



Universidad  
Rey Juan Carlos

## TESIS DOCTORAL

FACTORES PSICOSOCIALES IMPLICADOS  
EN LA SALUD OCUPACIONAL  
DE TRABAJADORES DE CENTROS ESPECIALES  
DE EMPLEO

Autor:  
José Manuel Blanco Gómez

Director:  
Fernando Rodríguez Mazo

Codirector:  
Carlos María Alcover de la Hera

CÓRDOBA      ABRIL 2107

## **Agradecimientos**

“...intenta caminar con mis zapatos,  
tropezarás en mis propios pasos,  
elegirás la forma en que yo lo hice,  
si intentas caminar con mis zapatos...”

Depeche Mode.

Esta aventura comenzó hace ya cuatro años en el lugar adecuado, en el momento exacto y por la razón apropiada, una tertulia tras una buena cena y delante de unas botellas de un vino tinto cordobés, celebrando un encuentro postergado más de quince años, gracias Fernando.

Dicho esto, quiero dejar constancia de mi agradecimiento en primer lugar a mi madre, Magdalena y a mi abuela Dolores por sus desvelos conmigo que han sido y temo que seguirán siendo muchos. A mi marido David, por su ayuda, aguante y paciencia sobre todo en la recta final de este proyecto. A mi hermana May por la fuerza que desprende. A mis amigas y amigos que han sufrido mis momentos de alejamiento y de desconcierto, en especial a Pilar, Sara y Patricia.

A mis compañeras y compañeros de trabajo, ya que sin ellas y ellos, nada de esto hubiera sido posible, gracias por responder a mi solicitud de ayuda con los cuestionarios y por aguantar las insistentes llamadas de teléfono solicitando los rellenos.

Gracias al Doctor Fernando Rodríguez y al Catedrático Carlos Alcover, como director y codirector, que creyeron en la viabilidad de este estudio. Gracias por vuestras correcciones, indicaciones, capacidad de trabajo, tiempo y esfuerzo invertido en la investigación en mi persona.

## **Tabla de contenido**



## Tabla de contenido

**Resumen**

**Introducción**

**Capítulo 1. Discapacidad e inserción laboral**

**1.1. Contextualización terminológica y político-legislativa**

**1.1.1. Introducción a los conceptos de deficiencia, discapacidad y minusvalía.**

**1.1.2. Evolución política y legislativa sobre la integración de las personas con discapacidad en España.**

**1.2. La inserción socio-laboral del colectivo de personas con discapacidad**

**1.3. Mercado laboral para las personas con discapacidad**

**1.4. Los centros especiales de empleo una realidad en la inserción en el mercado laboral estable**

**1.4.1. Evolución histórica de los centros especiales de empleo.**

**1.4.2. ¿Qué es un centro especial de empleo?**

**1.5. Contexto de la investigación: federación provincial de asociaciones de discapacitados/as físicos y orgánicos de Córdoba (FEPAMIC) como generadora de inserción laboral a través de sus centros especiales de empleo**

**1.5.1. Misión, Visión y Valores.**

**1.5.2. Organización Funcional.**

**Capítulo 2. Marco Teórico**

**2.1. Aproximación teórica a los apoyos externos e internos**

**2.1.1. Apoyo organizacional.**

**2.1.2. Apoyo superiores/as y compañeros/as.**

**2.1.3 Apoyo familiar.**

**2.2. Satisfacción laboral**

**2.3. Satisfacción vital**

**2.4. Ambigüedad de rol y conflicto de rol**

**2.5. Estrés laboral percibido y control sobre el trabajo**

## **Capítulo 3. Método**

### **3.1. Objetivo general**

### **3.2. Objetivos específicos**

### **3.3. Hipótesis**

### **3.4. Diseño**

### **3.5. Participantes**

### **3.6. Procedimiento**

### **3.7. Variables**

#### **3.7.1. Sociodemográficas.**

#### **3.7.2. Psicosociales.**

### **3.8. Instrumento**

#### **3.8.1. Descriptivas.**

##### **3.8.1.1. Género.**

##### **3.8.1.2. Edad.**

##### **3.8.1.3.- Estudios.**

##### **3.8.1.4. Tipo de contrato.**

##### **3.8.1.5. Jornada Laboral.**

##### **3.8.1.6. Tipo de puesto.**

##### **3.8.1.7. Antigüedad.**

##### **3.8.1.8. Experiencia en el puesto de trabajo.**

##### **3.8.1.9. Tipo de discapacidad.**

##### **3.8.1.10. Estado civil.**

##### **3.8.1.11. Estructura familiar.**

#### **3.8.2.- Psicosociales.**

##### **3.8.2.1. Apoyo organizacional percibido.**

##### **3.8.2.2. Satisfacción laboral.**

##### **3.8.2.3. Apoyo social del supervisor percibido y apoyo social de los compañeros percibido.**

##### **3.8.2.4. Satisfacción vital.**

##### **3.8.2.5. Apoyo familiar.**

##### **3.8.2.6. Demandas del puesto: ambigüedad de rol y conflicto de rol.**

**3.8.2.7. Control sobre el puesto de trabajo.**

**3.8.2.8. Estrés laboral percibido.**

### **3.9. Análisis de datos**

**3.9.1. Análisis de los datos a nivel exploratorio.**

**3.9.2. Análisis de Correlaciones bivariadas como primera aproximación al análisis de las relaciones entre variables.**

**3.9.3. Análisis de Fiabilidad.**

**3.9.4. Análisis de Regresiones con Mediadores.**

## **Capítulo 4. Resultados**

### **4.1. Análisis de los descriptivos**

**4.1.1. Satisfacción laboral.**

**4.1.2. Satisfacción vital.**

**4.1.3. Apoyo organizacional.**

**4.1.4. Apoyo supervisores/as compañeros/as.**

**4.1.5. Apoyo familiar.**

**4.1.6. Demandas del puesto.**

**4.1.6.1. Ambigüedad de rol.**

**4.1.6.2. Conflicto de rol.**

**4.1.6.3 Control sobre el trabajo.**

**4.1.7. Estrés percibido.**

**4.1.8. Antigüedad.**

### **4.2. Análisis de las correlaciones existentes y la fiabilidad**

**4.2.1. Variable socio-demográficas.**

**4.2.2. Variable predictora ambigüedad de rol.**

**4.2.3. Variable predictora estrés percibido.**

**4.2.4. Variable predictora control sobre el trabajo.**

**4.2.5. Variable predictora conflicto de rol.**

**4.2.6. Variables criterio y variables mediadoras.**

**4.2.7. Variables Mediadoras**



### **4.3. Análisis de regresiones con mediadores**

**4.3.1. Apoyos internos y externo como variables mediadoras; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

*4.3.1.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.1.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.1.3. El apoyo organizacional como primer mediador y apoyo supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador, como variables mediadoras en serie; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

**4.3.2. Apoyos como variables mediadoras; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

*4.3.2.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.2.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.2.3. El apoyo organizacional como primer mediador y apoyo supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador, como variables mediadoras en serie; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

**4.3.3. Apoyos como variables mediadoras; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

*4.3.3.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.3.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.3.3. El apoyo organizacional como primer mediador y apoyo supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador, como variables mediadoras en serie; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

**4.3.4. Apoyos como variables mediadoras; conflicto de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

*4.3.4.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; conflicto de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.4.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; conflicto de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

**4.3.5. Apoyos como variables mediadoras; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

*4.3.5.1. Apoyo supervisores/as compañeros/as variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.5.2. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

*4.3.5.3. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.*

**4.3.6. Apoyos como variables mediadoras; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

*4.3.6.4. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

*4.3.6.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

**4.3.7. Apoyos como variables mediadoras; estrés percibido variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

*4.3.7.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

*4.3.7.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

**4.3.8. Apoyos como variables mediadoras; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

*4.3.8.1.- Apoyo organizacional variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

*4.3.8.2. Apoyo supervisores/as compañeros/as variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

*4.3.8.3.- Apoyo familiar variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

*4.3.8.4. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

*4.3.8.5. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.*

## **Capítulo 5. Discusión y Conclusiones**

### **5.1. Discusión general y conclusiones**

### **5.2. Implicaciones prácticas**

### **5.3. Limitaciones y futuras líneas de trabajo**

## **Referencias**

## **Anexos**

## **Resumen**



## Resumen

**Antecedentes:** la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), (BOE de 30 de Abril de 1982), define los centros especiales de empleo en su Art. 42.1 como:

*“Aquellos cuyo objetivo principal sea el de realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones del mercado, y teniendo como finalidad el asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores minusválidos; a la vez que sea un medio de integración del mayor número de Minusválidos al régimen de trabajo normal”.*

En la actualidad, este tipo de organizaciones constituyen iniciativas que combinan la lógica empresarial con metodologías que hacen posible la inclusión de personas con discapacidad en los procesos de inserción laboral en la misma empresa. En España hoy constituyen sin duda el motor en la creación y el mantenimiento de puestos de trabajo entre las personas discapacitadas, mucho más allá de lo que sucede con las empresas del mercado ordinario de trabajo y de las administraciones públicas, las cuales sistemáticamente incumplen con los cupos de reserva e, incluso, con las medidas alternativas. En España según el (SEPE 2016) en el 2016 se generaron 98.802 contratos para personas con discapacidad, un 3,7% más respecto al 2015 y de los cuales 30.154, el 30% se produjeron en empresas ordinarias y 68.648, un 69,4% en los centros especiales de empleo.

El empleo representa un aspecto importante que condiciona la vida, relaciones y salud y organizando el trabajo la vida de las personas, contribuyendo al desarrollo económico y al bienestar social de la comunidad (Super, 1980). Las características del trabajo y las condiciones

en que se den determinan en parte las consecuencias del trabajo sobre las personas y organizaciones (Flores, Jenaro, González-Gil y García-Calvo, 2010).

**Objetivos:** el objetivo de la presente investigación consiste en analizar los principales aspectos psicosociales de la integración laboral de las personas con discapacidad en los centros especiales de empleo, en concreto en aquellos pertenecientes a FEPAMIC. Se analizan los principales factores psicosociales antecedentes de la satisfacción laboral y vital de las personas con discapacidad que trabajan en los centros especiales de empleo de FEPAMIC, para posteriormente investigar el papel mediador del apoyo social percibido dentro del entorno laboral (apoyo organizacional, supervisores/as y compañeros/as) y fuera (apoyo familiar) en las relaciones entre los factores psicosociales antecedentes y dos actitudes consecuentes: las satisfacciones laboral y vital.

**Metodología:** El análisis de mediaciones en esta investigación se realizará utilizando el programa *SPSS Statistics* v. 22, incluyendo el módulo *PROCESS Procedure for SPSS* v. 2.13 (Hayes, 2013-2015). Se analizarán las posibles mediaciones simples, así como las múltiples en las modalidades paralelo y en serie:

a.- Mediaciones en paralelo: se realizarán para observar si en la relación entre la variable predictora y la variable criterio existe más de una variable mediadora y estas variables suman entre sí sin seguir ninguna secuencia determinada entre ellas.

b.- Mediaciones en serie: se realizará para observar si en la relación entre la variable predictora y la variable criterio existe más de una variable mediadora y estas variables mediadoras siguen una secuencia determinada entre ellas ( $M_1$  como antecedente de  $M_2$ ).

A pesar de que no se seguirá el modelo tradicional de pasos sucesivos para la comprobación de mediaciones (Baron y Kenny, 1986), para una más completa información se especificarán las significaciones estadísticas de los efectos directos (de la variable predictor sobre la variable criterio).

**Conclusiones:** Las conclusiones permitirán conocer mejor las condiciones en las cuales las personas con discapacidad desarrollan su trabajo dentro de un entorno de trabajo protegido, sumándose a los pocos estudios que se han desarrollado acerca de las variables psicosociales que pueden influir sobre la integración en el mercado de trabajo del colectivo de personas con discapacidad, en España. (por ejemplo, Jenaro *et al.*, 2010; Pérez, 2011; Pérez y Alcover, 2011 y Schur, Kruse y Blanck, 2005).

Estos resultados permiten plantear varias implicaciones prácticas como:

a.- Poner en valor aquellos centros especiales de empleo que combinan su labor social con una gestión organizacional competente y competitiva, en los cuales los beneficios redundan, como ya se ha dicho, en la mejora de la calidad de vida del colectivo de personas con discapacidad y donde se tienen en cuenta a la hora de dirigirlos, los factores psicosociales y la necesidad de minimizarlos o maximizarlos, según los casos, de manera que se posibilite una mejor percepción de los apoyos sociales en pos de una mejora de la satisfacción laboral.

b.- Es necesario que la dirección de los centros especiales de empleo maximicen la percepción de los apoyos sociales que facilitan a sus trabajadores, contemplando actuaciones dentro de la política de recursos humanos, las áreas de reclutamiento, selección, contratación, integración, formación, desarrollo de la carrera profesional, retención, evaluación, retribución y acompañamiento en la jubilación o prejubilación, a través de los programas de ajuste personal y social e investigar como otros factores pueden influir en la percepción de los apoyos sociales



y su influencia en la calidad laboral y vital de los trabajadores de los centros especiales de empleo.

## **Introducción**



En el contexto socioeconómico actual, la inserción socio-laboral mediante la obtención de un empleo estable convenientemente remunerado y su permanencia en él constituye para la población activa en general un problema, agravándose en el caso de las personas con discapacidad (Flores *et al.*, 2010).

En el estudio realizado (Colectivo Ioé, 2003) para la Fundación la Caixa, a la hora de hablar de inserción sociolaboral del colectivo de personas con discapacidad se parte de la siguiente premisa: unos bajos niveles educativos y de formación profesional conlleva a que la inserción sociolaboral se lleve a cabo básicamente a través de tres rutas o caminos:

- a. El trabajo doméstico, principal vía de inserción de las mujeres.
- b. Las pensiones, principal vía de los hombres.
- c. El trabajo remunerado, al que sólo accede la tercera parte de los hombres y menos de la quinta parte de las mujeres.

Es por este motivo que la inserción sociolaboral presenta diversos itinerarios que oscilan entre la inclusión y la exclusión: en el parámetro de la inclusión se incrementa la calidad de vida y el sentimiento de realización personal y profesional, mientras que en el parámetro de la exclusión se acentúan la precariedad económica y los sentimientos de fracaso y marginación social.

Ante esta situación, se han desarrollado en el ordenamiento jurídico diferentes medidas para potenciar el acceso del colectivo al empleo, tanto en el ámbito ordinario R. D, 1.451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de trabajadores minusválidos, (BOE de 04 de Junio de 1983), como en el empleo protegido R. D. 1.368/1985, de 17 de julio, que regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajan en los centros especiales de empleo, (BOE de 08 de Agosto de 1985).

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), (BOE de 30 de Abril de 1982), define estos centros especiales de empleo en su Art. 42.1 como:

*“Aquellos cuyo objetivo principal sea el de realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones del mercado, y teniendo como finalidad el asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores minusválidos; a la vez que sea un medio de integración del mayor número de Minusválidos al régimen de trabajo normal”.*

En la actualidad, los centros especiales de empleo son iniciativas que combinan la lógica empresarial con metodologías que hacen posible la inclusión de personas con discapacidad en los procesos de inserción laboral en la misma empresa. En España hoy constituyen sin duda el motor en la creación y el mantenimiento de puestos de trabajo entre las personas discapacitadas, mucho más allá de lo que sucede con las empresas del mercado ordinario de trabajo y de las administraciones públicas, que sistemáticamente incumplen con los cupos de reserva e, incluso, con las medidas alternativas. En España según el (SEPE 2016) en el 2016 se generaron 98.802 contratos para personas con discapacidad, un 3,7% más respecto al 2015 y de los cuales 30.154, el 30% se produjeron en empresas ordinarias y 68.648, un 69,4% en los centros especiales de empleo.

Por tanto teniendo en cuenta que el empleo representa un aspecto importante que condiciona la vida, relaciones y salud y que el trabajo organiza la vida de las personas contribuyendo al desarrollo económico y al bienestar social de la comunidad (Super, 1980). Las características del trabajo y las condiciones en que se den, determinan en parte las consecuencias del trabajo sobre las personas y organizaciones (Flores *et al.*, 2010).

Los factores psicosociales presentes en el trabajo pueden convertirse en riesgos y afectar a la salud física, psicológica y social del trabajador. Aunque existe una amplia bibliografía

sobre el estudio de riesgos psicosociales en diferentes colectivos, con especial énfasis en profesiones consideradas de alto riesgo (profesionales de la salud y profesorado) apenas hay estudios sobre riesgos psicosociales en el trabajo de personas con discapacidad (Masluk, Gascón, Asensio y Albesa, 2014).

Un estudio realizado por Jenaro, Flores, Caballo, Arias y De Elena (2006), sobre los riesgos psicosociales en personas con discapacidad intelectual en España, confirma el modelo de las demandas laborales y los recursos disponibles, así como su influencia sobre la calidad de vida laboral. La cual para estos autores tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador y con todo lo relacionado con su entorno laboral.

Tal y como se ha señalado anteriormente, son pocos los estudios que se han realizado en nuestro país sobre el análisis de los riesgos psicosociales (Alcover y Pérez, 2011; Jenaro *et al.*, 2006 y Masluk *et al.*, 2014), a pesar de que la actual Ley 31/1995, 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, BOE núm. 269, de 10 de noviembre, en su artículo 25.1, establece que:

*“El empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.”*

Por tanto, el análisis de los principales riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los trabajadores con discapacidad debe ser objetivo para todas las organizaciones

preocupadas por la mejora de la salud ocupacional y la calidad de vida laboral de sus trabajadores (Masluk *et al.*, 2014).

Flores y colaboradores (2010) sostienen que existe consenso en considerar que los factores de riesgos psicosocial presentes en cualquier contexto laboral, agrupados en varias categorías:

a.- Demandas: aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales del trabajo que requieren un esfuerzo para el trabajador y les supone un coste (ambigüedad de rol, conflicto de rol.

b.- Recursos: aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales del trabajo como personales caracterizados por reducir las demandas laborales (control sobre el trabajo, apoyos, antigüedad)

Existen evidencias (Jenaro y Flores, 2006 y Alcover y Pérez, 2011) de que los recursos favorecerán el ajuste y la implicación del trabajador, incrementando su satisfacción laboral y constituyendo un factor protector ante determinados riesgos psicosociales. Por el contrario altas demandas laborales y pocos recursos suponen un obstáculo para la calidad de vida laboral, provocando una exposición a estos factores de riesgos estrés en todas las situaciones en las que el trabajador perciba que las demandas superan sus capacidades o recursos para afrontarlas, valorándolas como una amenaza para su estabilidad (Schaufeli y Buunk, 2003).

## **Capítulo 1**

### **Discapacidad e inserción laboral**





## **Discapacidad e inserción laboral**

### **1.1. Contextualización terminológica y político-legislativa**

#### **1.1.1. Introducción a los conceptos de deficiencia, discapacidad y minusvalía.**

Deficiencia, discapacidad y minusvalía son términos que habitualmente se utilizan como equivalentes, pero que tienen significados diferentes. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001) define cada término en la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM-2):

- a. Deficiencia: es toda pérdida o anomalía de una estructura, o función psicológica, fisiológica o anatómica. Así pueden darse deficiencias:
  - a.1. Físicas: aquellas que limitan o impide el desempeño motor de la persona.
  - a.2. Psíquicas: trastornos que llevan a la persona a no adaptarse completamente a la sociedad.
  - a.3. Sensoriales: afectan a los órganos de los sentidos y por tanto pueden llevar a problemas de comunicación.
  - a.4. Intelectuales o/y cognitivas: término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana.
- b. Discapacidad: es toda restricción o ausencia (debido a la deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma, o dentro del margen, que se

considera normal para un ser humano. Dependiendo del tipo de deficiencia, se podría producir una discapacidad, al igual que con la deficiencia, física, psíquica, sensorial e intelectual o/y mental.

- c. Minusvalía: es una situación de desventaja para un individuo determinado, debido a una deficiencia o a una discapacidad, que limita o impide el desarrollo de un rol que es normal en su caso, en función de la edad, sexo y factores culturales y sociales. La situación de desventaja a la que alude la OMS (2000) se manifiesta en la relación entre la persona y su entorno, pudiendo ser las minusvalías de orientación, movilidad o integración social, entre otras.

Por tanto:

“El término deficiencia alude a cuestiones orgánicas, la discapacidad se refiere a las consecuencias (si las hay) de esos problemas orgánicos y la minusvalía se encontraría en el plano social, ya que trata de los impedimentos debido a una deficiencia o discapacidad” (Malo, 2003, p. 100).

Hoy en día en España, de las tres categorías anteriormente definidas, la categoría más utilizada es el término de discapacidad (Malo, 2003). No obstante e independientemente del término utilizado, la persona con deficiencia, discapacidad o minusvalía es una persona vulnerable, ante la cual el proceso de rehabilitación se plantea en dos vertientes complementarias: la vertiente médica y la psicosocial (Durá y Salaberría, 2011). La rehabilitación médica tiende a reducir las deficiencias debidas a las diversas lesiones y a restaurar un funcionamiento óptimo de la persona y la rehabilitación psicosocial parte del nivel educativo y persigue la plena normalización de la persona en su ambiente, potenciando al máximo las diversas potencialidades (Nezu, Nezu y DelliCarpini, 1997).

La normalización en el aspecto psicosocial supone crear redes familiares, sociales, laborales y comunitarias que permitan sentirse útil a la persona con discapacidad, derivando, por tanto la satisfacción con la vida del bienestar físico, social y laboral (Verdugo, de Urríes y Bellver, 1998).

### **1.1.2. Evolución política y legislativa sobre la integración de las personas con discapacidad en España.**

En los seres humanos uno de los mecanismos principales de comunicación es el lenguaje sea este oral, escrito o por signos. En el apartado anterior se puede comprobar que las palabras no suelen ser inofensivas o inocuas. Tienen una carga intrínseca y la utilización de una u otra determina, conceptos, ideas, juicios, etc. Por ello antes de comenzar con la evolución de las políticas y las legislaciones que sobre discapacidad se han vertebrado en España, una valoración conceptual del término discapacidad a nivel jurídico es importante (Estéban, 2000).

Como expresan (Pérez y Cayo, 2010), no existe una noción legal unívoca de persona con discapacidad en nuestro ordenamiento jurídico. Todo depende desde que concepción se parte, si la asistencialista, la médico-rehabilitadora o la social. A veces conviven conjuntamente espacio temporalmente y eso aún lo dificulta más.

(Pérez, 2010), señalan que existen hasta tres definiciones legales de persona con discapacidad, vigentes, operativas y hasta superpuestas. Y estas se encontrarían en las siguientes normas:

a. Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (en adelante LISMI), BOE de 30 de abril de 1982, en su artículo 7 recoge: “A los efectos de la presente

Ley se entenderá por minusválidos toda persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidos como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales” .

b. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, BOE núm. 289 de 03 de Diciembre de 2003, el artículo 1.2 dispone: “A los efectos de esta ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento” .

c. Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, BOE núm. 97 de 22 de Abril de 2008, en su artículo 1, segundo párrafo señala: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Teniendo en cuenta la existencia de estas tres definiciones legales y de su importancia a la hora de entender la legislación. También se pueden distinguir tres fases en el proceso del desarrollo político y legislativo que con respecto a la normativa reguladora del empleo de las personas con discapacidad en España:

1. Una primera etapa basada en el decreto 2531/1970, de 20 de agosto, sobre empleo de los trabajadores minusválidos, que se extenderá hasta la aprobación de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de los minusválidos (LISMI).

2. Una segunda etapa normativa que va desde la aprobación de la LISMI (1982), así como un número importantes de normas de diverso rango, entre las que destacan el Real

Decreto 1.451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de trabajadores minusválidos, BOE de 04 de Junio de 1983; el Real Decreto 1.368/1985, de 17 de julio, que regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajan en los centros especiales de empleo y el Real Decreto 2.274/1985, de 4 de diciembre que se ocupa de los centros ocupacionales para minusválidos, BOE de 09 de Diciembre de 1985, y que llega hasta la aprobación de la ley del estatuto de trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, BOE núm. 75 de 29 de Marzo de 1995.

3. El momento actual que va desde la aprobación de la Ley del estatuto de los trabajadores por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, BOE núm. 75 de 29 de Marzo de 1995 y que tiene dos hitos principales:

a. La aprobación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), BOE núm. 289 de 03 de Diciembre del 2003, la cual plantea un renovado impulso de las políticas de discapacidad mediante la incorporación de nuevos enfoques y estrategias, fundamentalmente las de la “lucha contra la discriminación” y de “accesibilidad universal”, estableciendo nuevas garantías para hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades (Jiménez y Huete,2010).

b. La aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD), BOE núm. 299 de 15 de Diciembre de 2006, la cual influirá en la conformación del sistema de servicios sociales en España, mediante la creación del sistema para la autonomía y atención de la dependencia (SAAD), con el carácter de derecho subjetivo de sus servicios y prestaciones, posibilita un avance en los recursos y organización de la protección social que

significa una contribución esencial al desarrollo del sistema de servicios sociales como cuarto pilar del estado del bienestar en España (Huete, 2008).

## **1.2. La inserción socio-laboral del colectivo de personas con discapacidad**

En el contexto socioeconómico actual la inserción socio-laboral mediante la obtención de un empleo estable convenientemente remunerado y su permanencia en él constituye para la población activa en general un problema, agravándose en el caso de las personas con discapacidad (Flores, *et al.*, 2010).

En el estudio realizado (Colectivo Ioé, 2003) para la Fundación la Caixa, a la hora de hablar de inserción sociolaboral del colectivo de personas con discapacidad se parte de la siguiente premisa, unos bajos niveles educativos y de formación profesional conlleva a que la inserción sociolaboral se lleve a cabo básicamente a través de tres rutas o caminos:

- a. El trabajo doméstico, principal vía de inserción de las mujeres.
- b. Las pensiones, principal vía de los hombres.
- c. El trabajo remunerado, al que sólo accede la tercera parte de los hombres y menos de la quinta parte de las mujeres.

Es por esto que la inserción sociolaboral presenta diversos itinerarios que oscilan entre la inclusión y la exclusión: en el parámetro de la inclusión se incrementa la calidad de vida y el sentimiento de realización personal y profesional, mientras que en el parámetro de la exclusión se acentúan la precariedad económica y los sentimientos de fracaso y marginación social.

Será durante la edad laboral (16-64 años) cuando las personas con discapacidad despliegan estrategias orientadas a conseguir independencia y reconocimiento social como

sujetos activos, capaces de desarrollar un proyecto de vida propio, en el que se ponen en juego sus valores y actitudes personales. Esto lo consiguen dando paso a determinadas vías de inserción en la sociedad, que son características de la vida adulta, y entre las que sobresalen la instauración de una nueva familia y el acceso a las diversas formas de trabajo doméstico y extradoméstico que les permiten realizarse a sí mismas y sacar adelante a la familia que depende de ellas. Lo más propio de esta etapa es el trabajo, entendido como esfuerzo productor de bienes de cualquier tipo, para uno mismo/a y/o para los/as demás (Informe Olivenza, 2014).

En el contexto de una sociedad mercantilizada, como la nuestra, el tipo de trabajo más propio es el remunerado, del que dependen los ingresos y el nivel de vida de la familia. De ahí la importancia que tiene para la unidad familiar no sólo acceder al empleo, sino conseguir unas condiciones de trabajo satisfactorias (estabilidad, salario suficiente, posibilidades de promoción, etc.) (Malo, 2003).

Aproximadamente la mitad o un tercio de las personas con discapacidad, según se refiera a todas las personas mayores de 15 años o sólo a las ocupadas entre 16 y 64 años, es excluida del mercado de trabajo remunerado en la edad adulta. De quienes buscan empleo, una parte está en el paro, y quienes lo consiguen se encuentran con un mercado fragmentado en el que las condiciones de trabajo y los salarios se encuentran altamente polarizados (Fundación FOESSA, 2014)

Tal y como se dice al principio del apartado (Colectivo Ioé, 2003), la inserción socio-laboral de las personas con discapacidad se logra a través de su participación en tres sistemas interrelacionados:

a. Las pensiones: cubren a personas en edad laboral con discapacidades, de las cuales una cuarta parte (23,7%) desarrolla también otros tipos de actividad (trabajo o búsqueda de



empleo, tareas del hogar, estudio). Como valoración más general, conviene resaltar que las pensiones constituyen en España el sistema de inserción más frecuente y característico del colectivo que estudiamos; son percibidas por el 42,9% de las personas que se encuentran en edad laboral bajo tres modalidades; pensiones contributivas, que se otorgan como un derecho de los trabajadores que han cotizado (sobre todo hombres); pensiones no contributivas, que se conceden como ayuda social a personas con un grado de minusvalía importante que no han cotizado previamente (sobre todo mujeres); y pensiones de prejubilación, otorgadas por razones especiales antes de cumplir los 65 años.

b. Trabajo doméstico: de las que el 95% son mujeres, lo que supone que las tareas del hogar son una actividad habitual para el 51% de las mujeres en edad laboral con discapacidades y sólo para el 2,7% de los hombres. Otro rasgo importante de las personas que realizan las tareas domésticas es que son el grupo que más participa de otras vías de inserción social, lo que es indicativo de que, al menos en muchos casos, el trabajo doméstico no ha sido una opción libremente elegida: hasta un 38% percibe pensiones, trabaja, busca empleo o estudia. 9 de cada 10 personas en edad laboral con discapacidades que se realizan en el trabajo doméstico desarrollan esta actividad en un nuevo hogar, es decir, una vez emancipadas de su familia de origen, mientras que el 10% restante permanece en el hogar paterno, manteniendo la dependencia propia de la etapa de socialización infantil.

c. El trabajo remunerado: se constituye en el sistema de inserción para un bajo porcentaje de personas con discapacidad en edad laboral. Por tipos de ocupación, cabe distinguir a quienes están empleadas en el mercado ordinario de trabajo y a quienes trabajan en empleos protegidos (en este caso, una de cada cinco personas). Desde el punto de vista de la inserción social, cabría distinguir los empleos estables y cualificados de aquellos que son inestables y poco cualificados, con menos posibilidades de promoción profesional.

Hay que tener en cuenta que estos tres sistemas no son excluyentes entre sí, sino que una misma persona puede participar de varios de ellos. Por ejemplo, se puede percibir una pensión y estar a la vez trabajando o tener un empleo remunerado y encargarse también de las tareas del hogar (aunque esto puede ser impuesto por las circunstancias y no precisamente una opción voluntaria del sujeto) (Colectivo Ioé, 2003).

Secundariamente, existen otros sistemas o subsistemas de inserción: el estudio, que es más propio de la infancia y la juventud, pero que puede convertirse en una actividad importante de las personas adultas; y el desempleo, que define una forma negativa de relación con la actividad caracterizada por la búsqueda de empleo.

Como valoración más global de los tres principales sistemas de inserción del colectivo de personas con discapacidad, hay que destacar que la mayoría dispone de alguna vía para conseguir autonomía y reconocimiento como personas adultas en el marco de su unidad familiar, ya sea a través del trabajo (doméstico y mercantil) y/o mediante algún sistema de cobertura de riesgos (pensiones contributivas y no contributivas). Sin embargo, la importancia que tienen estos tres sistemas ofrece un cuadro muy diferente al de la población española en general. Mientras para ésta, el trabajo remunerado es el sistema más frecuente en la vida adulta, sólo accede a él un bajo porcentaje de las personas con discapacidades y, además, con una fuerte discriminación de género, tal como ocurre también entre la población general. Por el contrario, el sistema de pensiones es utilizado por un alto porcentaje del colectivo, mientras que la población sin discapacidades lo utiliza casi exclusivamente en la ancianidad (salvo en los casos de jubilación anticipada). Por último, el trabajo doméstico tiene también un gran peso como vía de inserción para las personas con discapacidades y afecta casi exclusivamente a las mujeres, lo mismo que ocurre en el conjunto de la población española (Colectivo Ioé, 2003).

### **1.3. Mercado laboral para las personas con discapacidad**

Tal y como se plantea en el apartado 1.2., históricamente las personas con discapacidad se han encontrado con mayores dificultades y barreras que el resto de la población para acceder al mercado de trabajo. Debido a ello, se han desarrollado en el ordenamiento jurídico diferentes medidas para potenciar el acceso del colectivo al empleo, tanto en el ámbito ordinario R. D. 1.451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de trabajadores minusválidos, (BOE de 04 de Junio de 1983), como en el empleo protegido R. D. 1.368/1985, de 17 de julio, que regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajan en los centros especiales de empleo, (BOE de 08 de Agosto de 1985).

La acción de las políticas públicas, así como las iniciativas privadas lideradas por el tercer sector de acción social a través de los centros especiales de empleo como empresas sociales, han facilitado un incremento positivo de los niveles de inserción laboral de las personas con discapacidad en España (Laloma, 2007). Pero, ¿se conoce con exactitud los resultados alcanzados? Para poder analizar el impacto de las medidas orientadas a la inserción laboral de las personas con discapacidad, así como los factores que facilitan o dificultan el acceso al empleo por parte del colectivo, es importante contar con datos estadísticos válidos y fiables, así como con un marco de análisis que sistematice la información existente. Este marco de análisis debe diseñarse de tal forma que permita conocer y analizar la evolución de los principales indicadores relativos a la inserción laboral del colectivo en el mercado de trabajo, desagregados (en la medida de lo posible) por

diferentes variables estructurales como el sexo, la edad, el tipo de discapacidad, el nivel educativo o el territorio de residencia, entre otras (Baker y McKenzie, 2015).

Afortunadamente, en los últimos años, gracias a la iniciativa de la administración y el impulso de las organizaciones de personas con discapacidad, como el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Fundación ONCE, se han incrementado las operaciones estadísticas disponibles sobre las cuestiones relacionadas con la discapacidad.

En Notas de prensa, el 19 de diciembre de 2016 el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2016) presentó un informe del análisis sobre los resultados del empleo de las personas con discapacidad del año 2015. Para la realización de este análisis integró los datos estadísticos tanto de la encuesta de población activa 2015 (EPA 2015), la base de datos estatal de personas con discapacidad 2015 (BEPD) e incorporando datos sobre medidas de fomento de empleo de la tesorería general de la seguridad social 2015 (TGSS). Así mismo utiliza información del instituto nacional de la seguridad social en lo referente a la percepción de prestaciones (INSS) y los datos sobre dependencia del sistema para la autonomía y atención de la dependencia (SAAD).

Un aspecto importante que hay que reflejar antes de exponer los resultados principales, es el del ámbito poblacional que recoge la encuesta EPD-Año 2015. Pues a diferencia de años anteriores incluye tanto a las personas con discapacidad con un grado superior o igual al 33% y asimilados, según RD Legislativo 1/2003, (BOE núm. 289 de 03 de Diciembre de 2013), como a los pensionistas de la seguridad social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, RD legislativo 1/2013, (BOE núm. 289

de 03 de Diciembre de 2013), estos hechos sólo permiten hacer comparaciones de datos con los datos del 2014 recalculados con la nueva metodología.

Como principales resultados (EPD-año 2015), presenta cinco puntos relevantes:

- a. El número de personas entre los 16y los 64 años con discapacidad oficialmente reconocidas en 2015 se eleva a 1.774.800, el 5,9% de la población española en edad laboral.
- b. El 33,9% de las personas con discapacidad eran activos, un 0,3 puntos por encima del 2014 e inferior a la población sin discapacidad 44,2 puntos.
- c. La tasa de paro del colectivo fue del 31,0% en 2015, descendiendo 1,7 puntos con respecto al 2014 y superior en 9,1 puntos a la del resto de la población.
- d. La tasa de empleo de las personas con discapacidad fue del 23,4%, aumentando 0.8 puntos frente al 2014. Siendo el 88,6% de los ocupados asalariados y de ellos el 77,0% indefinidos.
- e. El 28,8% de las personas con discapacidad ocupadas que cotizaron al seguridad social tenían algún tipo de deducción en su cotización, siendo 0,4 puntos más que en el 2014. Utilizando el 28,7% de los asalariados la modalidad de contrato específico de discapacidad.

Dicho lo anterior, en Notas de prensa INE (EPD-año2015), se hace un análisis más pormenorizado de los datos del colectivo de personas con discapacidad activos, comparándola con la del resto de la población y con los datos del 2014 actualizados a la nueva metodología.

## **1.4. Los centros especiales de empleo una realidad en la inserción en el mercado laboral estable**

### **1.4.1. Evolución histórica de los centros especiales de empleo.**

Las primeras referencias a centros especiales de empleo, se encuentran en el Real Decreto 2531/1970, de 22 de agosto de política de incentivos a la contratación de trabajadores con discapacidad mediante la fórmula del empleo protegido (BOE núm. 221, de 15 de septiembre de 1970), haciéndose servir de los entonces denominados centros especiales de empleo protegido.

La evolución del concepto y figura se entiende en base a la adopción de diversos tratados y convenciones internacionales en materia de discapacidad. Se destacan los siguientes:

- a. Convención para la protección de los Derechos humanos y de las libertades fundamentales más conocido como la Convención Europea de Derechos Humanos, que fue adoptado por el Consejo de Europa el 4 de noviembre de 1950 y entró en vigor en 1953.
- b. Declaración de los derechos del retrasado mental. Resolución 2856 (XXVI) de la Asamblea General, de 20 de diciembre de 1971.
- c. Declaración de los derechos de la Impedidos. Resolución 3447 (XXX) de la Asamblea General, de 9 de diciembre de 1975.
- d. Convenio del OIT sobre rehabilitación profesional y el empleo de personas con discapacidad (nº C159, de 1983) y la Recomendación correspondiente de la OIT nº R168, del mismo año.

e. Recomendación nº R (92) 6 del Comité de Ministros de los Estados miembros, relativa a una política coherente para las personas con discapacidad.

f. Normas uniformes sobre Igualdad de oportunidades para las personas discapacitadas (1993).

g. Recomendación 1592 (2003) de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa “Hacia la integración social de las personas con discapacidad”.

h. Carta Social Europea revisada (STE nº 163).

i. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Resolución A61/611. Aprobada el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y quedando abierta a la firma el 30 de marzo de 2007.

De este modo, las personas con discapacidad recuperan la dignidad olvidada y se sitúan en igualdad jurídica con el respeto y consideración debidos.

En España, el primer gran paso se da con la publicación de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), (BOE de 30 de Abril de 1982), que inspirada en los principios programáticos del art. 49 CE y con las declaraciones aprobadas por las Naciones Unidas en materia de deficiencia mental y minusvalía, va a suponer refundir en un solo texto la dispersa normativa existente, dándole unidad de criterio y de cohesión a los distintos campos de actuación sobre los que se proyecta.

En 2003 se considera necesario promulgar otra norma legal, que la complemente y que sirva de renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, (BOE núm. 289 de 03 de Diciembre de 2003). Este nuevo impulso a las políticas de equiparación de las personas

con discapacidad, se centra especialmente en dos estrategias de intervención: la lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal.

Con el objeto de alcanzar un satisfactorio grado de inserción laboral del colectivo, y ante el continuo incumplimiento del mandato de la LISMI a las empresas de más de 50 trabajadores, de reservar un 2% de la plantilla a trabajadores con discapacidad, un 3% en el caso de la Administración, el RD 364/2005 de 8 de abril, (BOE núm. 94 de 20 de Abril de 2005), establece el cumplimiento alternativo, con carácter excepcional, de dicha cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

Es en 2008, en Abril, cuando España ratifica la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, firmada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, (BOE núm. 97 de 22 de Abril de 2008) y prepara para el 2013, una nueva Ley General de la Discapacidad, que a través de la refundición, regularización, aclaración y armonización de las anteriores pueda garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente así como la erradicación de toda forma de discriminación.

#### **1.4.2. ¿Qué es un centro especial de empleo?**

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), (BOE de 30 de Abril de 1982), los define en su Art. 42.1 como:

“Aquellos cuyo objetivo principal sea el de realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones del mercado, y teniendo como finalidad el asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que



requieran sus trabajadores minusválidos; a la vez que sea un medio de integración del mayor número de Minusválidos al régimen de trabajo normal”.

Los centros especiales de empleo son iniciativas que combinan la lógica empresarial con metodologías que hacen posible la inclusión de personas con discapacidad en los procesos de inserción laboral en la misma empresa. En España hoy constituyen sin duda el motor en la creación y el mantenimiento de puestos de trabajo entre las personas discapacitadas, mucho más allá de lo que sucede con las empresas del mercado ordinario de trabajo y de las administraciones públicas, que sistemáticamente incumplen con los cupos de reserva e, incluso, con las medidas alternativas. En España según el (SEPE 2016) en el 2016 se generaron 98.802 contratos para personas con discapacidad, un 3,7% más respecto al 2015 y de los cuales 30.154, el 30% se produjeron en empresas ordinarias y 68.648, un 69,4% en los centros especiales de empleo.

La normativa reguladora del trabajo de las personas con discapacidad, que prestasen servicios en los centros especiales de empleo, se materializaría el 17 de julio de 1985 con la promulgación del Real Decreto 1368/1985 (BOE de 08 de Agosto de 1985), por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los trabajadores minusválidos que prestan sus servicios en los centros especiales de empleo. En ese mismo año, se promulga el 4 de diciembre, el Real Decreto 2273/1985 (BOE de 09 de Diciembre de 1985), por el cual se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo, y se crea el registro especial de este tipo de Centros, sucesor del inicialmente creado en virtud de una Orden de 26 de abril de 1973.

Según estas tres normas, las principales características de los centros especiales de empleo son:

a. Porcentaje de plantilla con discapacidad. Inicialmente los Centros debían estar integrados por entero por trabajadores discapacitados, pero posteriormente, la Disposición adicional 39ª de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre (BOE de 31 de Diciembre de 1997), establece que la plantilla esté constituida por el mayor número de trabajadores discapacitados que permita la naturaleza del proceso productivo y, en todo caso, por el 70 % de aquélla. A estos efectos no se contemplará el personal no discapacitado dedicado a la prestación de servicios de ajuste personal y social.

b. Atendiendo a la aplicación de sus posibles beneficios, los centros especiales de empleo podrán carecer o no de ánimo de lucro, según que aquellos repercutan en su totalidad en la propia institución o se aproveche parte de ellos en otra finalidad distinta que haya de cubrir la entidad titular del mismo.

c. Son trabajadores de centros especiales de empleo aquellos con una discapacidad reconocida en un porcentaje del 33% o superior. Serán considerados de especial dificultad: Las personas con parálisis cerebral, las personas con enfermedad mental o las personas con discapacidad intelectual, con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 33 %. Las personas con discapacidad física o sensorial, con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65 %. Para ser trabajador de centro especial de empleo, es preciso poseer el certificado de discapacidad, y en determinadas Autonomías, obtener un informe de valoración añadido. La nueva Ley General de la Discapacidad, prevé que sean también trabajadores en centros especiales de empleo, los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, como ya lo propuso la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y

accesibilidad universal de las personas con discapacidad, (BOE núm. 289 de 03 de Diciembre de 2003).

d. Los centros especiales empleo deben prestar servicios de ajuste personal y social, definidos como los de rehabilitación, terapéuticos, de integración social, culturales y deportivos, que procuren al trabajador discapacitado del centro especial de empleo una mayor rehabilitación personal y una mejor adaptación de su relación social.

e. Entre centro y trabajador con discapacidad, rige una relación laboral de carácter especial.

f. El Real Decreto 1368/1985 (BOE de 08 de Agosto de 1985), otorga una notable importancia a la intervención y actuación de los equipos multiprofesionales, hasta el punto de que tal intervención se configura como una pieza clave de tal regulación. Dichos equipos no han llegado a desarrollarse por parte de los Gobiernos, lo que está penalizando la operativa de los centros especiales de empleo.

g. La organización y los métodos de trabajo que se apliquen en los centros especiales de empleo tratan de asemejarse lo más posible a los de la empresa ordinaria, si las condiciones personales y profesionales del trabajador lo permiten, con el fin de favorecer su futura ocupación en un empleo ordinario.

h. Salario, jornada de trabajo, descansos, fiestas, vacaciones,... se estará a los dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, BOE núm. 75 de 29 de Marzo de 1995 (norma del año 1980, refundida en 1995, que le es de aplicación a todos los trabajadores que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica en el Estado Español).

## **1.5. Contexto de la investigación: Federación provincial de asociaciones de discapacitados/as físicos y orgánicos de Córdoba (FEPAMIC) como generadora de inserción laboral a través de sus centros especiales de empleo**

FEPAMIC es una entidad Asociativa, sin ánimo de lucro y de carácter privado que se constituyó el 23 de febrero de 1988, por tiempo indefinido y que integra a 34 asociaciones de Córdoba y su provincia, siendo declarada de Utilidad Pública por Orden INT/2843/2004, de 28 de Julio.

### **1.4.1. Misión, Visión y Valores.**

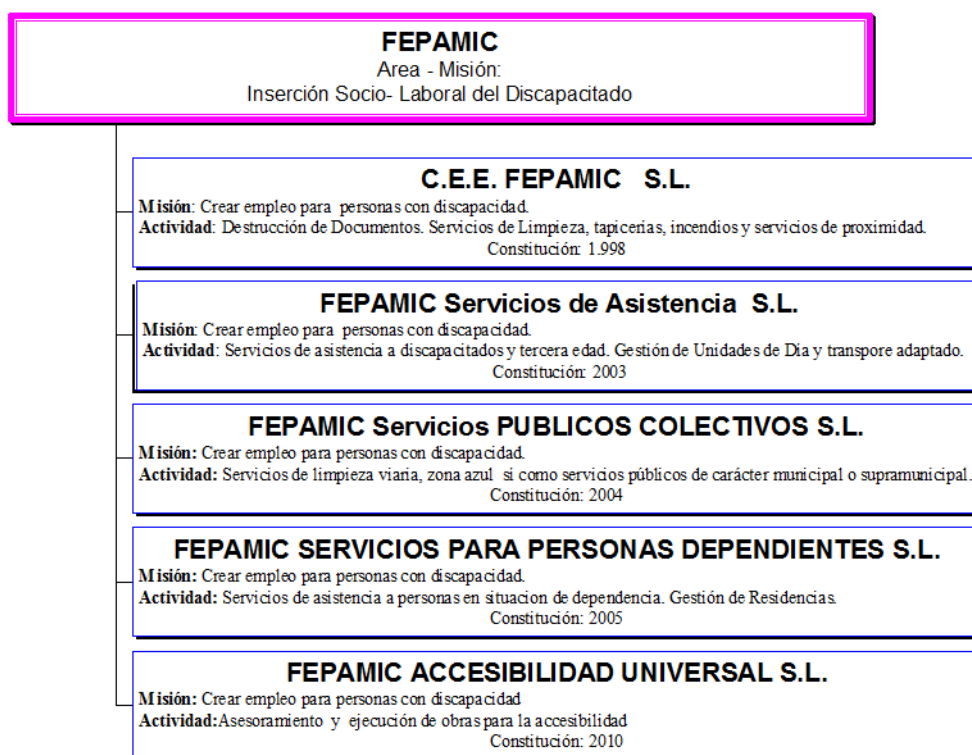
La Misión de FEPAMIC es ser un movimiento asociativo de y para personas discapacitadas que promueve la plena integración, la mejora de la calidad vida y la defensa de sus intereses mediante el fomento de iniciativas que satisfacen sus necesidades, generan empleo y aportan valor, contribuyendo a la igualdad de oportunidades.

a. Como movimiento asociativo es una suma de voluntades de personas y organizaciones. FEPAMIC es una organización aconfesional, no gubernamental, independiente, democrática y sin ánimo de lucro. Tiene como objetivo la participación, promoción y defensa del asociacionismo de discapacidad física y orgánica en Córdoba. Con tal fin FEPAMIC desarrolla esta actividad y participa en las confederaciones, plataformas y estructuras de vertebración del movimiento asociativo de discapacidad así como de sus asociaciones.

b. Promueve la Plena Integración entendida como la participación de las personas con discapacidad en los mismo términos, condiciones y para todos los ámbitos (social, laboral, educativo, cultura, ocio, vivienda, etc.) que el resto de la sociedad.

Para llevar a cabo esta tarea FEPAMIC gestiona un censo, una bolsa de empleo y una agencia de colocación. Es más, al ser el empleo la vía más efectiva para el logro de la plena integración, FEPAMIC contribuye al cumplimiento de esta misión, también con la gestión y prestación de servicios en a través de centros especiales de empleo bajo el paraguas de sociedades unipersonales:

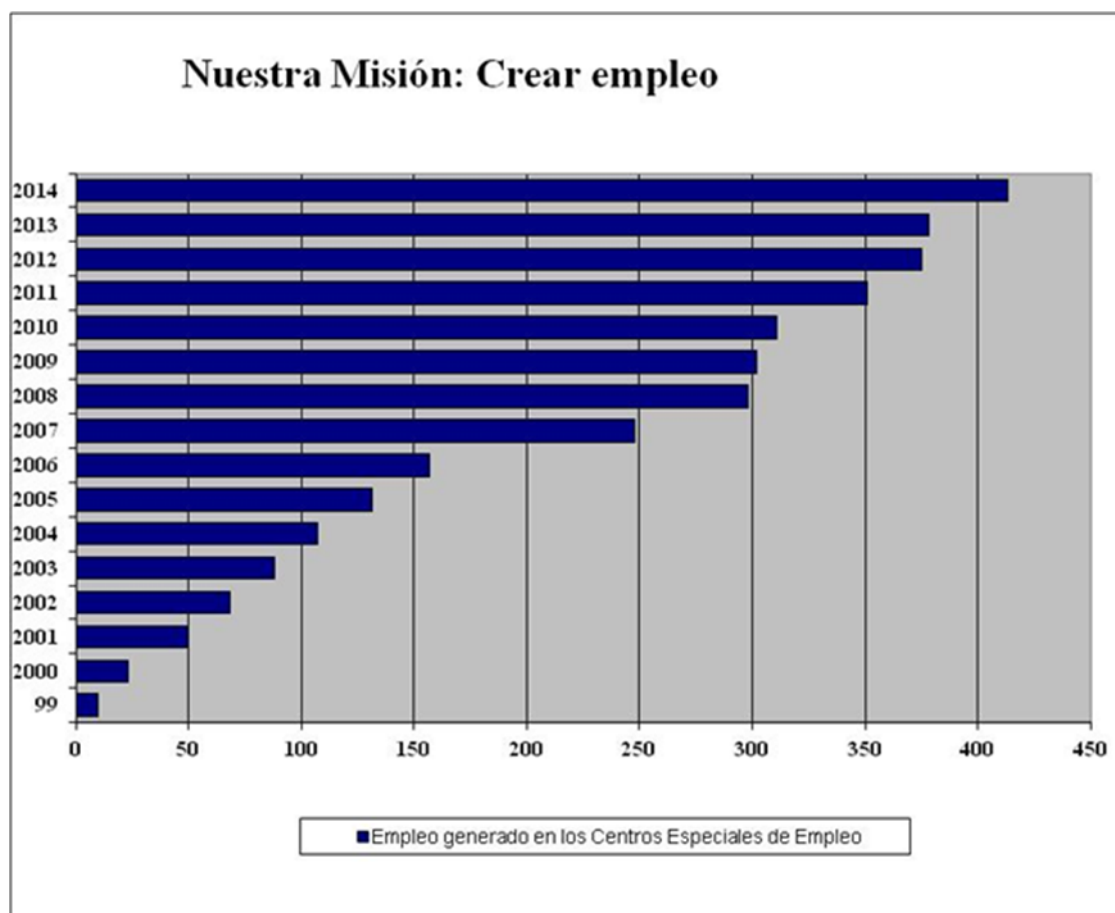
**Cuadro 1: FEPAMIC y sus C.E.E.**



Fuente: Elaboración propia.

Dichas Sociedades tienen en su objeto social además de “crear empleo para personas con discapacidad” contribuir al logro de los objetivos de la Federación, como se puede observar en el cuadro siguiente.

**Cuadro 2: Creación de empleo por parte de FEPAMIC.**



Fuente: Elaboración propia.

A su vez impulsa el mantenimiento y mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad física y orgánica: mediante la creación y puesta en marcha de servicios de atención social, psicológica y socio-sanitaria.

Para el cumplimiento de este apartado de su Misión FEPAMIC construye y equipa centros de asistencia especializada (Residencia y Unidades de Día) y con la gestión y prestación de servicios a través de las sociedades unipersonales.

Prestar servicios especializados al colectivo como son los de rehabilitación, fisioterapia, transporte adaptado, residencias y unidades de día para personas dependientes (personas con discapacidad física y orgánica gravemente afectadas y personas de la tercera edad), contribuyen a la plena integración creando empleo para personas con discapacidad.

Por último ejerce la defensa de los intereses del colectivo de personas con discapacidad difundiendo, reivindicando y representando la problemática del colectivo frente a instituciones públicas y privadas.

En lo que respecta a su visión, FEPAMIC es una institución referente (representa y aglutina los intereses y demandas del colectivo frente a instituciones públicas y privadas), experta (con un amplio conocimiento y experiencia de nuestra problemática y en proceso de aprendizaje y cualificación continua) y generadora de sinergias en materia de discapacidad (buscando la participación y cooperación de personas, asociaciones, instituciones públicas y privadas), cubriendo con calidad todas las necesidades del colectivo de personas con discapacidad física y orgánica en Córdoba (implicando una aspiración a tener un alcance a todas las personas con discapacidad y a crecer en aquellos servicios que resuelvan sus problemas o que le ayuden en su proyecto vital, especialmente el acceso al empleo como fórmula de desarrollo humano y social) y con personas comprometidas con un fuerte sentido

de pertenencia y orgullo de lo que son y lo que representan (el grupo humano que constituye FEPAMIC se siente parte de un proyecto común).

Los Valores de FEPAMIC son:

a. Independencia. Elecciones de presente o futuro en función de intereses y criterios propios y en el cumplimiento la misión. Independencia económica “contigo y sin ti” soy capaz de hacerlo. Elige su propio futuro mediante el control democrático de la organización, no se suma a las modas en cada momento, no está al arbitrio de fines y programas externos, no depende de un tercero para hacer las actividades que se propone.

b. Participación: Es un proyecto compartido cuyo punto de partida es la participación de las personas con discapacidad en cada una de las asociaciones que forman parte de la FEPAMIC. Compromiso, esfuerzo y dedicación por construir y participación en las decisiones y en la autogestión. Hacer grupo y convivencia e implicación y participación de todas las personas integrantes en FEPAMIC. Estilo participativo, equidad e implicación de todos y esfuerzo por la comunicación.

c. Transparencia: La información de lo que es, hace y tiene esta disponible a la propia organización, personal trabajador, personas usuarias, familias, agentes externos y sociedad en general. Trabaja de puertas abiertas, lo que hace es público y abierto al conocimiento de terceros mediante una información clara, concisa, abierta y accesible.

d. Compromiso: Da respuesta al colectivo de las personas con discapacidad, detectando las necesidades del colectivo y buscando vías para su resolución con dignidad y respeto. Este compromiso se traslada a su forma de ser y hacer en el día a día mediante la capacidad de compromiso, dedicación y valentía en hacerse cargo de las necesidades del colectivo. Ofreciendo una respuesta, iniciativa y actitud emprendedora.



e. Afán de superación: Trabaja con la idea del desarrollo profesional y personal de las personas con discapacidad, cualificado, capaz, especializado.

f. Trato personal/empatía: Quiere estar en cercanía con las personas con las que trabaja, dando un trato cercano y personalizado: empatía, afinidad, dedicación, mentalidad de servicio, coherencia, conexión emocional.

g. Racionalidad del uso de recursos / austeridad: Son prudentes y justos en la asignación de recursos, sabiendo que una mejor asignación de los medios supone llegar a más personas y contribuir a resolver más problemas,

h. Trabajo en equipo: El cumplimiento del compromiso es una responsabilidad compartida, apoyándose en grupo y realizando cada una de las personas miembros el esfuerzo según sus capacidades.

i. Implicación y Vinculación Grupos de Interés: los partners y colaboradores/as forman parte del proyecto desde el compromiso y la vinculación a sus fines sociales.

j. Equidad: Cualquier decisión que se tome debe partir del análisis que implica en los colectivos, de forma que se haga un esfuerzo conjunto, lo que supone que todos los agentes tengan el mismo valor.

Dicha Misión, Visión y Valores se vertebran en políticas y prácticas que configuran el día a día de FEPAMIC. La conexión entre “lo que son” y “lo que hacen” se define a través de 4 ejes estratégicos. Estos ejes están explicitados en la misión y en la visión:

a. Mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad. Las personas con discapacidad tienen necesidades, carencias e intereses específicos relacionados con todas las facetas de su vida: salud, cultura, ocio, movilidad, accesibilidad, compañía, aprendizaje y un

largo etc. FEPAMIC propone soluciones a necesidades no resueltas ante esta realidad, para que la inclusión social sea un derecho y un hecho.

b. Generación de empleo para las personas con discapacidad. El empleo es el elemento vertebrador de la vida de una persona. Aporta los recursos económicos para construir un proyecto de vida, el ámbito de relaciones sociales y de crecimiento y dignidad personal. Disponer de un empleo supone ser útil y válido, tener un espacio para aportar valor a los demás.

c. Defensa de los intereses de las personas con discapacidad. FEPAMIC es un movimiento asociativo y como tal es una agrupación de asociaciones y de personas con discapacidad que se vertebra para dar a conocer a la sociedad sus necesidades e intereses específicos, así como para defender sus derechos.

d. Mejora continua de la organización. La organización son las raíces que hacen posible todas las iniciativas presentes y futuras, y convierten en realidad el cumplimiento de sus fines. El empuje continuo es el de evaluar, revisar y mejorar en una preocupación constante por la excelencia.

Para conectar lo que son como organización a lo que hacen, creen necesario que todos los agentes deben conocer las raíces en las que se sustenta FEPAMIC. Ya que es en el sustrato de la organización donde se encuentran los elementos de su identidad y cultura y que los denominan enfoques y tienen una importancia vital para entender la organización. Son las señas del cómo se hacen las cosas en la organización:

a. Calidad: una búsqueda continua de cómo hacerlo mejor, revisando procesos, equipos materiales y humanos y resultados, adaptando todo ello a las capacidades y limitaciones de las personas, desde una visión positiva de avanzar y crecer.

b. Autonomía: la asunción de la plena responsabilidad sobre el proyecto y la no aceptación de injerencias internas son una seña de la organización, cuyo concepto fluye en su forma de hacer en los equipos humanos, dando un espacio de autogestión a las personas responsables y los diversos equipos.

c. Democracia: la participación es una acción permanente en FEPAMIC desde todos los ámbitos, sectores y personas. Es así porque existe un fuerte sentido de democracia interna que se traduce en un esmero en la comunicación e implicación de las asociaciones y una directiva representativa de esa democracia que se implica en la gestión y rumbo de la organización.

d. Iniciativa: en este continuo “hacer más” que caracteriza a la organización, el motor es la iniciativa, por un lado la capacidad creativa de observar y generar ideas que contribuyan a crear empleo a personas con discapacidad y por otro la capacidad de llevar a la práctica transformando en realidad estas ideas con acciones de éxito.

Para finalizar subrayar el extraordinario dinamismo de FEPAMIC como organización, lo que lleva a valorar que en la actualidad existan un conjunto de iniciativas en marcha que están en proceso de maduración, como son:

a. Mejora tecnológica: la incorporación de sistemas de gestión integrales en el ámbito de la gestión global y la gestión de la residencia y unidades de día, que están en pleno despliegue con un recorrido aún en el aprovechamiento de estos medios

b. Mejora de procesos y calidad: la organización y varias de sus empresas están certificadas en calidad, cuestión que está permitiendo con el tiempo una mejora y eficiencia en los procesos de trabajo. Este proceso también está en proceso de maduración, ampliando y mejorando las cualificaciones existentes conforme las evaluaciones y las auditorías contribuyen a la excelencia en la organización.

c. Mejora en la gestión de recursos humanos: FEPAMIC ha realizado una importante inversión en el diseño de nuevos sistemas de gestión de las personas, subrayando su importancia porque el empleo no es sólo un medio, también es un fin al incorporar personas con discapacidad. Así se diseñaron diferentes iniciativas como el diseño de puestos de trabajo, revisión y mejora del organigrama y nuevas funciones.

d. Mejora en el aprendizaje directivo: son ya varios años incorporando un programa de formación de directivos/as, que refuerza el trabajo realizado en equipo para el diseño del plan estratégico y que tendrá su continuidad con nuevas iniciativas en los años venideros. Estos aprendizajes permiten madurar y realizar mejores aportes en la construcción de la organización.

e. Mejora en la gestión de la información económica y control de costes: la gestión del presupuesto, identificando unidades de negocio, mejorando la asignación de gastos a cada centro de coste es altamente eficiente, permitiendo dar un *feedback* a los responsables y la negociación con proveedores.

f. Mejora en la comunicación: desde 2011 se están diseñando acciones de comunicación, como es la participación en un programa de planificación con la Fundación Luis Vives, que permitió hacer un diagnóstico preciso de necesidades. Fruto de este cambio es la nueva web. Un proceso que encuentra nuevos retos en este plan

#### **1.4.2. Organización Funcional.**

Para el cumplimiento de actividad, FEPAMIC se dota de unos órganos comunes, compuestos por diversos equipos multidisciplinares que dan servicio al Grupo de sociedades y a la Federación y que conforman la estructura organizativa funcional puesta a disposición del Servicio y de la prestación del mismo.

La gestión unificada e integración operacional de todas las actividades que conforman el grupo FEPAMIC permite una mayor eficiencia, reduciendo el número de negociaciones, carga administrativa, etc., y proporciona ahorros significativos en algunos conceptos y áreas con gran incidencia en los costes (contabilidad, administración, finanzas, compras, impuestos, gestión de personal, mantenimiento, formación, informática, etc.).

Además de los departamentos comunes se aporta la experiencia de la actividad del grupo y de sus centros especiales de empleo, en actuaciones como: transporte adaptado, obras y mantenimiento de edificios e instalaciones técnicas, limpieza de edificios y locales, catering y mantenimiento de jardines.

El equipo humano de FEPAMIC está muy profesionalizado en todas sus áreas. Cuenta con un centro de formación y metodologías propias para la impartición de programas formativos, tanto para su incorporación al trabajo como para la formación continua.

Asimismo, la estabilidad de los equipos de trabajo, el clima de trabajo y el compromiso de las personas que trabajan en FEPAMIC con los objetivos y fines de la federación son, entre otros factores, catalizadores y generadores de una “cultura propia” integradora y estimuladora del desarrollo personal de sus integrantes.

## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**



## Marco teórico

### 2.1. Aproximación teórica a los apoyos internos y externos

El apoyo social ha sido uno de los factores clave en los modelos teóricos y en la investigación empírica centrados en el análisis de la salud ocupacional y del estrés laboral (Beehr, Bowling y Bennet, 2010; Beehr, King y King, 1990; Viswesvaran, Sanchez y Fisher, 1999). Su importancia radica básicamente en su potencial efecto protector y amortiguador de las tensiones (*strains*) en el trabajo, es decir, las reacciones aversivas individuales ante estresores del entorno laboral y organizacional (Bowling, Beehr y Swader, 2005).

La investigación previa muestra 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 a través de sus políticas y prácticas (Eisenberger, Huntington, Hutchison, Sowa, 1986). Este tipo de apoyo puede ser instrumental, al ayudar en la realización de las tareas, resolver dudas o facilitar las herramientas adecuadas de trabajo y también emocional, mediante la expresión de empatía, cuidado, escucha y amistad (Alcover y Pérez, 2011; Beehr, Jex, Stacy y Murray, 2000).

Cohen y Wills (1985) mostraron que las relaciones de apoyo en el trabajo pueden beneficiar a los trabajadores de tres maneras:

- a. Por mantener el apoyo al trabajador orientándolo en las tareas y centrándose en la resolución de problemas. En lugar de estar preocupado por la ansiedad y los sentimientos negativos.
- b. Por alentar al trabajador a tomar medidas encaminadas a la reducción efectiva de los conflictos.
- c. Asegurando el respaldo de sus acciones al trabajador.



Por otro lado, según Mintzberg (1980), las pequeñas empresas se caracterizan por ser estructuras simples y mínimamente elaboradas en términos de diferenciación entre sus unidades y a la vez altamente centralizadas. En este contexto, los/as líderes suelen ser personas que mantienen el control sobre la toma de decisiones y coordinan otros trabajos mediante la comunicación informal. Además, debido a las limitaciones para la movilidad ascendente y la obtención de beneficios financieros, los empleados en estos contextos están más motivados por recompensas intrínsecas y sociales por parte del personal supervisor y de sus iguales (Hodson y Sullivan, 1985; Wallace y Kay, 2009). De hecho, los resultados de la investigaciones han mostrado que las pequeñas empresas promueven relaciones de trabajo con más apoyo que las grandes organizaciones (Wallace y Kay, 2009).

Varios estudios han demostrado el papel amortiguador que el apoyo social puede ejercer para reducir las consecuencias negativas de los conflictos interpersonales en el trabajo sobre una amplia gama de resultados como el estrés, la tensión, la satisfacción laboral y el desempeño laboral (Ducharme y Martin, 2000; Fisher, 1985; Haines, Hurlbert, y Zimmer, 1991; Park, Wilson, y Lee, 2004; Tamminga, de Boer, Verbeek y Frings-Dresen, 2012). Es importante destacar que tanto los supervisores como los compañeros pueden proporcionar apoyo social en el trabajo, y a su vez estas dos fuentes de apoyo pueden influir en las actitudes del trabajador de manera diferente. Por un lado, el apoyo del supervisor amortigua la relación entre el conflicto relacional y la satisfacción en el trabajo, y por otro, el apoyo de los compañeros amortigua la relación entre el conflicto de tarea y la satisfacción laboral (Martínez-Corts, Boz, Medina, Benítez y Munduate, 2011).

En el caso de las personas con discapacidad, en la literatura especializada se utiliza el término *apoyos naturales* (Nisbet y Hagner, Antal, Fox y LaPointe, 2006) para referirse a aquellas personas –básicamente, los supervisores y los compañeros– que asumen proporcionar asistencia, información o compañía en el lugar de trabajo con el objetivo de

facilitar el rendimiento independiente, total o parcialmente, de personas con discapacidad, y para quienes la prestación de esa asistencia, información o contacto no es su principal responsabilidad y es independiente de si será o no compensada por la organización (Murphy y Rogan, 1994; Storey y Certo, 1996). Este enfoque ecológico se basa en la evidencia de que el apoyo prestado por las personas habituales o del entorno laboral es mucho más eficaz que el dispensado por el personal profesional o por servicios especializados (Butterworth, Hagner, Kielnan y Schalock, 1996), de manera que los programas de empleo con apoyo (*supported employment*) constituyen una estrategia eficaz para el logro de beneficios sociales y económicos en la integración de las personas con discapacidad en entornos normalizados (Jenaro, Mank, Bottomley, Doose y Tuckerman, 2002), incluso cuando presentan discapacidades severas (Nisbet y Hagner, 1998).

En definitiva, los apoyos sociales se han estudiado por su impacto positivo en el bienestar de los trabajadores y sobre las actitudes de estos sobre el trabajo (Alcover y Pérez, 2011; Beehr *et al.*, 2000; Bowling *et al.*, 2005; Eisenberger *et al.*, 1986 y LaRocco *et al.*, 1980). Por tanto, al igual que plantean Alcover y Pérez, 2011, “es esperable que si en la población general los efectos de los distintos tipos de apoyo recibido en los contextos laborales positivos, en el caso de los trabajadores con discapacidad sean similares o superiores” (p 215).

### **2.1.1. Apoyo organizacional.**

Según Eisenberger y colaboradores (1986) el apoyo organizacional se entiende como la percepción general de los trabajadores sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar.

La teoría del intercambio social (Blau, 1964), propone que las personas se ven obligadas a responder positivamente a un trato favorable proveniente de otra persona o de la

organización. El objeto de estudio de esta teoría fueron los fenómenos grupales de conformidad a las normas, la cohesión, el estatus grupal y el poder (Pérez, 2011). Sus principales representantes y desarrollos fueron los siguientes:

a. Thibaut y Kelley (1959), los cuales afirmaban que 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, en un principio, como fenómeno social elemental para posteriormente ser aplicada a relaciones sociales más complejas. La propuesta de dichos autores 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. Entendiéndose por recompensa 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 recompensas y costes dependerán de los factores endógenos y exógenos de la relación, así como de las características personales de las personas que interactúan.

b. Para 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 expectativas se confirman. El número de actividades que se intercambian es ilimitado, aunque lo que importa es el valor positivo o negativo de esas actividades.

c. Para finalizar, Gouldner (1960) propuso la existencia de una norma de reciprocidad en las relaciones de intercambio entre las personas, permitiendo 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 o bien recursos impersonales como el dinero,

servicios e información o también 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.

No obstante serán Eisenberger *et al.*, (1986), en base a la teoría de Gouldner (1960), los que propongan que las personas se ven obligadas a responder positivamente a un trato favorable proveniente de otra persona o de la organización. Por tanto, un alto nivel de apoyo organizacional puede satisfacer la necesidad de una persona de estima y/o pertenencia y generar, por tanto, la expectativa de que un aumento en el esfuerzo a favor de la organización puede ser objeto de reconocimiento y recompensa.

Otro aspecto de esta teoría es describir la formación de la lealtad hacia la organización. Es decir, las acciones benéficas realizadas por la organización a favor de los trabajadores contribuyen a relaciones positivas de intercambio y generan la obligación de responder de la misma manera a favor de la organización, (Eisenberger *et al.*, 1986). En otro estudio realizado por Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades (2001) acerca del efecto de reciprocidad, comprobaron que cuando los trabajadores percibían un elevado apoyo organizacional aumentaban su sentimiento de obligación hacia el cuidado del bienestar de la organización y su compromiso con el logro de sus objetivos. A su vez, el sentimiento de obligación mediaba la relación entre la percepción de apoyo organizacional y el compromiso afectivo, la espontaneidad organizacional y el rendimiento de tarea. Idénticos resultados obtuvo Arshadi (2011), al comprobar que la percepción de apoyo organizacional se encontraba relacionada positivamente con el compromiso organizacional y el rendimiento de tarea y negativamente con la intención de abandono, relación que también era mediada el sentimiento de obligación. Estos resultados confirman la tendencia general a la reciprocidad de los empleados cuando perciben el apoyo organizacional.

A partir de estos resultados, esta teoría señala dos procesos psicológicos que subyacen a la percepción de apoyo organizacional: el sentido de obligación que surge de la necesidad de ser recíproco con la organización en función del trato recibido, y la identificación con la organización, la cual se produce cuando el trabajador se siente respetado y cuidado por la empresa, facilitando que pueda satisfacer sus necesidades socioemocionales (aprobación, autoestima) y que se identifique con la organización (Rhoades y Eisenberger, 2002). Permitiendo, a su vez, que el trabajador cuente con los recursos para que pueda llevar a cabo los objetivos su tarea, los cuales pueden ofrecerse, como se mencionó anteriormente, 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 el trabajador pueda cumplir con las expectativas de desempeño si la empresa no le provee de estos recursos (Pérez, 2011).

Por tanto, el apoyo organizacional puede variar en función de los cambios que se produzcan en las políticas y prácticas de la organización que afecten a los trabajadores. Por ejemplo, altos niveles de apoyo favorecen la confianza, la identificación con la organización y las obligaciones a largo plazo. En este sentido disminuye el abandono y aumenta el nivel de desempeño (Rhoades y Eisenberger, 2002). Al igual, favorece que el trabajador desarrolle un sentido de obligación hacia la organización y la ayude a alcanzar sus metas. Esto incluye el desarrollo de conductas extra rol, como el ofrecimiento de ayuda a otro personal, orientarlos en su nuevo puesto, ayudar en la sobrecarga de trabajo, resolver dudas, apoyar al supervisor, entre otras (Eisenberger *et al.*, 2001 y Wayne, Shore y Linden, 1997).

En un meta-análisis de la teoría de la del apoyo organizacional realizado por Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart e Ida (2015), plantean en la conclusión del estudio que la percepción del apoyo organizacional juega un papel importante en la relación

empleado-organización y que dicho papel tiene importantes implicaciones para la mejora del bienestar de los trabajadores y de la percepción positiva de la organización.

Por el contrario, si la organización otorga poco valor a la contribución que realiza el trabajador, el compromiso y el desempeño de este disminuye (Eisenberger *et al.*, 1986; Pérez 2011).

Dicho esto, es de suponer que la importancia de la percepción del apoyo de la organización por parte de los trabajadores con discapacidad, corroborará las teorías e investigaciones enunciadas anteriormente.

Stone y Colella (2005), en su modelo de los factores que afectan al trato de los trabajadores con discapacidad dentro de las organizaciones, plantean la existencia de múltiples factores como la legislación, las características de la organización (tecnología, diseño, normas y valores y políticas y prácticas), de los compañeros y supervisores (características demográficas, personalidad, contacto previo con personas con discapacidad), los atributos de los trabajadores (tipo de discapacidad, nivel de desempeño, género, estilo interpersonal, raza, estatus, poder social) y la naturaleza del trabajo (habilidades requeridas, interdependencia, sistema de recompensas), los cuales van a influir entre otras variables sobre el trato recibido, las oportunidades de formación y desarrollo, conductas de ayuda o asignación de tareas. Las variables con mayor impacto en las personas con discapacidad son las relacionadas con las normas y valores de la organización, la naturaleza de la política de recompensas, así como todas las relacionadas con las políticas de recursos humanos (Alcover y Pérez, 2011). Lo cual conlleva a predecir que aquellas organizaciones más flexibles que apoyan a sus trabajadores, donde predominan valores de justicia social, igualdad, cooperación y ayuda, favorecen la incorporación y adaptación de las personas con discapacidad a su puesto de trabajo a la par que favorecen la percepción acerca de las contribuciones que

pueden aportar los trabajadores con discapacidad a la organización, Mientras que aquellas organizaciones más burocratizadas podrían encontrarse con situaciones contradictorias ya que no podrían brindar un trato igualitario a los trabajadores con discapacidad, puesto que al necesitar estos trabajadores una adaptación de sus puestos de trabajo en función a su discapacidad, esta acción por parte de la empresa, podría ser interpretada por el resto del personal como un acto injusto o poco equitativo (Colella, Paetzold y Belliveau, 2004).

Por tanto, el apoyo organizacional a la diversidad se traduce en la percepción que los trabajadores tienen sobre las actuaciones que realiza la empresa para promover los valores de la diversidad. Este apoyo organizacional incluye tanto el respeto a la identidad personal y grupal de todos los miembros de la organización, como las actitudes y acciones de los miembros de la dirección (Triana, García y Colella, 2010), es decir un estilo de dirección y de liderazgo cercano, con buena disposición hacia los trabajadores y que tenga en cuenta las necesidades individuales y en función de estas necesidades plantear los apoyos más convenientes para cubrir dichas necesidades.

### **2.1.2. Apoyo de los supervisores y los compañeros.**

El apoyo social de los supervisores implica una interacción positiva de trabajo (confianza, actitud de escucha y sentimientos de utilidad) entre los supervisores y el resto de trabajadores. Un supervisor que brinda apoyo suele ayudar a su personal, motivándolo para realizar mejor su trabajo (Bhanthumnavin, 2003). Por ejemplo, en el estudio de Masterson (2001) los supervisores que percibían un trato favorable y equitativo por parte de la organización se comportaban de la misma forma con los/as clientes y trabajadores a su cargo, apoyando en tareas de gran dificultad, mostrando respeto y ayudando en el desarrollo de habilidades (Tepper y Taylor, 2003).

Rhoades, Eisenberger y Armeli (2001) relacionaron el apoyo del supervisor con el compromiso laboral, debido a que la supervisión representa a la organización y produce una influencia positiva o negativa sobre el compromiso del trabajador a partir de la relación que se establece con él (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski y Rhoades, 2002). Por ejemplo, el supervisor que es percibido como autoritario dentro de la organización puede tener un efecto en el bajo compromiso de los trabajadores 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 la plantilla. Es más, el supervisor que realiza acciones relacionadas con ofrecer apoyo en la realización de tareas y que además ejerce de mentor/a con sus trabajadores, tiene mayor impacto en la satisfacción laboral de dicha plantilla (Hatton y Emerson, 1998; Pérez 2011). En su investigación Brough y Frame (2004) concluyeron que el apoyo del personal de supervisión tenía una alta correlación con la satisfacción laboral y contribuía a la disminución de la intención de abandono.

En lo que respecta a las relaciones entre compañeros, se trata de la fuente más directa e inmediata en el ámbito laboral. Los compañeros de trabajo, ya sean de la misma o de distinta categoría profesional o puesto, constituyen uno de los elementos principales con los que los trabajadores cuentan a la hora de resolver situaciones de conflicto. Dicho de otro modo, el trabajador que se siente apoyado por sus compañeros ve reforzada su capacidad para hacer frente a las demandas del puesto de trabajo, convirtiéndose el apoyo de los compañeros en moderador entre las demandas del puesto de trabajo y la satisfacción laboral, 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 entre compañeros, se refiere a la provisión de recursos hacia el trabajador en forma de conductas de ayuda en las tareas, amistad o afecto positivo. Teniendo en cuenta que los trabajadores se identifican entre



sí, al tener el mismo estatus laboral, las relaciones suelen ser menos restringidas que otros apoyos como los de la organización o los de los supervisores (Pérez, 2011).

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. En esta propuesta, se plantea la influencia que tienen los dos tipos de conducta (positiva y negativa) de los compañeros de trabajo sobre la percepción del rol (ambigüedad, conflicto y sobrecarga), las actitudes en el trabajo (satisfacción, implicación y compromiso), abandono (reducción del esfuerzo, absentismo y rotación), efectividad interpersonal y efectividad organizacional (Chiaburu y Harrison, 2008).

Como resumen, el apoyo social procedente de los supervisores y de los compañeros es un recurso clave para la reducción de los efectos negativos asociados a las discrepancias personales, así como para el fomento de la satisfacción en el trabajo (Humphrey, Nahrgang y Morgeson, 2007). Los supervisores y los compañeros pueden asesorar y ayudar a la plantilla de la empresa (Karasek, Triandis, y Chaudhry, 1982), en la mejora del trabajo, de las relaciones interpersonales y contribuir a mejorar el bienestar en el trabajo (Sims, Szilagy, y Keller, 1976). Asimismo, Cohen y Wills (1985), demostraron que las relaciones de apoyo en el trabajo pueden ayudar a los trabajadores de tres maneras:

- a. Manteniendo a los trabajadores orientados en la tarea y centrados en la resolución de problemas, evitando sentimientos negativos y de ansiedad.
- b. Animando a los trabajadores a tomar medidas encaminadas a reducir eficazmente los conflictos.
- c. Asegurando a los trabajadores de respaldo para sus acciones.

En lo que respecta a las investigaciones relacionadas con el apoyo de supervisores y compañeros con trabajadores con discapacidad, los resultados son semejantes a los hallados en las investigaciones realizadas con trabajadores sin discapacidad. En España se han realizado varios estudios que han demostrado que la percepción de apoyo de los supervisores y compañeros junto a bajas demandas de tarea, eran buenos predictores de la calidad de vida laboral (Flores, Jenaro, Orgaz y Martin, 2011) o que el apoyo ofrecido por los compañeros a trabajadores con discapacidad intelectual produce una mejora en los resultados del trabajo y que cuando este apoyo se da por parte de los supervisores, los beneficios sobre la calidad de vida, la pertenencia social y la antigüedad en el puesto de trabajo aumentaba (Verdugo, Urrís y Bellver, 2002). Por último en un estudio realizado con trabajadoras con discapacidad intelectual dentro de la modalidad de empleo con apoyo, se puso de manifiesto que las fuentes principales de apoyo para las trabajadoras con discapacidad intelectual, en dicho estudio, provenían de los supervisores y compañeros de trabajo, percibiéndose estos apoyos como el principal recurso potenciador de la satisfacción en estas trabajadoras (Flores, Jenaro, Martinelli y Vega, 2014 y Pérez, Alcover y Chambel, 2015).

### **2.1.3 Apoyo familiar**

El núcleo familiar es considerado el entorno más cercano e importante en la vida de las personas, y junto con la satisfacción en el trabajo, son dos de los dominios que contribuyen significativamente al bienestar de la persona (Guerrero, 2003).

Para Clark (2001), es durante la década de los setenta cuando en las investigaciones se asume el impacto del trabajo sobre la familia y viceversa. En la actualidad es reconocido que una de las cuestiones subjetivas de la calidad de vida de las personas trabajadoras radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral y su influencia recíproca

(Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002; Greenhaus, Collins y Shaw, 2003; Jiménez y Moyano, 2008 y Shiffley, 2003).

Por su parte, Godsmith (1989) señala que trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de “nicho ecológico” básico donde actúa la persona, reconocidas como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiadas ni comprendidas de manera independiente. Clásicamente, esta interdependencia se ha asumido en base a distintas teorías orientadas, principalmente, sólo al plano emocional obviando el enfoque integral y complejo que dé cuanta de las relaciones espaciales, temporales, sociales y conductuales presentes entre trabajo y familia (Lambert, 1990).

Es más, el conflicto trabajo-familia-trabajo se ha concebido de forma global y unidireccional, enfatizando la idea de que el trabajo afectaba de manera negativa a los roles familiares (Edwards y Rothbard, 2000). Sin embargo, investigaciones posteriores han centrado su interés en la familia y en los efectos de ésta en el desempeño de las personas trabajadoras, con lo cual concluyeron que la relación trabajo-familia es bidireccional, dándole igual énfasis tanto al impacto que tiene el trabajo sobre la familia como al impacto que tiene la familia sobre el trabajo (Carlson, Kacmar y Williams, 2000 y Greenhaus *et al.*, 2003).

Según Rodríguez y Nouvilas (2007), no se establecen las mismas dificultades si el conflicto surge en el trabajo e influye en la familia, por ejemplo, horario laboral, estresores de rol, estatus laboral, etc., o por el contrario, si es la familia la que está influyendo en el trabajo como por ejemplo nacimiento de un hijo, muerte de un familiar, problemas en la pareja, etc.

En esta perspectiva es esperable que al existir altos índices de satisfacción familiar y apoyo familiar el conflicto sea menor, ya que si se cuenta con buenos niveles de relaciones familiares, no habría mayores complicaciones en el núcleo familiar, pudiendo extrapolar esta relación a un conflicto inter-rol. Este conflicto presentaría características relacionadas con el

tiempo, estrés y comportamiento por lo que si estos factores están presentes de manera positiva en alguna persona los niveles de conflicto trabajo-familia serían menores (Carlson *et al.*, 2000).

El conflicto trabajo-familia ha demostrado tener incidencia en el terreno laboral relacionándose con altos niveles de estrés (Allen, Herat, Bruck y Sutton, 2000), insatisfacción laboral (Bruck, Allen y Spector, 2002 y Kossek y Ozeki, 1998), baja productividad y falta de compromiso organizacional (Kossek y Ozeki, 1999), así como con retrasos y absentismo (Chinchilla, Poelmans y León, 2003 y Hammer, Bauer, y Gradey, 2003). En el ámbito familiar se han detectado problemas en términos de deterioro en la función parental y riesgos para la salud de los padres y madres que trabajan, reflejados en tensión psicológica, ansiedad, irritación, estados depresivos, estrés laboral y diversos problemas psicosomáticos (Cifre y Salanova, 2004; Frone, Russell y Cooper, 1997 y McFarland, 2004).

Aunque no se trata de un factor directamente relacionado con el contexto de trabajo, el apoyo familiar y social dispensado por las personas del círculo más próximo es un factor importante en la normalización de los trabajadores con discapacidad. Por ejemplo en el estudio de Leonard y D'Allura (2000) comparando las características psicosociales de trabajadores con empleo y sin empleo con discapacidad visual, se encontraron que aquellos que se encontraban empleados manifestaban un mayor apoyo por parte de familiares y amigos y mayor nivel de autoeficacia. Al igual ocurría en la investigación de Kaplan (1990) con lesionados medulares, cuyo resultado establece que aquellos lesionados que manifestaron una alta satisfacción familiar eran más propensos a encontrar trabajo que aquellos que manifestaban una baja satisfacción familiar. Otras investigaciones han subrayado la importancia que el apoyo familiar, tanto positivo como negativo, tiene para la búsqueda y mantenimiento del empleo y su importancia para el aumento de la motivación y confianza

(Cimarolli y Wang, 2006; Crudden, 2002; Credden y McBroom, 1999 y Kelly y Lambert, 1992).

Para finalizar, tal y como plantean Pérez *et al.*, (2015), sería interesante investigar la percepción del apoyo familiar en relación con las percepciones de apoyo organizacional, del supervisor y de los compañeros y conocer las posibles interacciones entre los distintos apoyos.

## 2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es uno de los temas que se han estudiado con más intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Ello es reflejo de la importancia que tiene tanto para los investigadores como para el público en general (Locke, 1976).

Es evidente que una de las razones por las que la satisfacción laboral es importante es porque para la mayoría de los trabajadores constituye un fin en sí misma, por lo que se ha convertido en uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar las siguientes:

- a. La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
- b. La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

Por otra parte, no hay que olvidar que en nuestra sociedad contemporánea proliferan las organizaciones de servicios, y en éstas, la actitud del trabajador en el momento en que

dispensa un servicio determinado adquiere una gran importancia, ya que puede influir decisivamente en la calidad de servicio prestado (Peiró, Melia y Gonzalez, 1985).

A la hora de explicar los factores relevantes en la formación de las actitudes que conducen a la satisfacción laboral han surgido distintos modelos y teorías.

Herzberg (1954) encontró que las causas o determinantes en el grado de satisfacción laboral se podían dividir en dos grupos de factores:

a. Los factores extrínsecos al personal y factores de higiene, no siendo motivadores, como la política de empresa, la estructura organizativa, los estilos de dirección y pautas de supervisión, las condiciones de trabajo, las relaciones con iguales y con el personal supervisor y el salario.

b. Los factores intrínsecos o motivadores. La satisfacción laboral estaba más relacionada con el éxito- realización personal -valores, reconocimiento-ascendencia social, posibilidades de promoción, responsabilidad, relacionados todos ellos con los resultados asociados al contenido de la tarea realizada.

Herzberg (1954) descubrió que los hechos que causan satisfacción en el trabajo se refieren sólo a los elementos intrínsecos o motivadores al propio trabajo y los que producían insatisfacción son extrínsecos al trabajo. Por tanto, si los primeros son positivos y causan satisfacción en el ejercicio del trabajo, se dice que el personal laboral se orienta “hacia el contenido de la tarea”.

Por otro lado Crites (1969) y Locke (1976) aseguran que la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional, de sentimientos o respuestas afectivas.

Para Blum y Naylor (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que posee el personal laboral; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se

refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Para Muchinsky, (2000) es “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (p 238). De esta forma, afirman que una persona se siente satisfecha con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

Galaz (2002) encuentra la satisfacción laboral como el resultado de la satisfacción de necesidades, del cumplimiento de valores o del juicio que hace la persona empleada, en el que se compara frente al resto de personal empleado en su misma situación en la organización y el grado en que siente que puede alcanzar sus aspiraciones ya sea en el ámbito laboral, personal, social o económico. Concluyendo que la satisfacción laboral es un indicador del contrato psicológico.

A su vez, Landy y Conte (2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Reafirmando (Spector, 2002) que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos, así como de otros aspectos en general.

Para finalizar con las teorías y modelos, Bravo, Peiró, y Rodríguez (1996) la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo” (p. 347). Siendo esta actitud, predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno (Gamero, 2005), un estado preparatorio, una condición previa del comportamiento integrada por tres componentes:

- a. El componente cognitivo (creencias, opiniones).
- b. El afectivo (emociones y sentimientos).
- c. El conativo (intención de comportarse de determinada forma).

En lo que respecta a los factores o dimensiones de la satisfacción laboral más mencionados son las siguientes: la satisfacción con los supervisores, con la organización, con los compañeros, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los/as subordinados/as, con la estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general (Bravo et al., 1996).

Por otra parte el concepto de satisfacción laboral también se aborda en las diversas investigaciones, desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional.

- a. La aproximación unidimensional, se centra en la satisfacción laboral como actitud con relación al trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas (Bravo *et al.*, 1996).
- b. La aproximación multidimensional, considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de las personas en relación con cada una de ellas (Navarro, 2008). La calidad de vida laboral en las personas con discapacidad se compone de los mismos factores e indicadores que son relevantes para la población en general. Pese a ello, el indicador más analizado en este ámbito ha sido el de satisfacción laboral. Respecto a ésta, la mayoría de los estudios se caracterizan por haberse centrado en aspectos parciales de la satisfacción, como la obtención de un trabajo, o el acceso a modalidades de empleo más inclusivas y normalizadas en la comunidad (Flores *et al.*, 2010).



Desde este punto de vista, se ha asumido que el trabajador con discapacidad experimenta satisfacción laboral por el mero hecho de obtener un empleo (Chiocchio y Frigon, 2006) y no como resultado de su bienestar respecto a otras dimensiones del trabajo, como las propias condiciones laborales. Dicha línea está apoyada por los trabajos de Farris y Stancliffe (2001) y de Jenaro y colaboradores (2002), los cuales ponen de manifiesto que la obtención de un empleo no es bastante para garantizar la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad. Se necesita conseguir, también, un equilibrio entre normalización con el resto de trabajadores y los apoyos, es decir entre las demandas y los recursos. La satisfacción laboral de las personas con discapacidad está determinada por el ambiente de trabajo experimentado, por la flexibilidad del ambiente y por el equilibrio entre las tareas y las habilidades del trabajador con discapacidad (Jenaro *et al.*, 2002).

Por tanto, para potenciar la calidad de vida laboral y por ende la satisfacción laboral, es preciso actuar en los indicadores individuales, asegurando la existencia de un ajuste entre el trabajador y el trabajo, tanto en lo que se refiere a los valores, necesidades, aptitudes, actitudes (Chiocchio y Frigon, 2006 y Dawis y Lofquist, 1984) como en las variables objetivas o del entorno de trabajo (aspectos ergonómicos, características del puesto de trabajo, condiciones laborales).

En los escasos estudios sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad, generalmente con discapacidad intelectual, se ha analizado la satisfacción laboral dependiendo del tipo de empleo (protegido o no protegido) (Geneliox, 2005) y el empleo con apoyo con el empleo sin apoyo (Parent, Kregel y Johnson, 1996). En otras investigaciones se compara la satisfacción laboral entre trabajadores con y sin discapacidad, siendo la satisfacción laboral superior la de los trabajadores con discapacidad con respecto a la de los trabajadores sin discapacidad, posiblemente debido a que las expectativas sobre el

empleo de las personas con discapacidad son más bajas que las de sin discapacidad (Pagán y Malo, 2009 y Uppal, 2005).

### 2.3. Satisfacción vital

El concepto de satisfacción vital puede estudiarse desde un punto de vista afectivo o emocional considerando el equilibrio entre afecto positivo y afecto negativo, o bien puede considerarse desde un punto de vista cognitivo, entendida como la valoración positiva que cada persona hace de su vida en general, o de aspectos particulares de ésta (familia, estudios, trabajo, salud, amigos, tiempo libre) (Diener, 1994; Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999, García, 2002; García-Viniegras y González, 2000, Liberalesso, 2002 y Martínez 2004), siendo los dominios de funcionamiento más cercanos e inmediatos a la vida personal de los individuos los que tienen mayor influencia sobre este bienestar. Así, las personas evalúan su estado actual con las expectativas de futuro que tienen para sí mismas, siendo la satisfacción la diferencia percibida entre sus aspiraciones y sus logros (García-Viniegras y González, 2000 y Veenhoven, 1994).

De acuerdo con Salvador y Morales (2009), en los últimos treinta años se ha incrementado considerablemente el número de investigaciones relacionadas con los diferentes aspectos del bienestar subjetivo (Diener *et al.*, 1999). Los primeros trabajos en este sentido se centraban en analizar el papel que desempeñaban las variables demográficas en la satisfacción vital (Quiroga y Sánchez-López, 1997), depositando el interés en variables “externas” al individuo.

Contrariamente, la tendencia actual en la investigación psicológica del bienestar subjetivo ha recuperado el análisis de las variables “internas”. Durante las tres últimas décadas esta tendencia ha quedado reflejada en las siguientes tres posturas teóricas (Díaz y

Sánchez, 2002). La primera, asume que la satisfacción con la vida en general depende de la suma de las satisfacciones en cada uno de los dominios de vida (*teoría botton-up*); la segunda, postula que la satisfacción con la vida en general determina el nivel de satisfacción en cada una de las áreas vitales (*teoría top-down*). La tercera perspectiva teórica ha sido consecuencia de la falta de resultados consistentes en cada una de las anteriores y asume que la relación es bidireccional.

Parece lógico pensar que la satisfacción con un aspecto de la vida debería tener implicaciones para la satisfacción con otros aspectos (Peiró y Prieto, 1996). Así por ejemplo, Tait, Padgett y Baldwin (1989) señalan la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida.

Actualmente y respecto de este particular, existen dos posturas confrontadas. Una de ellas es la hipótesis del desbordamiento que sugiere que una alta satisfacción o insatisfacción en uno de los aspectos puede desbordarse hacia el otro, dando lugar a la misma actitud (relación positiva entre los dos tipos de satisfacción). En el sentido opuesto, se encuentra la hipótesis de la compensación donde se defiende que una alta satisfacción en un dominio (por ejemplo, “trabajo”) puede compensar la menor satisfacción en otros dominios (por ejemplo, “no trabajo”), o a la inversa (relación negativa entre los dos tipos de satisfacción).

En cualquier caso, en lo que sí existe acuerdo es en que la satisfacción vital podría entenderse como la evaluación global que hace una persona de su vida (Atienza, Pons, Balaguer, y García- Merita, 2000 y Pavot, Diener, Colvin, y Sandvik, 1991). En otras palabras, el individuo examina los aspectos tangibles de su vida, sopesa lo bueno y lo malo, lo compara con un estándar o criterio elegido por ella (Shin y Johnson, 1978) y llega a un juicio sobre su satisfacción (Pavot et al., 1991). En el mismo sentido, Diener (1984) afirma que, las investigaciones sobre la satisfacción vital deberían centrarse en analizar los juicios

subjetivos que hace la persona sobre su vida; esto es, en lugar de sumar la satisfacción a través de dominios específicos, sería recomendable y necesario preguntarle a la persona por la evaluación global de su vida (Diener, Emmons, Larsen, y Griffin, 1985).

A continuación y una vez explicados los apoyos sociales y la satisfacción, tanto a nivel laboral como vital, se describen los factores relacionados con el contexto de la tarea, como son la ambigüedad de rol y el conflicto de rol. Así como, el control sobre el trabajo y el estrés percibido en el puesto de trabajo.

#### **2.4. Ambigüedad de rol y conflicto de rol**

El concepto de rol desempeña un papel central en el análisis de la estructura organizacional. Un rol puede definirse como un conjunto de expectativas, deberes y obligaciones, aplicadas a la persona que ocupa un puesto determinado –persona focal– que proceden de unos emisores de rol denominados conjunto de rol, es decir, aquellas personas que pueden influir sobre la persona focal y que contribuyen a definir su rol (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, 1964; Peiró y Meliá, 1987; Peiró, Meliá, Torres y Zacarés, 1983). La persona focal puede, a su vez, modificar las expectativas y reelaborarlas (Meliá, Zornoza, Sanz, Morte, y González, 1987). Así pues, para desempeñar su rol, la persona focal tiene que recibir del conjunto de rol la información suficiente para saber qué debe hacer, cómo hacerlo y qué efectos tendrá su conducto (Meliá, 1987). Pero en ocasiones, las expectativas que recibe la persona focal del conjunto de rol no aportan la suficiente información para el desempeño adecuado del rol, lo cual puede provocar una disfunción en el contexto del episodio de rol, es decir la ambigüedad de rol, que tiene lugar cuando las expectativas que recibe la persona focal acerca de su rol, no contienen información suficiente sobre dicho rol

y/o esta información es confusa y ambigua. (Meliá, 1987 y Sancerni, Meliá y González 1990).

Davis y Newstrom (1991) definen el rol como un patrón de conducta esperada de una persona al desarrollar actividades relacionadas con los demás. El papel o rol refleja la posición de una persona en el sistema social, con todos sus derechos y obligaciones, su poder y su responsabilidad. Con el objeto de estar en condición de interactuar entre sí, las personas necesitan anticipar de alguna manera el comportamiento de los demás. El rol desempeña esta función en el sistema social. Las actividades de la organización, personal supervisor y/o iguales en el trabajo, están guiadas por las percepciones del rol, es decir, la manera en que la persona piensa que debe actuar en sus propio puesto y cómo los/as demás lo harán en los suyos.

Las deficiencias en la dinámica de este proceso producen el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol, que constituyen el estrés de rol.

*El Conflicto de rol* puede definirse como la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol (Miles, 1977 y Van Sell, Brief y Schuler, 1981), relacionadas con las condiciones, recursos, objetivos o auto-expectativas de la persona focal.

Se diferencian varios tipos (Kats y Kahn, 1978):

a.- Conflicto intra-emisor: cuando las demandas incompatibles proceden solamente de un emisor.

b.- Conflicto entre-emisores: las demandas incompatibles proceden de varios emisores.

c.- Conflicto inter-roles: las demandas incompatibles proceden de varios emisores de diferentes roles, suele darse en los mandos intermedios, pues suele ser difícil satisfacer a subordinados y superiores.

d.- Conflicto persona-rol: cuando las demandas son incompatibles con los valores y necesidades de la persona focal.

e.- Sobrecarga de rol: cuando las demandas en principio compatibles no se pueden cumplir por falta de tiempo.

También se han distinguido tres tipos más de conflicto de rol (Hontagas y Peiró, 1996):

f.- Conflicto medio-fines: incompatibilidad entre demanda y recursos.

g.- Conflicto intra-persona: cuando una persona se hace a sí misma demandas incompatibles.

h.- Conflicto producido por el desempeño de un rol “empobrecido”: cuando una persona tiene un rol apenas sin contenido y su percepción de su capacidad de trabajo está limitada por la tarea. Suele darse en personas que trabajan en puesto situados por debajo de sus competencias.

*La Ambigüedad de rol* se define como “el grado de disponibilidad de la información requerida por la persona que ocupa una posición, y se produce por la falta de dicha información o por su comunicación inadecuada” (Alcover, 2016). Es decir, cuando los roles son definidos de manera inadecuada o se desconocen sustancialmente, debido a que las personas no se sienten seguras de la forma en que deben actuar en tales situaciones de índole especial. El trabajador no posee la información o formación claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol (Peiró *et al.*, 1985), para

realizar adecuadamente las funciones propias de su puesto, mostrando serias dudas respecto a lo que la organización, supervisores y/o compañeros esperan de ellos y sobre cómo satisfacer esas expectativas. ¿No poseen el entrenamiento o la experiencia necesarios para satisfacer a la clientela? Además, no saben cómo serán evaluadas y recompensadas sus actuaciones (López-Araujo y Osca, 2011).

Otro modelo que propone varias consecuencias del conflicto y ambigüedad de rol es el propuesto por Bedeian y Armenakis (1981). Las hipótesis de estos autores se basan en que el Conflicto y Ambigüedad de Rol originan un incremento de la tensión laboral, lo que repercute negativamente en la satisfacción con el trabajo. A su vez, unos niveles de satisfacción laboral más bajos aumentan la propensión a abandonar el trabajo.

Las percepciones que tienen los trabajadores de su rol han sido estudiadas frecuentemente y se ha encontrado que tienen importantes efectos sobre la satisfacción laboral, relacionándose negativamente de forma consistente con ésta, variando la magnitud de los efectos considerablemente entre diferentes estudios (Caplan y Jones, 1975; Miles, 1976; Osca, 2012; Osca, Gonzalez-Camino, Bandera y Peiró, 2003 y Rizzo, House y Lirtzman, 1970). Existen otros estudios en los cuales, o bien no se encuentra relación entre ellas, o se encuentran relaciones contradictorias (Tosi y Tosi, 1970; Hamner y Tosi, 1974 y Brief y Aldag, 1976) ya que según ellos, en la mayor parte de los estudios se ha tomado el Conflicto de Rol, la Ambigüedad de Rol y la Satisfacción Laboral de forma global, sin considerar los tipos o factores en que se descomponen (Meliá *et al.*, 1987). Por ejemplo, al estudiar las relaciones entre los emisores de rol y la persona focal se obtuvo que la sobrecarga de rol (cuando se dan demandas cuantitativas o cualitativas excesivas para el trabajador) y el conflicto inter-rol (cuando se formulan al trabajador demandas incompatibles entre sí) producían efectos diferentes, lo que plantea la necesidad de tener en cuenta los tipos de conflictos de rol (Beehr, Glaser, Canali y Wallwey, 2001; Miles, 1976; Osca, 2012; Osca *et*

*al.*, 2003 y Van Sell *et al.*, 1981). Por el contrario, los efectos de la ambigüedad y conflicto de rol en el compromiso organizacional han sido menos consistentes (López-Araujo y Osca, 2011).

## **2.5. Estrés laboral percibido y control sobre el trabajo**

Según la Comisión Europea el estrés se define como

“...un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (2002, p. 7).

Existen varios modelos que permiten abordar el estrés percibido desde una perspectiva científica.

Modelo ajuste persona-entorno de Harrison (1978). Este modelo plantea que se puede observar de qué manera afecta a la salud del trabajador las características propias de la persona y el entorno laboral en el que se encuentra. En la variable de la persona se tienen en cuenta sus necesidades y sus capacidades mientras que en la variable entorno se analizan las ofertas y las oportunidades para satisfacer las necesidades del trabajador y exigencias que plantean sus capacidades (Caplan, 2001). Este modelo plantea que el nivel más bajo de tensión psicológica se da cuando el trabajador y las características del puesto de trabajo están ajustados entre sí y por el contrario el nivel más alto de tensión psicológica se da cuando no existe un ajuste entre el trabajador y las características del puesto de trabajo (Caplan, 2001).



Modelo demanda/control. Formulado inicialmente por Karasek (1979) y Karasek y Theorell (1990), es uno de los más utilizados y plantea que los principales focos del estrés surgen de dos condiciones laborales del trabajo: las demandas laborales (exigencias psicológicas del trabajo: falta de tiempo, exceso de trabajo, conflicto en las demandas) y el control que la persona ejerce sobre ellas. Diferenciando el control sobre las tareas (autonomía de la persona al tomar decisiones, posibilidad de elegir como hacerlas y el nivel de influencia sobre estas) y el control de las capacidades (posibilidades de nuevos aprendizajes, habilidades y creatividad laboral). Por tanto, en el modelo de demanda/control Karasek (1979) se evalúan tres conceptos relacionados: demandas de trabajo, el control sobre el mismo y la tensión laboral fruto de las dos anteriores.

Partiendo de este modelo de demanda/control se llegan a dos conclusiones:

a. Cuando se trabaja con unas exigencias psicológicas del lugar de trabajo muy altas y el control sobre ellas es escaso se produce una tensión psicológica cuya consecuencia no es beneficiosa para la salud de los trabajadores (fatiga, depresión, ansiedad y enfermedad física)

b. La segunda conclusión se conoce como el aprendizaje activo y se logra cuando las exigencias psicológicas y el control del trabajo son elevados sin ocasionar una tensión negativa al trabajador, siendo así, porque la percepción del trabajador acerca de las funciones que desarrolla son positivas puesto que considera que el aprendizaje que está obteniendo es mayor que el esfuerzo realizado (Luceño, Martín, Rubio y Díaz, 2004).

De manera complementaria a este modelo de demanda/control aparece una tercera variable, el modelo de Demandas y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti y Bakker, 2011 y Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001). Uno de los motivos de la popularidad de la teoría DRL es probablemente su flexibilidad. Según la teoría, los distintos entornos de trabajo o características laborales pueden dividirse en dos categorías

diferentes: demandas y recursos laborales. Por lo tanto, la teoría puede ser aplicada a todos los entornos de trabajo y profesiones. Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos (Demerouti *et al.*, 2001). Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2007):

- a. Reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados.
- b. Ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo.
- c. Estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Una segunda proposición de la teoría DRL es que las demandas y recursos laborales son los factores desencadenantes de dos procesos relativamente independientes, conocidos como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional. Así, mientras que las demandas laborales son generalmente los principales predictores de variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos, los recursos son por lo general los predictores más importantes de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el *engagement* (Bakker y Demerouti, 2007). Las razones de estos efectos son que el trabajo exige básicamente esfuerzo y consume recursos energéticos, mientras que los recursos satisfacen necesidades humanas básicas, como autonomía, relación y autoeficacia (Bakker, 2011; Deci y Ryan, 2000; Nahrgang, Morgeson y Hofmann, 2011).

Modelo esfuerzo-recompensa planteado por Siegrist en el año 1996. Este modelo incluye dos factores de riesgo que aumentan la posibilidad de originar estrés laboral:

- a. Esfuerzo: este factor de riesgo se subdivide en dos variables: esfuerzo extrínseco a la demanda del trabajo, es decir, tiene que ver con el esfuerzo físico y psicológico que realiza

el trabajador y el esfuerzo y el esfuerzo intrínseco, el cual se refiere a la motivación que tienen las personas respecto a la demanda de trabajo del momento (Luceño *et al.*, 2004).

b. Recompensa: se distinguen tres factores; la recompensa monetaria que equivale a percibir un salario adecuado al grupo profesional en que se encuentra. El apoyo social (compañeros y supervisores) y la estabilidad laboral.

Este modelo plantea que si el trabajador se expone a unos niveles altos de esfuerzos y por ello obtiene una escasa recompensa, entonces, existe un alto grado de padecer estrés laboral.

Por su parte Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral:

a. Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, lo que produce un efecto de desajuste.

b. Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos, provocando un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido, para Shirom (2003) el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de manera importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona, produciendo un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización y por ello debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

Por último decir que según Sonnentag, Arbeus, Mahn y Fritz (2014) el estrés es fundamental para estudiar fenómenos como la insatisfacción laboral, el absentismo y el abandono. Y establecen una serie de estresores:

- a. Relacionados con la tarea: Sobrecarga de trabajo, presión temporal, demandas mayores que los recursos disponibles.
- b. De rol: Ambigüedad de rol y conflicto de rol.
- c. De carrera: La intensidad laboral, la infrapromoción o el estancamiento motivacional.
- d. Sociales: Malas relaciones con compañeros/as y supervisores/as.
- e. Relacionados con el horario: Trabajo por turnos, partido, horas y días sueltos.
- f. Físicos: Condiciones de trabajo adversas, accidentes o elementos ergonómicos.
- g. Traumáticos: Accidentes laborales.
- h. Procesos de cambios estresantes: Implementación de nuevas políticas empresariales, clima laboral, cultura organizacional.

Como resumen todos los modelos sirven para poder comprender los factores de riesgos a los que está sometido el trabajador, ya que aunque cada uno de ellos analiza factores diferentes en su totalidad se complementan los unos a los otros. No obstante, en esta tesis se priorizará el modelo de demanda/control por su flexibilidad y el hecho de ser el más utilizado para determinar el grado de estrés laboral de los trabajadores. Así como nos ayuda a explicar el concepto de control sobre el trabajo (Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti y Bakker, 2011; Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990).

En primer lugar, ¿qué significa exactamente el término “control”? En su sentido más amplio, se refiere a la capacidad de los trabajadores para influir realmente en lo que sucede en su entorno laboral (Ganster, 1989). Además, esta capacidad de influencia debe examinarse desde el punto de vista de los objetivos de los trabajadores. El término alude, pues, a la capacidad para influir en asuntos que son de interés para los objetivos personales del

trabajador. Esta importancia de la capacidad de influir en el entorno laboral distingue al control del concepto de predictibilidad (Ganster y Fusilier, 1989). Este último se refiere a la capacidad de una persona para predecir lo que se va a exigir de ella, por ejemplo, pero no comporta en modo alguno la capacidad de modificar esas exigencias. La falta de predictibilidad constituye una fuente de estrés por sí misma, sobre todo cuando produce un alto nivel de ambigüedad acerca de las estrategias de rendimiento adecuadas para funcionar con eficacia o incluso acerca de la seguridad en el futuro de la empresa. Hay que distinguir también entre control y otro concepto más general, el de complejidad del trabajo. Las primeras conceptualizaciones del control examinaban éste al mismo tiempo que aspectos del trabajo como el nivel de capacidades y la disponibilidad de interacción social (Karasek y Theorell, 1990).

Cabe considerar los distintos mecanismos mediante los cuales los trabajadores pueden ejercer control y los ámbitos en que se aplica éste. Así, puede ejercerse control, por ejemplo, adoptando decisiones como personas individuales. Esas decisiones pueden referirse a las tareas que hay que realizar, el orden en que se pueden realizar y a las normas y procesos que deben seguirse para su realización, por poner sólo unos pocos ejemplos. El trabajador puede ejercer también cierto grado de control colectivo a través de la actuación de sus representantes o de la acción social con sus compañeros de trabajo (Ganster y Fusilier, 1989). En cuanto a los ámbitos en que el control puede aplicarse, cabe mencionar el ritmo de trabajo, la cantidad y frecuencia de la interacción con otras personas, el entorno físico (iluminación, ruido e intimidad), las fechas de las vacaciones o incluso ciertas cuestiones de política en el centro de trabajo. Por último, cabe distinguir entre control objetivo y subjetivo. Es posible, por ejemplo, que un trabajador tenga la capacidad de elegir el ritmo de su trabajo pero no sea consciente de ello. Análogamente, es posible que una persona piense que puede influir en las

políticas en el lugar de trabajo aun cuando tal posibilidad sea prácticamente nula (Ganster, 1989).

Con respecto a la evaluación del control se han adoptado básicamente dos enfoques. En el primero, se toma como eje la ocupación. En este caso se considera que todos los trabajadores de una ocupación determinada tienen el mismo nivel de control, pues se parte de que éste está determinado por la naturaleza misma de aquélla. El inconveniente obvio de este enfoque es que no se puede saber mucho de cómo les va a los trabajadores en un determinado centro de trabajo, donde su control puede estar determinado tanto por las políticas y prácticas de su empleador como por su condición profesional. Por ello, es más habitual hacer encuestas entre los trabajadores acerca de sus percepciones subjetivas del control. Se han elaborado con ese fin algunas medidas psicométricamente adecuadas y de sencilla aplicación.

Los trabajos realizados por Ganster y Fusilier (1989), Goleblewski (1982) y Kahn y Byosiere (1992) sobre organización, estrés laboral y salud, sugieren que el aumento del control de los trabajadores puede mejorar de manera significativa su salud y su bienestar. Además, es relativamente fácil potenciar el control sobre el puesto de trabajo, desde ofrecer a los trabajadores oportunidades para participar en las decisiones que les afectan hasta remodelar a fondo los puestos de trabajo. Lo importante, sin duda, es que las medidas se orienten a ámbitos de control que se correspondan con los objetivos principales de los trabajadores y que se ajusten a las exigencias de la situación. Lo mejor para determinar cuáles son estos ámbitos probablemente sea hacerles participar en sesiones conjuntas de diagnóstico y resolución de problemas. En todo caso, hay que señalar que las modificaciones que deban introducirse en el lugar de trabajo para mejorar realmente el control implican cambios fundamentales en los sistemas y políticas de la gestión empresarial. Aumentar el control puede ser tan sencillo como instalar un interruptor que permita a los trabajadores que trabajen con una máquina controlar el ritmo de ésta, pero probablemente exija también cambios

importantes en la capacidad de toma de decisiones de éstos. Así pues, los responsables de la toma de decisiones en la organización deben apoyar plena y activamente las actuaciones encaminadas a incrementar el control (Ganster y Fusilier, 1989; Goleblewski, 1982; Kahn y Byosiere, 1992).

En lo que respecta a los trabajadores con discapacidad, decir que los resultados hallados en los diversos estudios que sobre el estrés percibido se han realizado (Alcover y Pérez, 2011; Flores *et al.*, 2010 y Paredes, Fernández-Cid y Ruiz, 2012), estos resultados no difieren sustancialmente en cuanto a los resultados obtenidos en los estudios con trabajadores sin discapacidad. No obstante, al comparar esta variable en trabajadores con y sin discapacidad los resultados indican una mayor incidencia en el primer grupo. Por ejemplo, estudios recientes muestran que la probabilidad de que los trabajadores con discapacidad experimenten estresores, presiones temporales y menor bienestar es significativamente mayor que en sus compañeros sin discapacidad, resultados que se agudizan cuanto mayor es la severidad o el carácter limitante de la discapacidad (Pagán, 2013).

Planteado el marco teórico de la investigación, en el siguiente capítulo se exponen los objetivos e hipótesis derivadas de las diferentes teorías, modelos e investigaciones que se han descrito en este capítulo.

## **Capítulo 3**

### **Método**





## Método

### 3.1. Objetivo general

El objetivo de la presente investigación es analizar los principales aspectos psicosociales de la integración laboral de las personas con discapacidad en los centros especiales de empleo, en concreto en aquellos pertenecientes a FEPAMIC.

### 3.2. Objetivos específicos

a. Analizar los principales factores psicosociales antecedentes de la satisfacción laboral y vital de las personas con discapacidad que trabajan en los centros especiales de empleo de FEPAMIC.

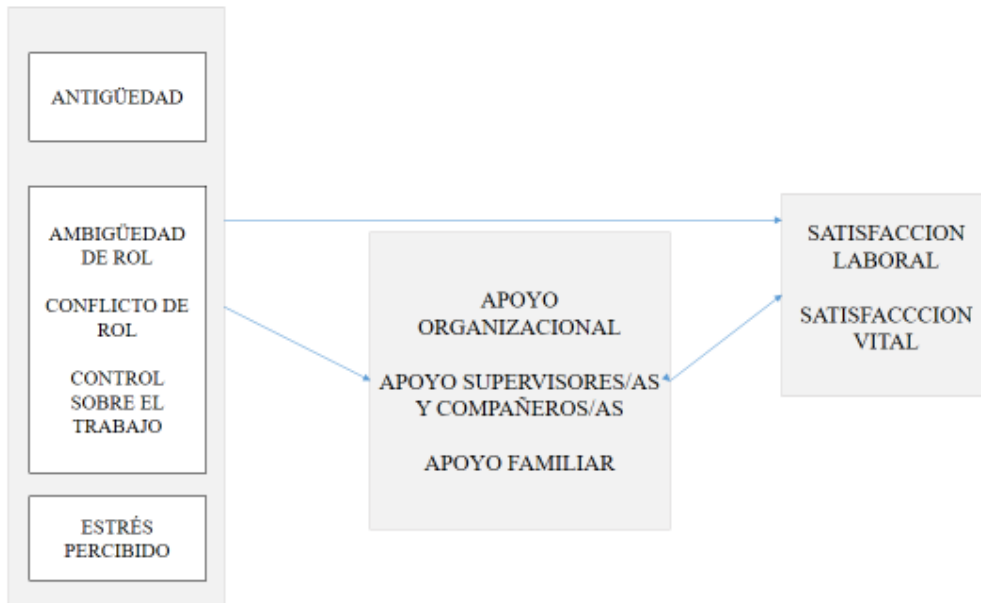
b. Analizar el papel mediador del apoyo social percibido dentro del entorno laboral (apoyo organizacional supervisores/as y compañeros/as) y fuera (apoyo familiar) en las relaciones entre los factores psicosociales antecedentes y la satisfacción laboral.

c. Analizar el papel mediador del apoyo social percibido dentro del entorno laboral (apoyo organizacional supervisores/as y compañeros/as) y fuera (apoyo familiar) en las relaciones entre los factores psicosociales antecedentes y la satisfacción vital.

Por tanto y a partir tanto del objetivo general como de los específicos planteados, el estudio se fundamenta, entre otras, en las siguientes teorías: Teoría de los Apoyos (Eisenberg *et al.*, 1986); teorías sobre el apoyo de supervisores/as y compañeros/as de Cohen y Wills (1985); modelos de demanda-control-apoyo social (Johnson, Hall y Theorell, 1989 y Karasek 1979) y modelo de demandas-recursos (Demerouti *et al.*, 2001).

### Cuadro 3.

#### Objetivos de la investigación.



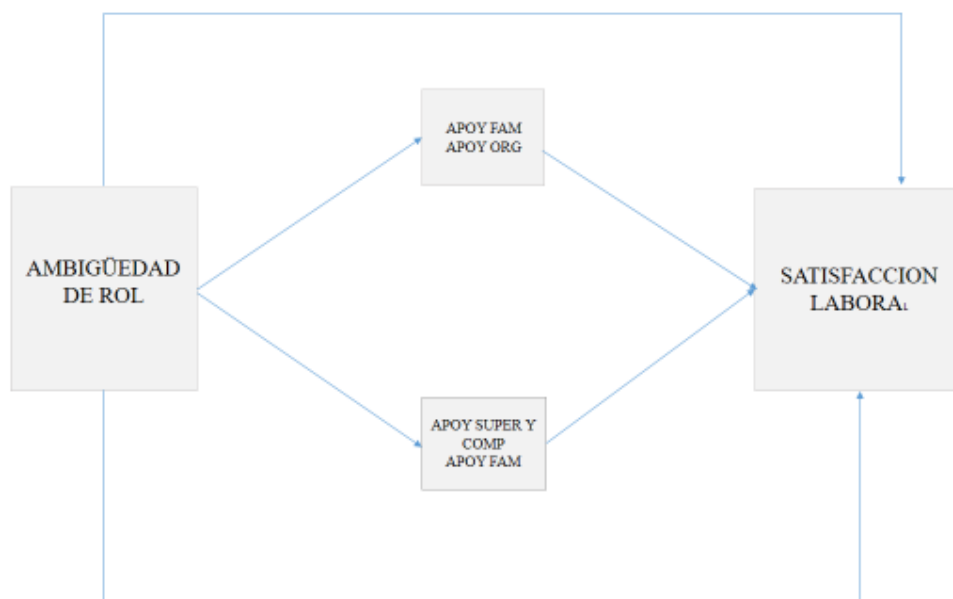
### 3.3. Hipótesis

A partir de los supuestos derivados de los modelos teóricos expuestos con anterioridad y de los resultados de las investigaciones previas, las hipótesis de esta investigación se estructuran del siguiente modo:

H.1. El apoyo externo, apoyo familia y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.1.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción laboral. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.1.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

#### Cuadro 4

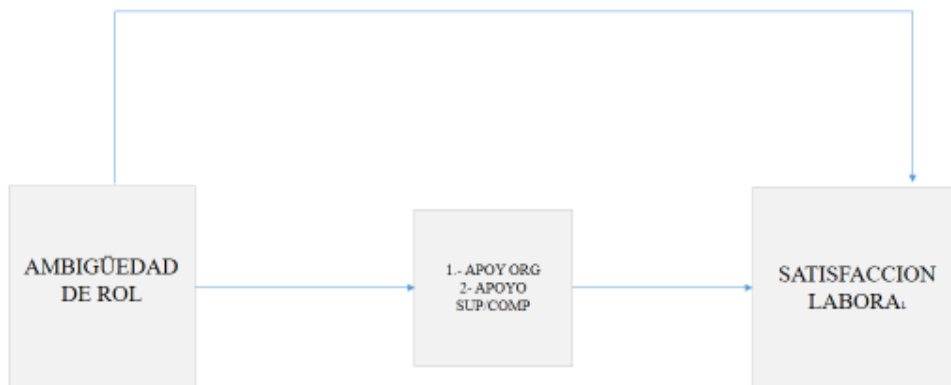
#### Esquema Hipótesis 1.



H.2. Los apoyos internos, apoyo organizacional como primer mediador y apoyo supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador (H.2.a.) considerados en serie, median la relación entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 5

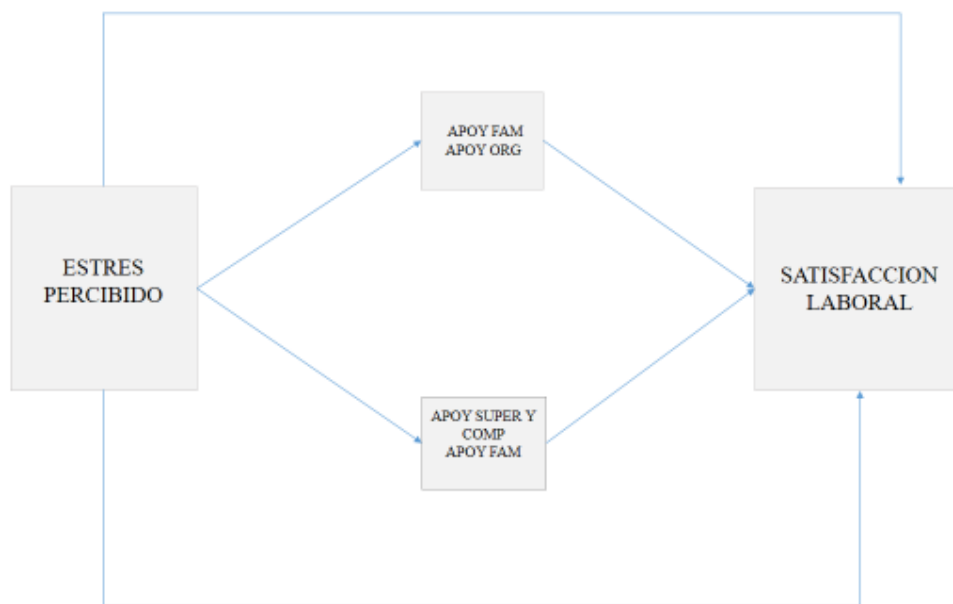
#### Esquema Hipótesis 2.



H.3. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.3.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción laboral. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.3.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 6

#### Esquema Hipótesis 3.



H.4. Los apoyos internos, apoyo organizacional como primer mediador y apoyo supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador (H.4.a.) considerados en serie, median la relación entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 7

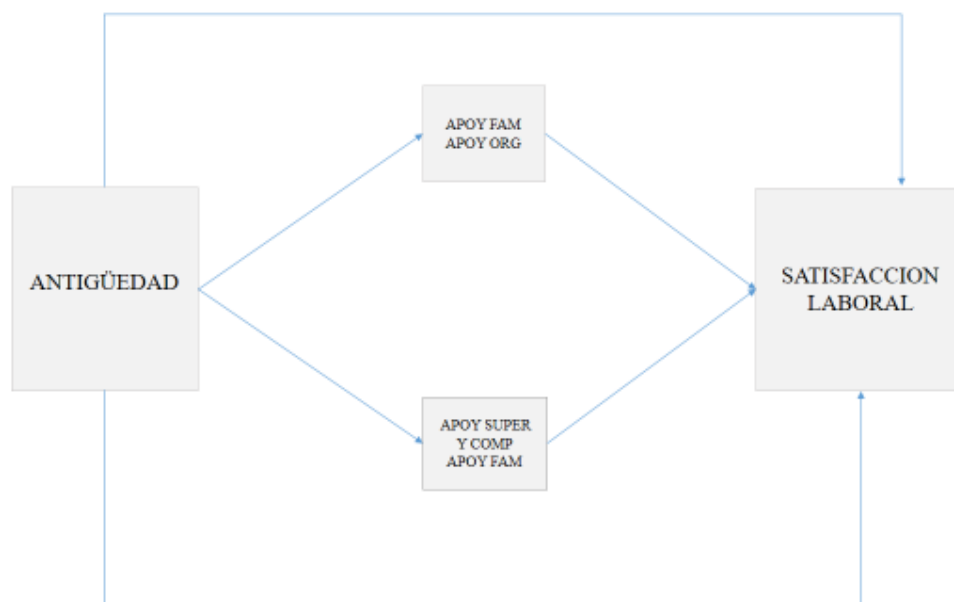
#### Esquema Hipótesis 4.



H.5. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno; apoyo organizacional (H.5.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora antigüedad y la variable criterio satisfacción laboral. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.5.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora antigüedad y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 8

#### Esquema Hipótesis 5.

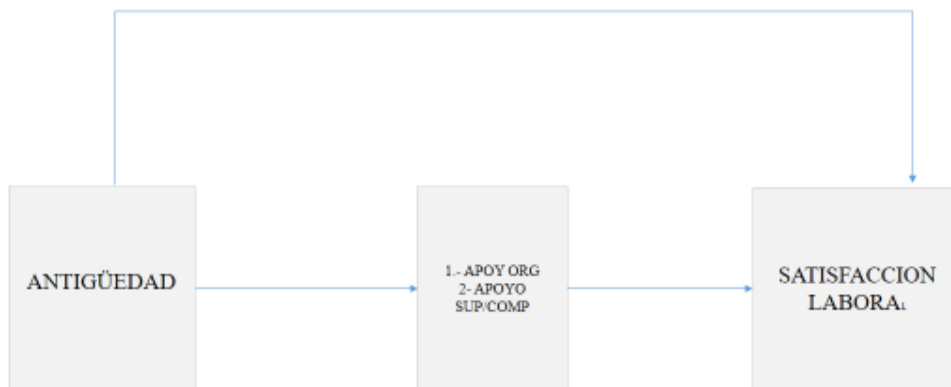




H.6. Los apoyos internos, apoyo organizacional como primer mediador y apoyo supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador (H.6.a.), considerados en serie, median la relación entre la variable predictora antigüedad y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 9

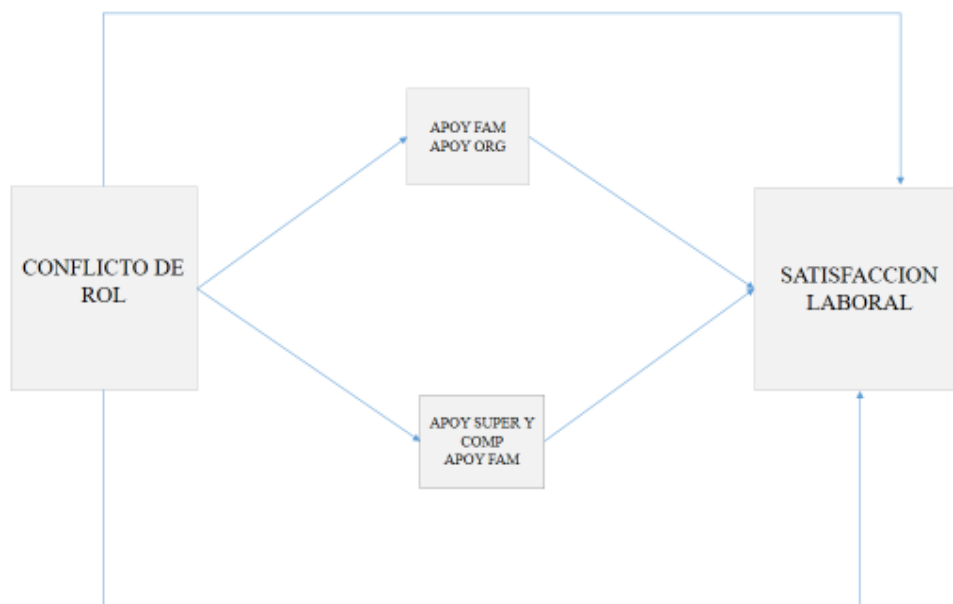
#### Esquema Hipótesis 6.



H.7. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.7.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora conflicto de rol y la variable criterio satisfacción laboral. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.7.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora conflicto de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 10

#### Esquema Hipótesis 7.



H.8. El apoyo interno, apoyo de los compañeros/as (H.8.a.), considerado de manera individual, media la relación entre la variable predictora control del trabajo y la variable criterio satisfacción laboral.

### Cuadro 11

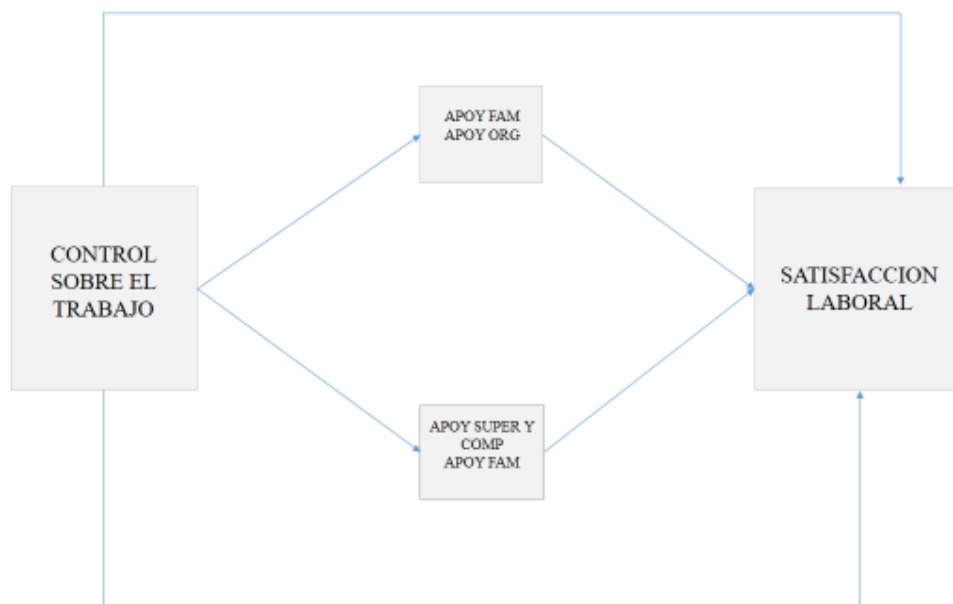
#### Esquema Hipótesis 8.



H.9. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.9.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción laboral. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.9.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción laboral.

**Cuadro 12**

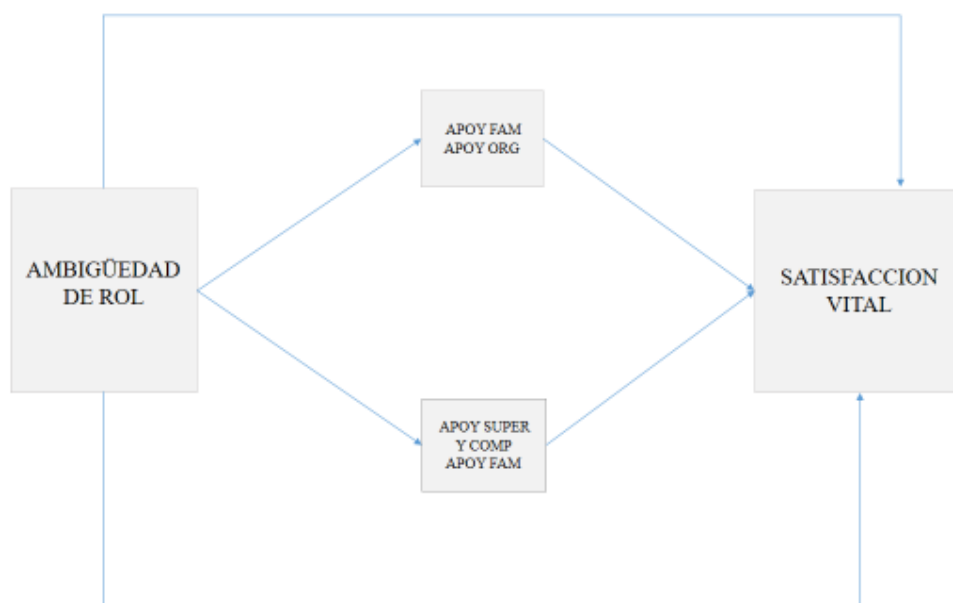
**Esquema Hipótesis 9.**



H.10. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.10.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción vital. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.10.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción vital.

### Cuadro 13

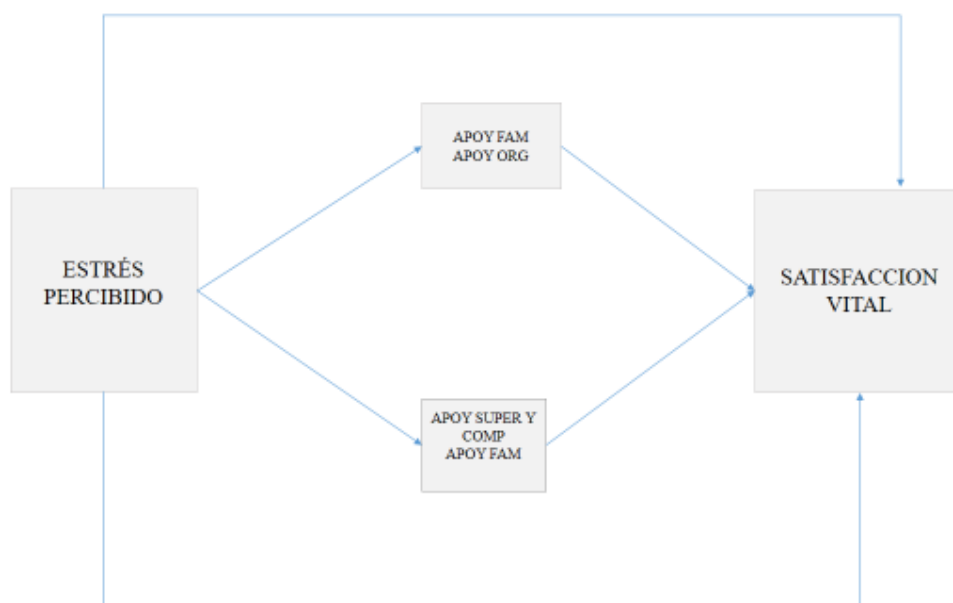
#### Esquema Hipótesis 10.



H.11. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.11.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción vital. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.11.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción vital.

#### Cuadro 14

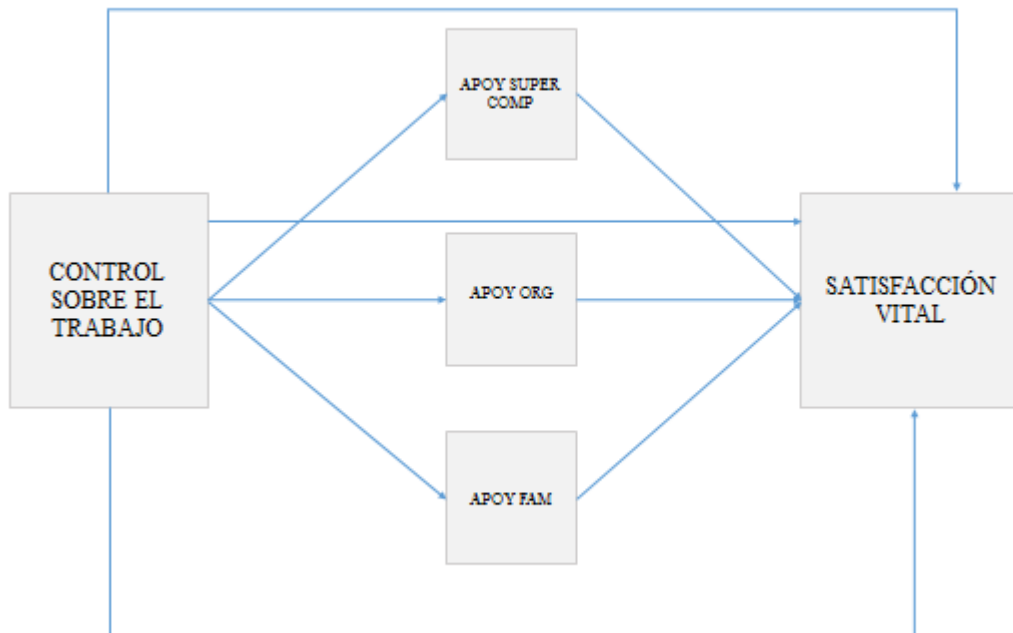
#### Esquema Hipótesis 11.



H.12. El apoyo interno apoyo de la organización (H.12.a.), el apoyo de los supervisores y compañeros (H.12.b.) y el apoyo familiar (H.12.c.) individualmente, media la relación entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

### Cuadro 15

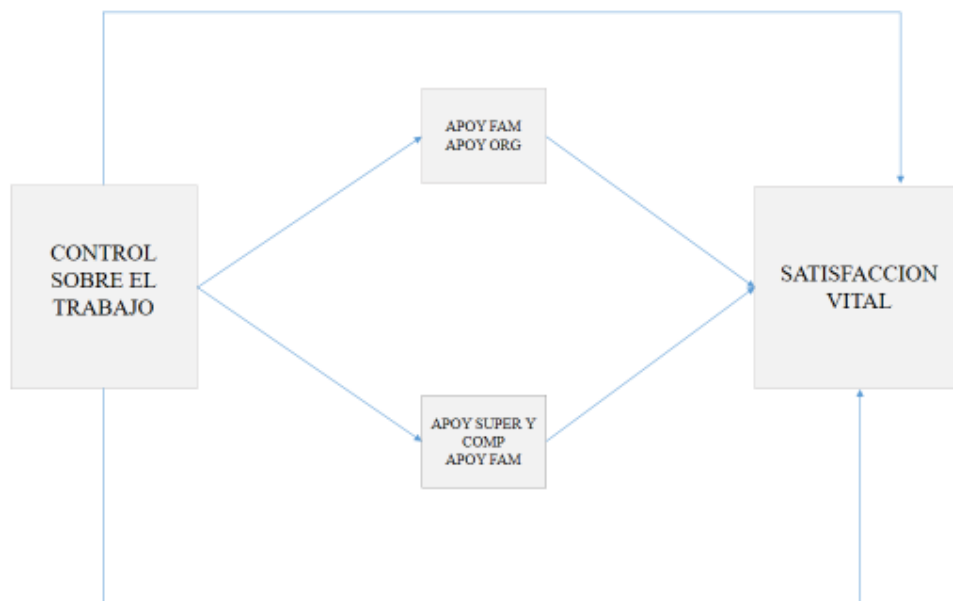
#### Esquema Hipótesis 12.



H.13. El apoyo externo, apoyo familiar y el apoyo interno, apoyo organizacional (H.13.a.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital. El apoyo interno, apoyo supervisores/as compañeros/as y el apoyo externo, apoyo familiar (H.13.b.), considerados en paralelo, median la relación entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

### Cuadro 16

#### Esquema Hipótesis 13.





### 3.4. Diseño

Ya que no se ha realizado ningún estudio sobre los aspectos psicosociales de la integración laboral en personas con discapacidad (físicas, psíquicas y sensoriales) en centros especiales de empleo, esta investigación se plantea como un estudio inicial, exploratorio y descriptivo en el que se ha utilizado un enfoque correlacional, puesto que su objetivo es conocer las relaciones subyacentes entre distintas variables antecedentes (estrés percibido; ambigüedad de rol; conflicto de rol; control del trabajo; antigüedad) y las consecuentes (satisfacción laboral y satisfacción vital), así como el papel de los apoyos internos (organización, supervisores/as y compañeros/as) y los apoyos externos (familia) como mediadores entre dichas variables.

Por otro lado, el diseño es transversal, puesto que la medición de cada una de las variables se realizó en un único momento temporal.

### 3.5. Participantes

Para la selección de la muestra se contó con las trabajadoras y trabajadores de los diversos centros especiales de empleo (C.E.E.) de FEPAMIC, entidad sin ánimo de lucro y que se dedica a la normalización del colectivo de personas con discapacidad en varias provincias de España (véase capítulo primero), aunque su gran vivero de trabajo se encuentra en la provincia de Córdoba.

La selección de la muestra y la recogida de datos se realizó mediante un muestro incidental (no probabilístico), ya que las personas participantes (193), se eligieron en función a los requerimientos de la investigación: trabajadoras y trabajadores con al menos un 33% de discapacidad y que estuvieran trabajando en alguno de los centros especiales de empleo de los que FEPAMIC fuera propietaria.

La muestra definitiva estuvo integrada por 193 personas trabajadoras en alguno de los C.E.E. de FEPAMIC. De las cuales el 57,5% son hombres y el 42,5% mujeres.

Si bien es cierto que la predominancia de la discapacidad física es abrumadora con un 79,8%, ha de señalarse que FEPAMIC comenzó a trabajar con personas con discapacidad física y que las personas que cumplieron el cuestionario marcaron como discapacidad principal la de mayor porcentaje de su certificado de minusvalía. Le sigue la sensorial con un 11,9%, psíquica o mental con un 6,7% y la intelectual con un 0,5%.

En lo referente a la edad esta se agrupó en tres intervalos, entre los 18- 33 años, entre los 34- 49 años y entre los 50-65 años. Siendo los porcentajes muy similares (31,1%; 33,7%; 35,2%).

En lo que respecta al tipo de contrato prevalece el indefinido (73,6%) frente al temporal (25,9%) y otros (0,5%). Relacionada con el tipo de contrato podemos encontrar que el tipo de jornada predominante es el de jornada completa un 78% frente a un 20,7% de jornada parcial y a un 0,5% de otro tipo de jornada.

En lo que respecta a los estudios estos se agruparon en tres grupos, dando los siguientes porcentajes: estudios básicos (sin estudios, certificados escolares y graduado escolar) con un 43,5%, estudios secundarios (secundaria, bachillerato, formación profesional) un 41,5% y estudios superiores (formación profesional de tercer ciclo, diplomado/as, licenciados/as, graduados/as y doctores/as) con un 15,0%.

Como se puede comprobar los segmentos donde se encuentra la mayor parte de la población trabajadora son los comprendidos entre estudios básicos y secundarios. Siendo el número de personas con estudios superiores bajo, comparándolo con los otros dos segmentos tanto por separados como conjuntamente. Lo que hace que los puestos que requieren, lo que

hemos denominado estudios superiores, sean ocupados por personas sin certificado de minusvalía.

En lo tocante a la antigüedad y la experiencia laboral, estas se agruparon en función de los meses trabajados en tres segmentos: De 1 a 90 meses; de 91 a 181 meses; de 181 a 271 meses, siendo un mes la medida inferior y 271 meses la medida más alta con respecto a la antigüedad.

En lo que se refiere a la experiencia laboral la medida inferior es de un mes mientras que la superior es de 528 meses. Como se puede observar tanto el tiempo mínimo de antigüedad como de experiencia laboral es de un mes. Variando el tiempo máximo entre la experiencia (528 meses) y la antigüedad (271 meses). Cuando se observan las medias la antigüedad media del personal contratado es de 63.78 meses y su experiencia de 128.90 meses.

Al hablar del estado civil los resultados obtenidos reflejan que el 65.3% del personal es casado, frente al segundo porcentaje más alto 20.2% de solteras o solteros. El 62.2% de las personas encuestadas vive con su esposa/o, un 13% con sus padres o madres, un 12.4% con su pareja, un 11.4% en otro tipo de convivencia y un 1% con amistades.

### **3.6. Procedimiento**

A partir de la base de datos de altas laborales de trabajadoras y trabajadores de FEPAMIC, se envió a todo el personal con un grado de discapacidad reconocido de al menos un 33% una invitación a participar en el estudio, donde se le exponían los objetivos generales del estudio, la solicitud de participación y el consentimiento informado (Anexo A) de la utilización de los datos, así como el cuestionario con las instrucciones para su complementación (Anexo B).

Para mayor eficacia en la recogida de datos se visitaron los diversos centros de trabajo donde se mantuvieron reuniones informativas y formativas, tanto con las personas responsables de los diversos servicios, como con los trabajadores y trabajadoras interesadas/os en participar en el estudio, de manera que se pudieran resolver cualquier tipo de duda, tanto desde el punto de vista del estudio como desde la cumplimentación del cuestionario.

Los datos se recogieron en el periodo comprendido entre junio y septiembre del 2013. En total se enviaron 250 cuestionarios, con una tasa de respuesta del 77.2%, es decir fueron cumplimentados y entregados 193.

### **3.7. Variables**

En este apartado se enumeran las variables utilizadas en la presente investigación:

#### **3.7.1. Sociodemográficas.**

Género, edad, tipo de discapacidad, tipo de contrato, tipo de jornada, nivel de estudios, antigüedad en el puesto, experiencia laboral, estado civil y estructura familiar.

#### **3.7.2. Psicosociales.**

Apoyo organizacional, apoyo supervisores/as y compañeros/as, apoyo familiar, satisfacción vital, satisfacción laboral, ambigüedad de rol, estrés percibido, conflicto de rol, control sobre el trabajo, antigüedad.

### **3.8. Instrumento**

Para la medición de las variables se utilizó una adaptación del cuestionario diseñado por el equipo de investigación IN-PSITRO/SOC de la Universidad Rey Juan Carlos (véase anexo B). Todas las medidas utilizadas están validadas en muestras españolas y adaptadas al castellano.

#### **3.8.1. Descriptivas.**

##### **3.8.1.1. Género.**

Se ha operado con ella como variable dicotómica, con los valores de 1 para hombre y 2 para mujer.

##### **3.8.1.2. Edad.**

Se solicitó la edad en años y para su medición se agruparon en tres intervalos de 18 a 33 años, de 34 a 49 años y de 50 a 65 años.

##### **3.8.1.3.- Estudios.**

Las personas que participaron tuvieron señalar el nivel de estudios alcanzados en base a las siguientes categorías: 1= Sin estudios; 2= Estudios básicos; 3= Secundarios o bachillerato; 4= Formación profesional; 5= Diplomado universitario; 6= Licenciado universitario.

##### **3.8.1.4. Tipo de contrato.**

Se pidió que se señalara una de las siguientes opciones: 1= Indefinido; 2= Temporal; 3= Otro.

### ***3.8.1.5. Jornada Laboral.***

Se plantearon tres tipos de jornadas, de las cuales debían de señalar una: 1= Completa; 2= Parcial; 3= Otra.

### ***3.8.1.6. Tipo de puesto.***

Se solicitó que escribieran el puesto de trabajo que ocupaban. Esta variable no se ha utilizado.

### ***3.8.1.7. Antigüedad.***

En este apartado deberían de escribir la antigüedad en años y meses y para su análisis se agruparon en tres intervalos que iban desde 1 mes a 90 meses, de 91 meses a 181 meses y de 181 meses a 271 meses. Siendo un mes el tiempo mínimo de antigüedad en la empresa y 271 meses el máximo de antigüedad en la empresa.

### ***3.8.1.8. Experiencia en el puesto de trabajo.***

Al igual que con la antigüedad se solicitó en años y meses y para su análisis en tres intervalos que iban desde 1 mes a 176 meses, de 177 meses a 353 meses y de 354 meses a 528 meses. Siendo un mes el tiempo mínimo de antigüedad en la empresa y 528 meses el máximo de experiencia laboral.

### ***3.8.1.9. Tipo de discapacidad.***

Las personas participantes tuvieron que señalar una de las cinco opciones que se daban: 1= Física; 2= Sensorial; 3= Psíquica; 4= Intelectual; 5= Otra.

#### **3.8.1.10. Estado civil.**

Al igual que en otras variables las personas que han participado en el estudio señalaron una de las siguientes opciones: 1= Soltero/a; 2= Casado/a; 3= Pareja de hecho; 4= Separado/a divorciado/a; 5 Viudo/a.

#### **3.8.1.11. Estructura familiar.**

En este apartado hubo que señalar una de las siguientes opciones: 1= Vivo con mis padres; 2= Vivo con mi pareja; 3= Vivo con mi esposo/a; 4= Vivo con amigos/as; 5= Otro tipo de convivencia.

### **3.8.2.- Psicosociales.**

#### **3.8.2.1. Apoyo organizacional percibido.**

Versión abreviada de 17 ítems (con una escala Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo) del *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS) de Eisenberger y colaboradores (1986), adaptado al castellano por Ortega (2003). Ejemplos de ítems son “Cuando tengo un problema puedo contar con la ayuda de la organización” y “La organización realmente se ocupa de mi bienestar”.

#### **3.8.2.2. Satisfacción laboral.**

Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 desarrollado por Meliá y Peiró (1989), compuesto por 12 ítems (con una escala Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy insatisfecho al 7= muy satisfecho). Ejemplos de ítems son “El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo” y “La temperatura de su lugar de trabajo”.

### **3.8.2.3. Apoyo social del supervisor percibido y apoyo social de los compañeros percibido.**

Se empleó el Cuestionario de Factores Psicosociales de Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque, Berra y Devesa (2002). Compuesto por 5 ítems (por cada una de las dos subescala) Likert de 4 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 4= muy de acuerdo). Ejemplos de ítems son “Mi Supervisor/a se preocupa por el bienestar de sus trabajadores” y “A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo”.

### **3.8.2.4. Satisfacción vital.**

Se ha utilizado la adaptación al castellano de de Aranillas, Borrero, Moreno, y Bolido (2010) del instrumento desarrollado por Diener y colaboradores (1985), con 5 ítems (con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo). Ejemplo de ítems es “Las condiciones de mi vida son excelentes”.

### **3.8.2.5. Apoyo familiar.**

Versión adaptada al castellano del Inventario de Apoyo Familiar para Trabajadores por Martínez-Pérez y Osca (2002), del *Family Support Inventory for Workers* (King, Mattimore, King y Adams, 1995). Con 8 ítems (con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo). Ejemplos de ítems son “Cuando tengo un día duro en el trabajo, intentan animarme” y “Cuento con ellos cuando necesito que me alienten respecto a mi trabajo”.

### **3.8.2.6. Demandas del puesto: ambigüedad de rol y conflicto de rol.**

Se midieron dos dimensiones: ambigüedad de rol (6 ítems) y conflicto de rol (8 ítems), para las que se utilizaron las escalas desarrolladas por Rizzo y colaboradores (1970), y adaptadas al castellano por González-Romá y Lloret (1988). Con una escala Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo. Ejemplos de ítems son



“Sé que organizo mi tiempo correctamente” y “Hago cosas que son aceptables para algunos pero no para otros”.

### **3.8.2.7. Control sobre el puesto de trabajo.**

Se midió control sobre el puesto de trabajo (9 ítems) con la subescala control del cuestionario multidimensional Decore, desarrollado y validado por Luceño, Martín Tobal y Jaén (2005). Con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo. Ejemplo de ítems es “Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo”.

### **3.8.2.8. Estrés laboral percibido.**

Se midió a través del *Perceived Stress Survey (PSS)* de Cohen, Kamarch y Mermelstein (1983), en su adaptación al castellano de Ferrando, Chico y Tous (2002), compuesta por 14 ítems. Con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= nunca al 5= muy de a menudo. Ejemplos de ítems son “¿Con qué frecuencia te has sentido afectado/a por algo que ha ocurrido inesperadamente?” y “¿Con qué frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes de tu trabajo?”.

## **3.9. Análisis de datos**

Tras la depuración de los datos y su posterior codificación en una tabla Excel se pasó a realizar el análisis estadístico con el programa *SPSS Statistics* v. 22, incluyendo el módulo *PROCESS Procedure for SPSS* v. 2.13 (Hayes, 2013-2015). Siendo los pasos a seguir los siguientes:

- 1.- Análisis de los datos a nivel exploratorio, así como los análisis de fiabilidad de las escalas y medidas utilizadas.

2.- Análisis de correlaciones bivariadas como primera aproximación al análisis de las relaciones entre variables.

3.- Análisis de regresiones con mediadores.

### **3.9.1. Análisis de los datos a nivel exploratorio.**

En esta fase se han organizado y preparado los datos. Comprobando la existencia de errores en la codificación, tratamiento y evaluación de los datos perdidos, valores extremos o variabilidad no esperada y comprobación de los supuestos subyacentes en las técnicas multivariantes: normalidad, linealidad y homocedasticidad u homegeneidad de varianzas (Salvador, Gallizo y Gargallo, 2003). Los análisis se han realizado con el *SPSS Statistics v. 22*, incluyendo el módulo *PROCESS Procedure for SPSS v. 2.13* (Hayes, 2013-2015).

Se ha utilizado el test de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la normalidad (distribución de los datos para una variable y correspondencia con una distribución normal). Este test pone a prueba la hipótesis nula de que los datos proceden de una población con distribución normal, mediante el cálculo de la distancia máxima entre la función de la distribución empírica de la muestra y la teórica, siendo rechazada si el nivel de significación es mayor a 0.05 (Hair, Anderson, Tathan y Black, 2000).

En lo que respecta a la homogeneidad (las variables dependientes presentan iguales niveles de varianza a lo largo del rango predictor de las variables), se utilizó el estadístico de Levene, el cual realiza un análisis de varianza de un factor utilizando como variable dependiente la diferencia en valor absoluto entre cada puntuación individual y la media. Este nivel crítico contrastará la hipótesis de homogeneidad de las varianzas, rechazándose la hipótesis de homogeneidad si es menor a 0.05 (Hair *et al.*, 2000).

### **3.9.2. Análisis de Correlaciones bivariadas como primera aproximación al análisis de las relaciones entre variables.**

En este paso de la investigación se realizaron una serie de mediciones como el análisis de Correlaciones de Pearson, mediante esta técnica se evaluó la fuerza de la asociación entre dos variables cuantitativas, tanto en direccionalidad (relación directa o indirecta), como de intensidad. Para lo cual se halló el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson. La obtención de este coeficiente se obtiene en base al promedio de las puntuaciones diferenciales de cada caso (desviación de la media) y de las variables correlacionadas. Dicho cálculo se basa en la media y la varianza y su valor oscilará entre -1 (correlación perfecta negativa o indirecta) y +1 (correlación perfecta de tipo positivo o directo), indicando el valor 0 la inexistencia de correlación entre las variables analizadas. Por tanto, al aumentar el valor de una variable también lo hará el valor de la otra variable.

### **3.9.3. Análisis de Fiabilidad.**

Se realizó una prueba de fiabilidad de cada escala a través del cálculo del alpha de Cronbach, el cual ha permitido conocer la consistencia de las medidas o la parte de las mismas libre de error aleatorio (Botella, León, San Martín y Barriopedro, 2011).

### **3.9.4. Análisis de Regresiones con Mediadores.**

Baron y Kenny (1986) definen mediadores a variables intervinientes que dan cuenta de la relación entre la variable independiente o antecedente y la variable dependiente o

consecuente, siendo su función la de mediador (Etchebarne, O'Connell y Roussos, 2008) y mostrar cómo y por qué ocurren los efectos. Por tanto, los mediadores son terceras variables intervinientes que van a afectar la relación entre dos variables, influyendo en el caso de los mediadores tanto la variable independiente como la variable mediadora, sobre la variable dependiente.

En lo que respecta a las mediaciones parciales y completas, para Kenny (2003) una mediación parcial es aquella en la que X será menor que Y. Mientras que una mediación completa se dará cuando la variable mediadora se controla de modo que X e Y valgan cero y consecuentemente la variable independiente (X) no influya sobre la variable dependiente (Y). Es decir cuando el efecto directo entre X e Y es nulo o cero.

Según Baron y Kenny (1986), 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.
- 4.- La adición de la variable mediadora en el modelo disminuye el efecto de la variable independiente en la dependiente.

El análisis de mediaciones en esta investigación se realizará utilizando el programa *SPSS Statistics v. 22, incluyendo el módulo PROCESS Procedure for SPSS v. 2.13 (Hayes, 2013-2015)* con una técnica de muestreo *bootstrapping* (Efron, 1979) siendo  $n=5000$ .

A pesar de que no se seguirá el modelo tradicional de pasos sucesivos para la comprobación de mediaciones (Baron y Kenny, 1986), para una más completa información, se especificarán las significaciones estadísticas de los efectos directos (de la variable predictor sobre la variable criterio).

## **Capítulo 4**

### **Resultados**



## **Resultados**

En el presente capítulo se exponen los resultados de la investigación en función de las hipótesis enunciadas. Con este objetivo se ha estructurado el capítulo en tres apartados:

4.1.- Análisis descriptivos.

4.2.- Análisis de correlaciones entre variables y fiabilidad de las escalas.

4.3.- Análisis de mediaciones.

#### 4.1. Análisis descriptivos

Los descriptivos de las variables analizadas se especifican en la siguiente tabla:

Tabla 1  
Características de los descriptivos.

	Media	D.T.
Satisfacción Laboral	5.69	1.09
Satisfacción Vital	3.28	1.03
Apoyo Organizacional	5.25	1.10
Apoyo Supervisores/as y Compañeros/as	3.26	.58
Apoyo Familiar	3.64	.74
Ambigüedad de Rol	2.09	1.05
Estrés Percibido	2.05	.47
Control sobre trabajo	3.60	.81
Conflicto de Rol	2.87	1.17
Antigüedad	1.98	.82

A continuación se procede a analizarlos.

##### 4.1.1. Satisfacción laboral.

La media obtenida en la medida de la satisfacción laboral en este estudio ha sido de 5.69, con una desviación típica de 1.09. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala



tipo Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy insatisfecho al 7= muy satisfecho, puede afirmarse que el grado de satisfacción laboral de los trabajadores es elevado.

#### **4.1.2. Satisfacción vital.**

La media obtenida en la medida de la satisfacción vital en este estudio ha sido de 3.28, con una desviación típica de 1.03. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala tipo Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo, puede decirse que el grado de satisfacción vital es medio.

#### **4.1.3. Apoyo organizacional.**

La media obtenida en la medida de la percepción del apoyo organizacional en este estudio ha sido de 5.25, con una desviación típica de 1.10. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala tipo Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo, puede afirmarse el grado de apoyo organizacional es elevado.

#### **4.1.4. Apoyo de supervisores/as y compañeros/as.**

Para la variable apoyo social percibido por parte de supervisores/as y compañeros/as la media obtenida en este estudio ha sido de 3.26, con una desviación típica de 0.58. Teniendo en cuenta que se ha medido con un instrumento tipo Likert de 4 puntos con anclajes entre 1= muy en desacuerdo al 4= muy de acuerdo, el nivel de percepción de los/as supervisores/as y compañeros/as es alto.

#### **4.1.5. Apoyo familiar.**

Al igual que con el resto de apoyos, en el caso de la variable percepción de apoyo familiar el nivel es elevado. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala tipo Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo, la media obtenida

en este estudio ha sido de 3.64, con una desviación típica de 0.74. El nivel de apoyo por parte de la familia posee una alta puntuación.

#### **4.1.6. Demandas del puesto.**

##### ***4.1.6.1. Ambigüedad de rol.***

La media obtenida en la variable ambigüedad de rol en este estudio ha sido de 2.09, con una desviación típica de 1.05. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala tipo Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo, el nivel de ambigüedad en los roles laborales puede considerarse bajo.

##### ***4.1.6.2. Conflicto de rol.***

La media obtenida en la medida del conflicto de rol en este estudio ha sido de 2.87, con una desviación típica de 1.17. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala tipo Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo, el nivel percibido de conflicto de rol puede considerarse bajo.

##### ***4.1.6.3 Control sobre el trabajo.***

La media obtenida en la variable control sobre el trabajo en este estudio ha sido de 3.60, con una desviación típica de 0.81. Teniendo en cuenta que se ha medido con una escala tipo Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo, aspectos tales como la influencia, creatividad, la propia organización, la multitarea, la capacitación y el desarrollo laboral son puntuados medio-altos.

#### **4.1.7. Estrés percibido.**

La media obtenida en la medición de la variable estrés percibido en este estudio ha sido de 2.05, con una desviación típica de 0.47. Teniendo en cuenta que se ha medido con

una escala tipo Likert de 5 puntos que van desde el 1= nunca al 5= muy a menudo puede considerarse un nivel de variable medio-bajo.

#### **4.1.8. Antigüedad en la empresa.**

La media de la variable antigüedad en el puesto de trabajo en este estudio ha sido de 1.98 años, con una desviación típica de 0.82. Puede considerarse que el nivel de antigüedad es bajo.

## 4.2. Análisis de correlaciones entre variables y fiabilidad de las escalas

Tabla 2

Correlaciones de Pearson entre las variables de estudio y Coeficientes de fiabilidad de cada una de las medidas.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.- SATISFACCIÓN LABORAL	<b>0.88</b>								
2.- SATISFACCIÓN VITAL	.330**	<b>0.84</b>							
3.- APOYO ORGANIZACIONAL	.624**	.232**	<b>0.89</b>						
4.- APOYO SUPERIORES/AS Y COMPAÑEROS/AS	.577**	.293**	.502**	<b>0.83</b>					
5.- APOYO FAMILIAR	.344**	.306**	.311**	.269**	<b>0.68</b>				
6.- AMBIGÜEDAD DE ROL	-.520**	-.262**	-.511**	-.461**	-.283**	<b>0.80</b>			
7.- ESTRÉS PERCIBIDO	-.337**	-.289**	-.365**	-.301**	-.198**	.410**	<b>0.76</b>		
8.- CONTROL SOBRE EL TRABAJO	.294**	.339**	.259**	.192**	.182*	-.359**	-.090	<b>0.79</b>	
9.- CONFLICTO DE ROL	-.281**	-.033	-.396**	-.399**	-.216**	.242**	.257**	-.010	<b>0.71</b>
10.- ANTIGÜEDAD	-.238**	-.044	-.246**	-.336**	-.144*	.189**	.113	-.011	.244**

Nota: Los Coeficientes de fiabilidad se encuentran en la diagonal.

\*\*La correlación es significativa  $p < .01$ . \*La correlación es significativa  $p < .05$

En la Tabla 2 se observa como los Coeficientes de fiabilidad (alfa de Cronbach) para las escalas utilizadas resultan aceptables según los criterios habituales (Hair *et al.*, 2000; Kerlinger y Lee, 2002), superando todos el 0.70, excepto en el caso de la percepción del apoyo de la familia, que presenta una puntuación alfa de 0.68. A pesar de no alcanzar el criterio, se decidió no descartar la variable por su importante valor teórico y por su adecuada puntuación en normalidad (véase el Anexo B), aunque por este motivo, los resultados donde la variable se ve involucrada deben considerarse con cierta precaución.

Se procede a continuación a desarrollar en detalle las correlaciones, clasificando las variables en función de su papel en las principales hipótesis de esta investigación (Véase el Capítulo 3). De esta forma, se consideran variables antecedentes o predictoras la antigüedad en la empresa, la ambigüedad de rol, el estrés percibido, el control sobre el trabajo y el conflicto de rol. Por su parte, son variables mediadoras las percepciones de apoyo: por parte de la organización, por parte de supervisores y compañeros y por parte de la familia. Por último, son variables consecuentes o criterio la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida cotidiana.

#### **4.2.1. Variable socio-demográfica: antigüedad en la empresa.**

La antigüedad en la empresa está correlacionada significativamente con las siguientes variables:

- a. Con satisfacción laboral ( $r=-.238$ ,  $p<.01$ ) de manera negativa.
- b. Con las distintas variables de percepción de apoyo las correlaciones son negativas: apoyo organizacional ( $r=-.246$ ,  $p<.01$ ), apoyo supervisores/as y compañeros/as ( $r=-.336$ ,  $p<.01$ ) y con percepción de apoyo de la familia ( $r=-.144$ ,  $p<.05$ ).

c. Otras variables antecedentes: de manera positiva con ambigüedad de rol ( $r=.189$ ,  $p<.189$ ) y con conflicto de rol ( $r=.244$ ,  $p<.01$ ).

#### **4.2.2. Variable predictora: ambigüedad de rol.**

Correlaciona significativamente con las siguientes variables:

a. Con las variables criterio: satisfacción laboral con una puntuación alta y negativa ( $r=-.520$ ,  $p<.01$ ) y con satisfacción vital ( $r=-.262$ ,  $p=.01$ ).

b.- Con las variables mediadoras las correlaciones han resultado negativas: apoyo organizacional con un resultado alto ( $r=-.511$ ,  $p<.01$ ), apoyo de supervisores/as y compañeros/as ( $r=-.461$ ,  $p<.01$ ) y apoyo familiar ( $r=-.283$ ,  $p<.01$ ).

c.- Con otras variables predictoras y de manera positiva: con estrés percibido ( $r=.41$ ,  $p<.01$ ) y con antigüedad ( $r=.24$ ,  $p<.01$ ).

#### **4.2.3. Variable predictora: estrés percibido.**

Las correlaciones estadísticamente significativas son las siguientes:

a.- Con las variables criterio satisfacción laboral ( $r=-.34$ ,  $p<.01$ ) y satisfacción vital ( $r=-.29$ ,  $p<.01$ ) de manera negativa.

b.- Con las variables mediadoras las correlaciones han sido negativas: apoyo organizacional ( $r=-.36$ ,  $p<.01$ ), apoyo supervisores/as y compañeros/as ( $r=-.30$ ,  $p<.01$ ) y con apoyo familiar ( $r=-.20$ ,  $p<.01$ ).

c.- Con otras variables consecuentes, de manera positiva: ambigüedad de rol ( $r=.41$ ,  $p<.01$ ) y conflicto de rol ( $r=.26$ ,  $p<.01$ ).

#### **4.2.4. Variable predictora: Control sobre el trabajo.**

A continuación se enumeran las correlaciones significativas:

a. Con las variables criterio satisfacción laboral ( $r=.29, p<.01$ ) y satisfacción vital ( $r=.34, p<.01$ ) de manera positiva.

b. Con las variables mediadoras las correlaciones han resultado positivas: apoyo organizacional ( $r=.26, p<.01$ ), apoyo supervisores/as y compañeros/as ( $r=.19, p<.01$ ) y apoyo familiar ( $r=.18, p=.05$ ).

c. Con otras variables predictoras, de forma negativa con ambigüedad de rol ( $r=-.36, p<.01$ ).

#### **4.2.5. Variable predictora: conflicto de rol.**

Las correlaciones significativas de esta variable son:

a. Con la variable criterio satisfacción laboral la relación es negativa ( $r=-.28, p<.01$ ).

b. Con las variables mediadoras las correlaciones han tenido puntuaciones negativas: apoyo organizacional ( $r=-.40, p<.01$ ), apoyo supervisores/as y compañeros/as ( $r=-.40, p<.01$ ) y apoyo familiar ( $r=-.22, p<.01$ ).

c. Con otras variables consecuentes, de manera positiva: ambigüedad de rol ( $r=.24, p<.01$ ), estrés percibido ( $r=.26, p<.01$ ) y antigüedad ( $r=.24, p<.01$ ).

#### **4.2.6. Variables criterio.**

Las correlaciones estadísticamente significativas son las siguientes:

a. Satisfacción laboral correlaciona de manera significativa y positiva con apoyo organizacional con una puntuación alta ( $r=.62, p<.01$ ), con apoyo supervisores/as y compañeros/as ( $r=.58, p<.01$ ) y con apoyo familiar ( $r=.34, p<.01$ ).

b. Satisfacción vital correlaciona de manera positiva con apoyo organizacional ( $r=.23$ ,  $p<.01$ ), con apoyo de supervisores/as y compañeros/as ( $r=.29$ ,  $p<.01$ ) y con apoyo familiar ( $r=.31$ ,  $p<.01$ ).

c. Ambas correlacionan entre sí de manera positiva ( $r=.33$ ,  $p<.01$ )

#### **4.2.7. Variables mediadoras.**

En cuanto a las correlaciones entre las variables mediadoras los resultados son: apoyo organizacional correlaciona de manera positiva con apoyo de superiores/as y compañeros/as con un resultado elevado ( $r=.50$ ,  $p<.01$ ) y con apoyo familiar ( $r=.31$ ,  $p<.01$ ). Y a su vez apoyo familiar correlaciona de manera positiva con apoyo de superiores/as y compañeros/as ( $r=.27$ ,  $p<.01$ ).

#### **4.3. Análisis de regresiones con mediadores**

Como ya se ha mencionado, Baron y Kenny (1986) definen como mediadores las variables intervinientes que dan cuenta de la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, siendo su función la de mediar entre ambas (Etchebarne, *et al.*, 2008) y mostrar cómo y por qué los efectos ocurren. Por tanto, los mediadores son terceras variables intervinientes que van a afectar la relación entre dos variables, siendo simultáneamente criterio de la variable independiente o antecedente, y antecedente de la variable dependiente o consecuente.

El análisis de mediaciones en esta investigación se realizó utilizando el programa *SPSS Statistics v. 22*, incluyendo el módulo *PROCESS Procedure for SPSS v. 2.13* (Hayes, 2013-2015) con una técnica de muestreo *bootstrapping* (Efron, 1979) siendo  $n=5000$ .

En el Anexo L se especifican, dentro de los supuestos de la regresión lineal, las pruebas de normalidad y homocedasticidad de las variables. La relación lineal entre variables



antecedentes y consecuentes ha quedado probada con el análisis de correlaciones ya expuesto. Respecto a la independencia, fue controlada mediante el módulo PROCESS rechazándose las regresiones que no cumplieran dichos supuestos.

En las ecuaciones de regresión calculadas para las hipótesis de mediación múltiple 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 adoptan valores mayores o menores que 1 y los Coeficientes de correlación estimados no superan el valor de .90.

A pesar de no seguir el modelo tradicional de pasos sucesivos para la comprobación de mediaciones (Baron y Kenny, 1986), para una más completa información se especifican las significaciones estadísticas de los efectos directos (de la variable predictor sobre la variable criterio). Es necesario aclarar aquí que un efecto directo no significativo no invalida la relación de mediación (Hayes, 2013).

Por último, no se aporta información sobre si las mediaciones encontradas son parciales o totales al haber quedado estos conceptos metodológicamente invalidados y superados en los últimos años (Hayes, 2013; Rucker, Preacher, Tormala y Petty, 2011).

A continuación se exponen los resultados de los análisis de mediación entre las distintas relaciones hipotetizadas en el Capítulo 3 de esta tesis doctoral, indicándose si se obtuvo o no la demostración estadística de cada una de dichas mediaciones

**.3.1. Apoyos internos y externo como variables mediadoras; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

**4.3.1.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 3. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo organizacional entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo org				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	P		Coef.	SE	p		Coef.	SE	p
X (ambig)	a <sub>1</sub>	-.20	.05	.0001	a <sub>2</sub>	-.53	.06	<0.001	c'	-.26	.06	.0001
M <sub>1</sub> (a.fam)									b <sub>1</sub>	.19	.08	.0222
M <sub>2</sub> (a.org)									b <sub>2</sub>	.45	.06	<0.001
constante	i <sub>M1</sub>	4.0	.11	<0.001	i <sub>M2</sub>	6.36	.15	<0.001	i <sub>Y</sub>	3.09	.49	<0.001
		R <sup>2</sup> =.08					R <sup>2</sup> =.26			R <sup>2</sup> =.46		
		F(1, 191)=16.57,					F(1, 191)=67.34,			F(1, 191)=53.57,		
		p=.0001					p=<0.001			p=<0.001		

a. Efecto total de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

$$C = -.54, t = -8.40, p < .01$$

b. Efecto directo de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

$$C' = -.26, t = -3.97, p < .01$$

Tabla 4. Efecto indirecto (c) de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.28	-.41	-.20		
Apoyo orga	-.24	-.04	-.35	-5.38	<0.01
Apoyo fam	-.04	-.10	-.003	-1.96	<0.05
(C1)	.20	.12	.30		

Queda demostrado que la ambigüedad de rol ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno organizacional y la percepción de apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre ambigüedad de rol y apoyo familiar es negativa ( $a_1=-.20$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1=.19$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre ambigüedad de rol y apoyo de la organización es negativa ( $a_2=-.53$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2=.45$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de la organización, resulta

estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.26$ ) cuantifica el efecto que la ambigüedad de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por la ambigüedad de rol, el apoyo organizacional y el apoyo familiar posee un valor medio ( $R^2 = .46$ ).

**4.3.1.2. El apoyo de supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 5. Resultados del cálculo de mediación del apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familiar entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo sup/comp				M2 apoyo fam				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	P		Coef.	SE	p		Coef.	SE	p
X (ambig)	a <sub>1</sub>	-.25	.03	<0.001	a <sub>2</sub>	-.20	.05	.0001	c'	-.30	.06	<0.001
M <sub>1</sub> (a.sup)									b <sub>1</sub>	.75	.12	<0.001
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.22	.08	.0086
constante	i <sub>M1</sub>	3.80	.08	<0.001	i <sub>M2</sub>	4.05	.11	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.96	.53	<0.001
		R <sup>2</sup> =.21			R <sup>2</sup> =.80			R <sup>2</sup> =.43				
		F(1. 191)=51.68,			F(1. 191)=16.57,			F(1. 191)=48.62,				
		p=<0.001			p=.0001			p= <0.001				

a. Efecto total de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

C=-.54, t=-8.40, p<.01

b. Efecto directo de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

C'=-.30, t=-4.64, p<.01

Tabla 6. Efecto indirecto (c) de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.24	-.37	-.15		
Apoyo sup	-.19	-.29	-.12	-4.77	<0.01
Apoyo fam	-.04	-.11	-.005	-2.18	<0.05
(C1)	-.15	.24	-.06		

Queda demostrado que la ambigüedad de rol ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno superiores y compañeros y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre ambigüedad de rol y percepción de apoyo de los superiores y compañeros es negativa ( $a_1 = -.25$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .75$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre ambigüedad de rol y percepción de percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_2 = -.20$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .22$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por apoyo de los supervisores y compañeros menos el efecto indirecto mediado por la percepción de apoyo de la familia,

resulta estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.30$ ) cuantifica el efecto que la ambigüedad de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por la ambigüedad de rol y el apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familia posee un valor medio ( $R^2 = .43$ ).

**4.3.1.3. El apoyo organizacional como primer mediador y supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador, como variables mediadoras en serie; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 7. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional como primer mediador y el apoyo de superiores como segundo mediador entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
Antecedente		M1 apoyo org				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción L		
		Coef.	SE	P		Coef.	SE	p		Coef.	SE	p
X (ambig)	a <sub>1</sub>	-.53	.06	<0.001	a <sub>2</sub>	-.15	.04	.0001	c'	-.19	.06	.0027
M <sub>1</sub> (a.org)					d <sub>21</sub>	.19	.04	<0.001	b <sub>1</sub>	.37	.06	<0.001
M <sub>2</sub> (a.sup)									b <sub>2</sub>	.56	.11	<0.001
constante	i <sub>M1</sub>	6.36	.15	<0.001	i <sub>M2</sub>	2.58	.25	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.21	.49	<0.001
		R <sup>2</sup> =.26			R <sup>2</sup> =.31			R <sup>2</sup> =.51				
		F(1. 191)=67.34, p=<0.001			F(1. 191)=42.54, p=<0.001			F(1. 191)=64.74, p=<0.001				

a. Efecto total de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

C=-.54, t=-8.40, p<.01

b. Efecto directo de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

C'=-.19, t=-3.05, p<.01



Tabla 6. Efecto indirecto (c) de ambigüedad de rol sobre satisfacción laboral

	Efecto	BootLLCI	BootULCI
TOTAL	-.34	-.49	-.25
Ind <sub>1</sub>	-.20	-.30	-.13
Ind <sub>2</sub>	-.06	-.10	-.03
Ind <sub>3</sub>	-.09	-.16	-.04
(C <sub>1</sub> )	-.14	-.24	-.06
(C <sub>2</sub> )	-.11	-.22	-.02
(C <sub>3</sub> )	.13	-.02	.10

Guía de efectos indirectos:

Ind<sub>1</sub>: ambigüedad de rol → apoyo organización → Satisfacción laboral

Ind<sub>2</sub>: ambigüedad de rol → apoyo organización → apoyo superiores compañeros → Satisfacción laboral

Ind<sub>3</sub>: ambigüedad de rol → apoyo superiores y compañeros → Satisfacción laboral

Queda demostrado que la ambigüedad de rol ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de los apoyos internos actuando estos en serie siguiendo la secuencia M1 (apoyo organizacional) como antecedente de M2 (apoyo de los supervisores y compañeros). Esta influencia es en este caso negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos de los mediadores considerados individualmente (Ind<sub>1</sub>+Ind<sub>3</sub>) y el efecto indirecto de los dos mediadores considerados conjuntamente en la secuencia Ind<sub>2</sub>.

Por tanto, la fórmula del efecto indirecto total sería  $C - C' = a_1b_1 + a_2b_2 + a_1d_2b_2$  o dicho de otro modo  $C - C' = \text{Ind}_1 + \text{Ind}_3 + \text{Ind}_2$

1. La relación entre ambigüedad de rol y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.53$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .37$ ) de la relación entre este y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de una alta ambigüedad de rol en el trabajo

predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

2. La relación entre ambigüedad de rol y apoyo de los supervisores y los compañeros es negativa ( $a_2 = -.15$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .56$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los superiores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
3. Por último, la mediación en serie de las dos variables de apoyo es también negativa: la relación entre ambigüedad de rol y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.53$ ), multiplicando el efecto positivo ( $d_{21} = .19$ ) de la influencia del apoyo organizacional sobre el apoyo de los supervisores y compañeros ( $b_2 = .56$ ) de la relación entre este y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, lo que a su vez produce una baja percepción de apoyo por los supervisores y compañeros que desencadena una baja satisfacción laboral.

Por su parte, el efecto directo ( $C' = -.19$ ) cuantifica el efecto que la ambigüedad de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por la ambigüedad de rol y los apoyos internos es elevada ( $R^2 = .51$ ).

Respecto a los contrastes de efectos indirectos, se definen de la siguiente forma:

$$(C_1) = \text{Ind}_1 - \text{Ind}_2$$

$$(C_2) = \text{Ind}_1 - \text{Ind}_3$$

$$(C_3) = \text{Ind}_2 - \text{Ind}_3$$

Analizando los resultados de significaciones estadísticas, el efecto indirecto del apoyo de la organización es significativamente mayor que el recibido por supervisores y compañeros y que el conjunto entre ambas variables. Por último, no existen diferencias entre los efectos indirectos entre apoyo de supervisores y compañeros y los dos apoyos internos considerados conjuntamente.

**El resultado del punto 4.3.1.1., confirma H1a; el punto 4.3.1.2., confirma H1b y el resultado 4.3.1.3., confirma H2a.**

**4.3.2. Apoyos como variables mediadoras; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

**4.3.2.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 8. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo organizacional entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
Antecedente		M1 apoyo fam				M2 apoyo org				Y Satisfacción L		
		Coef.	SE	P		Coef.	SE	p		Coef.	SE	p
X (estrés)	a <sub>1</sub>	-.31	.11	.0057	a <sub>2</sub>	-.86	.16	<0.001	c'	-.26	.14	.0640
M <sub>1</sub> (a.fam)									b <sub>1</sub>	.23	.08	.0085
M <sub>2</sub> (a.org)									b <sub>2</sub>	.53	.06	<0.001
constante	i <sub>M1</sub>	4.27	.24	<0.001	i <sub>M2</sub>	7.01	.33	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.53	.56	<0.001
		R <sup>2</sup> =.04			R <sup>2</sup> =.13			R <sup>2</sup> =.42				
		F(1. 191)=7.82, p=.0057			F(1. 191)=29.29, p<0.001			F(1. 191)=46.58, p<0.001				

a. Efecto total de estrés percibido sobre satisfacción laboral

C=-.79, t=-4.95, p<.01

b. Efecto directo de estrés percibido sobre satisfacción laboral

C'=-.26, t=-1.86, p<.05

Tabla 9. Efecto indirecto (c) de estrés percibido sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.53	-.77	-.35		
Apoyo orga	-.46	-.66	-.30	-4.58	<0.01
Apoyo fam	-.07	-.19	-.01	-1.86	<0.05
(C1)	.38	.21	.60		

Queda demostrado que el estrés percibido ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno organizacional y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre estrés percibido y percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_1 = -.31$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .23$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre estrés percibido y apoyo de la organización es negativa ( $a_2 = -.86$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .53$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de un alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de la organización, resulta

estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.26$ ) cuantifica el efecto que el estrés percibido tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el estrés percibido, el apoyo organizacional y el apoyo familiar posee un valor medio ( $R^2 = .42$ ).

**4.3.2.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 10. Resultados del cálculo de mediación del apoyo superiores y compañeros y el apoyo familiar entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo sup/comp				M2 apoyo fam				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	P		Coef.	SE	p		Coef.	SE	p
X (estres)	a <sub>1</sub>	-.37	.09	<0.001	a <sub>2</sub>	-.31	.11	.0057	c'	-.36	.14	.0099
M <sub>1</sub> (a.sup)									b <sub>1</sub>	.90	.11	<0.001
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.27	.09	.0023
constante	i <sub>M1</sub>	4.03	.18	<0.001	i <sub>M2</sub>	4.27	.24	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.44	.59	.0001
		R <sup>2</sup> =.09					R <sup>2</sup> =.04			R <sup>2</sup> =.39		
		F(1. 191)=18.98,					F(1. 191)=7.82,			F(1. 191)=40.80,		
		p=<0.001					p=.0057			p=<0.001		

a. Efecto total de estrés percibido sobre satisfacción laboral

C=-.79, t=-4.95, p<.01

b. Efecto directo de estrés percibido sobre satisfacción laboral

C'=-.36, t=-2.60, p<.01

Tabla 11. Efecto indirecto (c) de estrés percibido sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.42	-.65	-.25		
Apoyo sup	-.34	-.52	-.19	-3.79	<0.01
Apoyo fam	-.08	-.21	-.02	-2.01	<0.01
(C1)	-.25	.44	-.08		

Queda demostrado que el estrés percibido ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno superiores y compañeros y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre estrés percibido y percepción de apoyo de los superiores y compañeros es negativa ( $a_1 = -.37$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .90$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre estrés percibido y percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_2 = -.31$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .27$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por apoyo de los supervisores y compañeros menos el efecto indirecto mediado por la percepción del apoyo de la familia,



resulta estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.36$ ) cuantifica el efecto que el estrés percibido tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el estrés percibido y el apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familia posee un valor bajo ( $R^2 = .39$ ).

**4.3.2.3. El apoyo organizacional como primer mediador y supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador, como variables mediadoras en serie; estrés percibido variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 12. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional como primer mediador y el apoyo supervisores y compañeros como segundo mediados entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo org				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (©)	a <sub>1</sub>	-.86	.16	<0.001	a <sub>2</sub>	-.17	.08	.0436	c'	-.19	.13	.1581
M <sub>1</sub> (a.org)					d <sub>21</sub>	.24	.03	<0.001	b <sub>1</sub>	.42	.06	<0.001
M <sub>2</sub> (a.sup)									b <sub>2</sub>	.64	.11	<0.001
constante	i <sub>M1</sub>	7.01	.33	<0.001	i <sub>M2</sub>	2.35	.29	<0.001	i <sub>Y</sub>	1.71	.54	.0018
		R <sup>2</sup> =.13					R <sup>2</sup> =.27			R <sup>2</sup> =.49		
		F(1. 191)=29.29,					F(1. 191)=34.85,			F(1. 191) =60.06,		
		p=<0.001					p=<0.001			p=<0.001		

a. Efecto total de estrés percibido sobre satisfacción laboral

C=-.79, *t*=-4.95, *p*<.01

b. Efecto directo de estrés percibido sobre satisfacción laboral

C'=-.19, *t*=-1.42, *p*<.05

Tabla 13. Efecto indirecto © de estrés percibido sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI
TOTAL	-.60	-.85	-.40
Ind <sub>1</sub>	-.36	-.55	-.23
Ind <sub>2</sub>	-.13	-.24	-.07
Ind <sub>3</sub>	-.11	-.23	-.01
(C <sub>1</sub> )	-.23	-.40	-.09
(C <sub>2</sub> )	-.25	-.46	-.08
(C <sub>3</sub> )	-.02	-.17	-.09

Guía de efectos indirectos:

Ind<sub>1</sub>: estrés percibido → apoyo organización → Satisfacción laboral

Ind<sub>2</sub>: estrés percibido → apoyo organización → apoyo superiores compañeros →  
Satisfacción laboral

Ind<sub>3</sub>: estrés percibido → apoyo superiores y compañeros → Satisfacción laboral

Queda demostrado que el estrés percibido ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de los apoyos internos actuando estos en serie siguiendo la secuencia M1 (apoyo organizacional) como antecedente de M2 (apoyo de los supervisores y compañeros). Esta influencia es en este caso negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos de los mediadores considerados individualmente (Ind<sub>1</sub>+Ind<sub>3</sub>) y el efecto indirecto de los dos mediadores considerados conjuntamente en la secuencia Ind<sub>2</sub>.

Por tanto, la fórmula del efecto indirecto total sería  $C - C' = a_1b_1 + a_2b_2 + a_1d_2b_2$  o dicho de otro modo  $C - C' = \text{Ind}_1 + \text{Ind}_3 + \text{Ind}_2$

1. La relación entre estrés percibido y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.86$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .42$ ) de la relación entre este y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de un alto estrés percibido en el trabajo

predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

2. La relación entre estrés percibido y apoyo de los supervisores y los compañeros es negativa ( $a_2 = -.17$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .56$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los superiores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
3. Por último, la mediación en serie de las dos variables de apoyo es también negativa: la relación entre ambigüedad de rol y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.53$ ), multiplicando el efecto positivo ( $d_{21} = .19$ ) de la influencia del apoyo organizacional sobre el apoyo de los supervisores y compañeros ( $b_2 = .64$ ) de la relación entre este y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, lo que a su vez produce una baja percepción de apoyo por los supervisores y compañeros que desencadena una baja satisfacción laboral.

Por su parte, el efecto directo ( $C' = -.19$ ) cuantifica el efecto que el estrés percibido tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el estrés percibido y los apoyos internos es elevada ( $R^2 = .49$ ).

Respecto a los contrastes de efectos indirectos, se definen de la siguiente forma:

$$(C_1) = \text{Ind}_1 - \text{Ind}_2$$

$$(C_2) = \text{Ind}_1 - \text{Ind}_3$$

$$(C_3) = \text{Ind}_2 - \text{Ind}_3$$

Analizando los resultados de significaciones estadísticas, el efecto indirecto del apoyo de la organización es significativamente mayor que el recibido por supervisores y compañeros y que el conjunto entre ambas variables. Por último, no existen diferencias entre los efectos indirectos entre apoyo de supervisores y compañeros y los dos apoyos internos considerados conjuntamente.

**El resultado del punto 4.3.2.1., confirma H3a, el resultado 4.3.2.2., confirma H3b y el resultado 4.3.2.3., confirma H4a.**

**4.3.3. Apoyos como variables mediadoras; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

**4.3.3.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 14. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y apoyo organizacional entre la variable predictora antigüedad y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo org				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (antig)	<i>a</i> <sub>1</sub>	-.13	.06	.05	<i>a</i> <sub>2</sub>	-.33	.09	.0006	<i>c'</i>	-.10	.08	.1840
M <sub>1</sub> (a.fam)									<i>b</i> <sub>1</sub>	.24	.08	.0056
M <sub>2</sub> (a.org)									<i>b</i> <sub>2</sub>	.55	.06	<0.001
constante	<i>i</i> <sub>M1</sub>	3.89	.14	<0.001	<i>i</i> <sub>M2</sub>	5.89	.20	<0.001	<i>i</i> <sub>Y</sub>	2.05	.44	<0.001
		<i>R</i> <sup>2</sup> =.02			<i>R</i> <sup>2</sup> =.06			<i>R</i> <sup>2</sup> =.43				
		<i>F</i> (1. 191)=3.94, <i>p</i> =.0486			<i>F</i> (1. 191)=12.08, <i>p</i> =.0006			<i>F</i> (1. 191)=45.87, <i>p</i> <0.001				

a. Efecto total de antigüedad sobre satisfacción laboral

*C*=-.32, *t*=-3.35, *p*<.01

b. Efecto directo de antigüedad sobre satisfacción laboral

*C'*=-.10, *t*=-1.33, *p*<.05

Tabla 15. Efecto indirecto (c) de antigüedad sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.21	-.34	-.10		
Apoyo orga	-.18	-.30	-.08	-3.24	<0.01
Apoyo fam	-.03	-.09	-.002	-1.55	<0.05
(C1)	.15	.04	.28		

Queda demostrado que la antigüedad ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno organización y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre antigüedad y percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_1 = -.13$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .24$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de la antigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre antigüedad y apoyo organizacional es negativa ( $a_2 = -.33$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .55$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de la antigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de la organización, resulta

estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.10$ ) cuantifica el efecto que la antigüedad tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por la antigüedad, el apoyo organizacional y el apoyo familiar posee un valor medio ( $R^2 = .43$ ).



**4.3.3.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 16. Resultados del cálculo de mediación del apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familiar entre la variable predictora antigüedad y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
Antecedente		M1 apoyo sup/comp				M2 apoyo fam				Y Satisfacción L		
		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (antig)	a <sub>1</sub>	-.24	.05	<0.001	a <sub>2</sub>	-.13	.06	.0486	c'	-.05	.08	.5430
M <sub>1</sub> (a.sup)									b <sub>1</sub>	.95	.12	<0.001
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.30	.09	.0008
constante	i <sub>M1</sub>	3.74	.10	<0.001	i <sub>M2</sub>	3.89	.14	<0.001	i <sub>Y</sub>	1.53	.52	.0037
		$R^2=.11$					$R^2=.02$			$R^2=.37$		
		$F(1. 191)=23.80,$					$F(1. 191)=3.94,$			$F(1. 191)=36.70,$		
		$p<0.001$					$p=.0486$			$p<0.001$		

a. Efecto total de antigüedad sobre satisfacción laboral

$C=-.32, t=-3.35, p<.01$

b. Efecto directo de antigüedad sobre satisfacción laboral

$C'=-.05, t=-.60, p<.05$

Tabla 17. Efecto indirecto (c) de antigüedad sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.27	-.41	-.15		
Apoyo sup	-.23	-.35	-.13	-4.77	<0.01
Apoyo fam	-.04	-.11	-.003	-2.18	<0.05
(C1)	-.19	.32	-.08		

Queda demostrado que la antigüedad ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno superiores y compañeros y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre antigüedad y percepción de apoyo de los superiores y compañeros es negativa ( $a_1=-.24$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1=.95$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de antigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre antigüedad y percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_2=-.13$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2=.30$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de antigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por apoyo de los supervisores y compañeros menos el efecto indirecto mediado por la percepción del apoyo de la familia,

resulta estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.05$ ) cuantifica el efecto que la ambigüedad de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por la antigüedad y el apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familia posee un valor bajo ( $R^2 = .37$ ).

**4.3.3.3. El apoyo organizacional como primer mediador y supervisores/as y compañeros/as como segundo mediador, como variables mediadoras en serie; antigüedad variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 18. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional como primer mediador y el apoyo de supervisores y compañeros como segundo mediador entre la variable predictora antigüedad y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo org				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (antig)	<i>a</i> <sub>1</sub>	-.33	.09	.0006	<i>a</i> <sub>2</sub>	-.16	.04	.0004	<i>c'</i>	-.01	.07	.8543
M <sub>1</sub> (a.org)					<i>d</i> <sub>21</sub>	.23	.03	<0.001	<i>b</i> <sub>1</sub>	.45	.06	<0.001
M <sub>2</sub> (a.sup)									<i>b</i> <sub>2</sub>	.64	.12	<0.001
constante	<i>i</i> <sub>M1</sub>	5.89	.20	<0.001	<i>i</i> <sub>M2</sub>	2.35	.22	<0.001	<i>i</i> <sub>Y</sub>	1.19	.45	.0082
		<i>R</i> <sup>2</sup> =.06			<i>R</i> <sup>2</sup> =.30			<i>R</i> <sup>2</sup> =.49				
		<i>F</i> (1. 191)=12.08,			<i>F</i> (1. 191)=39.50,			<i>F</i> (1. 191)=58.34,				
		<i>p</i> =.0006			<i>p</i> <0.001			<i>p</i> <0.001				

a. Efecto total de antigüedad sobre satisfacción laboral

*C*=-.32, *t*=-3.35, *p*<.01

b. Efecto directo de antigüedad sobre satisfacción laboral

*C'*=-.01, *t*=-.18, *p*<.05

Tabla 19. Efecto indirecto (c) de antigüedad sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI
TOTAL	-.30	-.45	-.17
Ind <sub>1</sub>	-.15	-.26	-.08
Ind <sub>2</sub>	-.09	-.15	-.05
Ind <sub>3</sub>	-.05	-.15	-.05
(C <sub>1</sub> )	-.06	-.15	-.03
(C <sub>2</sub> )	-.10	-.24	-.02
(C <sub>3</sub> )	-.04	-.15	-.05

Guía de efectos indirectos:

Ind<sub>1</sub>: antigüedad → apoyo organización → Satisfacción laboral

Ind<sub>2</sub>: antigüedad → apoyo organización → apoyo superiores compañeros →  
Satisfacción laboral

Ind<sub>3</sub>: antigüedad → apoyo superiores y compañeros → Satisfacción laboral

Queda demostrado que la antigüedad ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de los apoyos internos actuando estos en serie siguiendo la secuencia M1 (apoyo organizacional) como antecedente de M2 (apoyo de los supervisores y compañeros). Esta influencia es en este caso negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos de los mediadores considerados individualmente (Ind<sub>1</sub>+Ind<sub>3</sub>) y el efecto indirecto de los dos mediadores considerados conjuntamente en la secuencia Ind<sub>2</sub>.

Por tanto, la fórmula del efecto indirecto total sería  $C - C' = a_1b_1 + a_2b_2 + a_1d_2b_2$  o dicho de otro modo  $C - C' = Ind_1 + Ind_3 + Ind_2$ .

1. La relación entre antigüedad y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.33$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .45$ ) de la relación entre este y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de antigüedad en el trabajo predice un bajo

nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

2. La relación entre antigüedad y apoyo de los supervisores y los compañeros es negativa ( $a_2 = -.16$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .64$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de antigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los superiores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
3. Por último, la mediación en serie de las dos variables de apoyo es también negativa: la relación entre antigüedad y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.33$ ), multiplicando el efecto positivo ( $d_{21} = .23$ ) de la influencia del apoyo organizacional sobre el apoyo de los supervisores y compañeros ( $b_2 = .64$ ) de la relación entre este y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de antigüedad en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, lo que a su vez produce una baja percepción de apoyo por los supervisores y compañeros que desencadena una baja satisfacción laboral.

Por su parte, el efecto directo ( $C' = -.01$ ) cuantifica el efecto que la antigüedad tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por la antigüedad y los apoyos internos es alta ( $R^2 = .49$ ).

Respecto a los contrastes de efectos indirectos, se definen de la siguiente forma:

$$(C_1) = \text{Ind}_1 - \text{Ind}_2$$

$$(C_2) = \text{Ind}_1 - \text{Ind}_3$$

$$(C_3) = \text{Ind}_2 - \text{Ind}_3$$

Analizando los resultados de significaciones estadísticas, el efecto indirecto del apoyo de la organización es significativamente mayor que el recibido por supervisores y compañeros y que el conjunto entre ambas variables. Por último, no existen diferencias entre los efectos indirectos entre apoyo de supervisores y compañeros y los dos apoyos internos considerados conjuntamente.

**El resultado del punto 4.3.3.1., confirma H5a, el resultado del punto 4.3.3.2., confirma H5b y el resultado del punto 4.3.3.3., confirma H6a.**

**4.3.4. Apoyos como variables mediadoras; conflicto de rol variable predictor; satisfacción laboral variable criterio.**

**4.3.4.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; conflicto de rol variable predictor; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 20. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional y el apoyo familiar entre la variable predictor conflicto de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo org				M2 apoyo fam				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (confl)	a <sub>1</sub>	-.37	.06	<0.001	a <sub>2</sub>	-.14	.04	.0025	c'	-.02	.06	.7203
M <sub>1</sub> (a.org)									b <sub>1</sub>	.56	.06	<0.001
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.24	.09	.0061
constante	i <sub>M1</sub>	6.32	.19	<0.001	i <sub>M2</sub>	4.03	.14	<0.001	i <sub>Y</sub>	1.86	.48	.0002
		R <sup>2</sup> =.16					R <sup>2</sup> =.05			R <sup>2</sup> =.41		
		F(1, 191)=35.49,					F(1, 191)=9.37,			F(1, 191)=44.68,		
		<i>p</i> =<0.001					<i>p</i> =.0025			<i>p</i> =<0.001		

a. Efecto total de conflicto de rol sobre satisfacción laboral

C=-.26, *t* -4.04, *p*<.01

b. Efecto directo de conflicto de rol sobre satisfacción laboral

C'=-.02, *t*=-.36, *p*<.05



Tabla 21. Efecto indirecto (c) de conflicto de rol sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.24	-.34	-.16		
Apoyo orga	-.21	-.29	-.14	-4.95	<0.01
Apoyo fam	-.03	-.08	-.006	-1.98	<0.01
(C1)	-.18	-.27	-.09		

Queda demostrado que el conflicto de rol ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno organización y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre conflicto de rol y apoyo organizacional es negativa ( $a_1 = -.37$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .56$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto conflicto de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la organización, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre conflicto de rol y percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_2 = -.14$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .24$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto conflicto de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por apoyo de la organización menos el efecto indirecto mediado por la percepción del apoyo de la familia, resulta

estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.02$ ) cuantifica el efecto que el conflicto de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el conflicto de rol, el apoyo organizacional y el apoyo familiar posee un valor medio ( $R^2 = .41$ ).

**4.3.4.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; conflicto de rol variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 22. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo supervisores y compañeros entre la variable predictora conflicto de rol y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (confl)	a <sub>1</sub>	-.14	.04	.0025	a <sub>2</sub>	-.20	.03	<0.001	c'	-.03	.06	.5915
M <sub>1</sub> (a.fam)									b <sub>1</sub>	.29	.09	.0012
M <sub>2</sub> (a.sup)									b <sub>2</sub>	.96	.12	<0.001
constante	i <sub>M1</sub>	4.03	.14	<0.001	i <sub>M2</sub>	3.84	.10	<0.001	i <sub>Y</sub>	1.52	.55	.0064
		R <sup>2</sup> =.05			R <sup>2</sup> =.16			R <sup>2</sup> =.37				
		F(1. 191)=9.37,			F(1. 191)=36.26,			F(1. 191)=37.36,				
		<i>p</i> =.0025			<i>p</i> <0.001			<i>p</i> <0.001				

a. Efecto total de conflicto de rol sobre satisfacción laboral

C=-.26, *t*=-4.04, *p*<.01

b. Efecto directo de conflicto de rol sobre satisfacción laboral

C'=-.03, *t*=-.53, *p*<.05

Tabla 23. Efecto indirecto (c) de conflicto de rol sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.23	-.34	-.14		
Apoyo sup	-.19	-.29	-.11	-4.77	<0.01
Apoyo fam	-.04	-.09	-.01	-2.19	<0.01
(C1)	-.15	.07	-.25		

Queda demostrado que el conflicto de rol ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno superiores y compañeros y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre conflicto de rol y apoyo familiar es negativa ( $a_1 = -.14$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .29$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto conflicto de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.
2. La relación entre conflicto de rol y apoyo de los superiores y compañeros es negativa ( $a_2 = -.20$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .96$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto conflicto de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los superiores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de los supervisores y compañeros,

resulta estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C' = -.03$ ) cuantifica el efecto que el conflicto de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el conflicto de rol y el apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familia posee un valor medio ( $R^2 = .37$ ).

**El resultado del punto 4.3.4.1., confirma H7a y el resultado del punto 4.3.4.2., confirma H7b.**

**4.3.5. Apoyos como variables mediadoras; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

**4.3.5.1. Apoyo supervisores/as compañeros/as variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 24. Resultados del cálculo de mediación del apoyo supervisores y compañeros entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción laboral.

		M apoyo sup			Y Satisfacción L			
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (control)	a	.14	.05	.0076	c'	.25	.08	.0014
M (a.sup)					b	1.01	.11	<0.001
constante	i <sub>1</sub>	2.77	.19	<0.001	i <sub>2</sub>	1.38	.42	.0011
		$R^2=.04$					$R^2=.37$	
		$F(1. 191)=7.29, p=.0076$					$F(1. 191)=55.33, p=<0.001$	

a. Efecto total de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral

$C=.39, t=4.25, p<.01$

b. Efecto directo de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral

$C'=25, t=3.24, p<.01$

Tabla 25. Efecto indirecto (c) de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
Apoyo sup	.14	.03	.26	2.58	<0.01

Queda demostrado que el control sobre el trabajo ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo interno de los supervisores y compañeros. La relación entre control sobre el trabajo y percepción de apoyo de los superiores y compañeros es positiva ( $a=.14$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b=1.01$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto control sobre el trabajo predice un alto apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo este apoyo a su vez un predictor de alta satisfacción laboral.

El efecto directo ( $C'=.25$ ) cuantifica el efecto que el control sobre el trabajo tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia del apoyo.

La varianza de la satisfacción laboral explicada por el control del trabajo y el apoyo de supervisores y compañeros posee un valor medio ( $R^2=.37$ ).

**4.3.5.2. El apoyo familiar y organizacional, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 26. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo organizacional entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo org				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (contr)	$a_1$	.15	.064	.0112	$a_2$	.35	.09	.0003	$c'$	.17	.08	.0299
$M_1(a.fam)$									$b_1$	.22	.08	.0100
$M_2(a.org)$									$b_2$	.54	.06	<0.001
constante	$i_{M1}$	3.04	.24	<0.001	$i_{M2}$	3.99	.35	<0.001	$i_Y$	1.36	.40	.0009
		$R^2=.03$					$R^2=.07$			$R^2=.43$		
		$F(1, 191)=6.56,$					$F(1, 191)=13.76,$			$F(1, 191)=47.33,$		
		$p<.0112$					$p=.0003$			$p=<0.001$		

a. Efecto total de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral

$C=.39, t=4.25, p<.01$

b. Efecto directo de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral

$C'=.17, t=2.19, p<.01$



Tabla 27. Efecto indirecto (c) de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	.23	.11	.36		
Apoyo orga	.19	.09	.30	3.42	<0.01
Apoyo fam	.04	.007	.10	1.76	<0.05
(C1)	-.15	-.26	-.05		

Queda demostrado que el control sobre el trabajo ejerce su influencia sobre la satisfacción laboral a través de la percepción de apoyo externo de la familia y el apoyo interno de la organización actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es positiva, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo positivo:

1. La relación entre control sobre el trabajo y apoyo familiar es positiva ( $a_1=.15$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1=.22$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto control sobre el trabajo predice un alto apoyo por parte de la familia, siendo este apoyo a su vez un predictor de alta satisfacción laboral.
2. La relación entre control sobre el trabajo y apoyo de la organización es positiva ( $a_2=.35$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2=.54$ ) de la relación entre esta y la satisfacción laboral. Esto significa que la percepción de alto control sobre el trabajo predice un alto apoyo por parte de la familia, siendo este apoyo a su vez un predictor de alta satisfacción laboral.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de la organización, resulta estadísticamente significativa, es decir, ambos efectos indirectos actúan sobre la satisfacción laboral de forma similar.

El efecto directo ( $C'=.17$ ) cuantifica el efecto que el control sobre el trabajo tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el control sobre el trabajo, el apoyo organizacional y el apoyo familiar posee un valor medio ( $R^2=.43$ ).

**4.3.5.3. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción laboral variable criterio.**

Tabla 28. Resultados del cálculo de mediación del apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familiar entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción laboral.

Consecuente												
		M1 apoyo sup/comp				M2 apoyo fam				Y Satisfacción L		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (contr)	a <sub>1</sub>	.14	.05	.0076	a <sub>2</sub>	.17	.06	.0112	c'	.22	.08	.0047
M <sub>1</sub> (a.sup)									b <sub>1</sub>	.93	.11	<0.001
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.26	.09	.0028
constante	i <sub>M1</sub>	2.77	.19	<0.001	i <sub>M2</sub>	3.04	.24	<0.001	i <sub>Y</sub>	.81	.45	.0758
		R <sup>2</sup> =.04					R <sup>2</sup> =.03			R <sup>2</sup> =.40		
		F(1. 191)=7.29,					F(1. 191)=6.56,			F(1. 191)=41.54,		
		<i>p</i> =.0076					<i>p</i> <.0112			<i>p</i> <0.001		

Al no ser uno de los términos de la ecuación de regresión estadísticamente significativo (probabilidad la probabilidad de la constante  $i_Y < .05$ ), la mediación al completo tampoco es estadísticamente significativa.

**El resultado del punto 4.3.5.1., confirma H8a y el resultado del punto 4.3.5.2., confirma H9a. El resultado 4.3.5.3., no permite confirmar H9b.**

**4.3.6. Apoyos como variables mediadoras; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

**4.3.6.4. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 29. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional y el apoyo de la familia entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción vital.

Consecuente												
		M1 apoyo org				M2 apoyo fam				Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (ambig)	a <sub>1</sub>	-.53	.06	<0.001	a <sub>2</sub>	-.20	.05	.0001	c'	-.15	.08	.0551
M <sub>1</sub> (a.org)									b <sub>1</sub>	.07	.07	.3216
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.33	.10	.0012
constante	i <sub>M1</sub>	6.36	.15	<0.001	i <sub>M2</sub>	4.05	.11	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.96	.53	<0.001
		R <sup>2</sup> =.26					R <sup>2</sup> =.80			R <sup>2</sup> =.13		
		F(1. 191)=67.34,					F(1. 191)=16.57,			F(1. 191)=9.55,		
		<i>p</i> =<0.001					<i>p</i> =.0001			<i>p</i> =<0.001		

Al no ser uno de los términos de la ecuación de regresión estadísticamente significativo (probabilidad del apoyo organizacional <.05), la mediación al completo tampoco es estadísticamente significativa.

**4.3.6.2. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; ambigüedad de rol variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 30. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo de supervisores y compañeros entre la variable predictora ambigüedad de rol y la variable criterio satisfacción vital.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (ambig)	a <sub>1</sub>	-.20	.05	.0001	a <sub>2</sub>	-.25	.06	<0.001	c'	-.11	.07	.1335
M <sub>1</sub> (a.fam)									b <sub>1</sub>	.31	.10	.0017
M <sub>2</sub> (a.sup)									b <sub>2</sub>	.31	.13	.0206
constante	i <sub>M1</sub>	4.05	.11	<0.001	i <sub>M2</sub>	3.80	.03	<0.001	i <sub>Y</sub>	1.35	.61	.0291
		R <sup>2</sup> =.08					R <sup>2</sup> =.21			R <sup>2</sup> =.15		
		F(1. 191)=16.57,					F(1. 191)=51.68,			F(1. 191)=11.25,		
		p=.0001					p=<0.001			p=<0.001		

a. Efecto total de ambigüedad de rol sobre satisfacción vital

$$C = -.25, t = -3.75, p < .01$$

b. Efecto directo de ambigüedad de rol sobre satisfacción vital

$$C' = -.11, t = -1.50, p < .05$$

Tabla 31. Efecto indirecto (c) de ambigüedad de rol sobre satisfacción vital.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.14	-.23	-.07		
Apoyo sup	-.08	-.15	-.02	-2.20	<0.01
Apoyo fam	-.06	-.12	-.02	-2.46	<0.01
(C1)	.02	-.07	.10		

Queda demostrado que la ambigüedad de rol ejerce su influencia sobre la satisfacción vital a través de la percepción de apoyo la percepción del apoyo externo familiar y el apoyo interno de superiores y compañeros actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre ambigüedad de rol y percepción de apoyo de la familia es negativa ( $a_1 = -.20$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .31$ ) de la relación entre esta y la satisfacción vital. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción vital.
2. La relación entre ambigüedad de rol y apoyo de superiores y compañeros es negativa ( $a_2 = -.25$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .31$ ) de la relación entre esta y la satisfacción vital. Esto significa que la percepción de alta ambigüedad de rol en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción vital.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de los supervisores y compañeros,

resulta estadísticamente significativa. Ambos efectos indirectos no actúan de la misma forma sobre la satisfacción vital, es decir, según estos resultados el apoyo de los supervisores y compañeros tiene un efecto más acusado que la percepción del apoyo de la familia.

El efecto directo ( $C' = -.11$ ) cuantifica el efecto que la ambigüedad de rol tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción vital explicada por la ambigüedad de rol y la percepción del apoyo de la familia y el apoyo de los supervisores y compañeros posee un valor bajo ( $R^2 = .15$ ).

**El resultado del punto 4.3.6.2., confirma H10b. El resultado 4.3.6.1., no permite confirmar H10a.**

**4.3.7. Apoyos como variables mediadoras; estrés percibido variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

**4.3.7.1. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 32. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional y apoyo familiar entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción vital.

Consecuente												
		M1 apoyo org				M2 apoyo fam				Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (estres)	a <sub>1</sub>	-.86	.16	<0.001	a <sub>2</sub>	-.32	.11	.0057	c'	-.47	.16	.0037
M <sub>1</sub> (a.org)									b <sub>1</sub>	.07	.07	.2794
M <sub>2</sub> (a.fam)									b <sub>2</sub>	.33	.10	.0009
constante	i <sub>M1</sub>	7.01	.33	<0.001	i <sub>M2</sub>	4.29	.24	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.65	.16	.0037
		R <sup>2</sup> =.13					R <sup>2</sup> =.04			R <sup>2</sup> =.15		
		F(1. 191)=29.29,					F(1. 191)7.82,			F(1. 191)=11.40,		
		p=<0.001					p=.0057			p=<0.001		

Al no ser uno de los términos de la ecuación de regresión estadísticamente significativo (probabilidad del apoyo organizacional <.05), la mediación al completo tampoco es estadísticamente significativa.



**4.3.7.2. El apoyo interno, apoyo supervisores/as y compañeros/as y el externo, apoyo familiar, como variables mediadoras en paralelo; estrés percibido variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 33. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo supervisores y compañeros entre la variable predictora estrés percibido y la variable criterio satisfacción vital.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (estres)	a <sub>1</sub>	-.31	.11	.0057	a <sub>2</sub>	-.37	.09	<0.001	c'	-.42	.15	.0064
M <sub>1</sub> (a.fam)									b <sub>1</sub>	.30	.09	.0017
M <sub>2</sub> (a.sup)									b <sub>2</sub>	.31	.12	.0144
constante	i <sub>M1</sub>	4.29	.24	<0.001	i <sub>M2</sub>	4.03	.18	<0.001	i <sub>Y</sub>	2.03	.65	.0022
		R <sup>2</sup> =.04					R <sup>2</sup> =.09			R <sup>2</sup> =.17		
		F(1. 191)=7.82,					F(1. 191)=18.98,			F(1. 191) =13.3,		
		p=.0057					p=<0.001			p=<0.001		

a. Efecto total de estrés percibido sobre satisfacción vital

C=-.64, *t*=-4.17, *p*<.01

b. Efecto directo de estrés percibido sobre satisfacción vital

C'=-.42, *t*=-2.76, *p*<.01

Tabla 34. Efecto indirecto (c) de estrés percibido sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
TOTAL	-.21	-.36	-.10		
Apoyo sup	-.12	-.24	-.03	-2.11	<0.01
Apoyo fam	-.10	-.21	-.03	-2.04	<0.01
(C1)	-.02	-.12	.16		

Queda demostrado que el estrés percibido ejerce su influencia sobre la satisfacción vital a través de la percepción de apoyo interno superiores y compañeros y la percepción del apoyo externo familiar actuando estos en paralelo o sumativamente. Esta influencia es negativa, fruto de la suma de los dos efectos indirectos individuales, ambos de signo negativo:

1. La relación entre estrés percibido y apoyo familiar es negativa ( $a_1 = -.31$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_1 = .30$ ) de la relación entre esta y la satisfacción vital. Esto significa que la percepción de alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de la familia, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción vital.
2. La relación entre estrés percibido y apoyo de los supervisores y compañeros es negativa ( $a_2 = -.37$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b_2 = .31$ ) de la relación entre esta y la satisfacción vital. Esto significa que la percepción de alto estrés percibido en el trabajo predice un bajo nivel de percepción de apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo esta falta de apoyo percibido a su vez un predictor de baja satisfacción vital.

Siendo  $C_1$  la resta entre el efecto indirecto mediado por percepción de apoyo de la familia menos el efecto indirecto mediado por el apoyo de los supervisores y compañeros,

resulta estadísticamente significativa. Ambos efectos indirectos no actúan de la misma forma sobre la satisfacción laboral, es decir, según estos resultados el apoyo de los superiores y compañeros tiene un efecto más acusado que la percepción del apoyo de la familia.

El efecto directo ( $C' = -.36$ ) cuantifica el efecto que el estrés percibido tiene sobre la satisfacción laboral, independientemente de la influencia de los apoyos.

La varianza de satisfacción laboral explicada por el estrés percibido y el apoyo supervisores y compañeros y el apoyo familia posee un valor bajo ( $R^2 = .39$ ).

**El resultado del punto 4.3.7.2., confirma H11b. El resultado 4.3.7.1., no permite confirmar H11a.**

**4.3.8. Apoyos como variables mediadoras; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

**4.3.8.1.- Apoyo organizacional variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 35. Resultados del cálculo de mediación del apoyo organizacional entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

Antecedente		M apoyo org				Y Satisfacción V		
		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (control)	a	.35	.09	.0003	c'	.38	.09	<0.001
M (a.org)					b	.14	.06	.0276
constante	i <sub>1</sub>	3.99	.35	<0.001	i <sub>2</sub>	1.16	.41	.0048
		$R^2=.07$					$R^2=.14$	
		$F(1. 191)=13.76,$ $p=.0003$					$F(1. 191)=15.14,$ $p=<0.001$	

a. Efecto total de control sobre el trabajo sobre satisfacción vital

$C=.43, t=4.98, p<.01$

b. Efecto directo de control sobre el trabajo sobre satisfacción vital

$C'=.38, t=4.29, p<.01$

Tabla 36. Efecto indirecto (c) de control sobre el trabajo sobre satisfacción laboral.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
Apoyo org	.05	.007	.12	1.85	<0.05

Queda demostrado que el control sobre el trabajo ejerce su influencia sobre la satisfacción vital a través de la percepción de apoyo interno de la organización. La relación entre control sobre el trabajo y apoyo organizacional es positiva ( $a=.35$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b=.14$ ) de la relación entre esta y la satisfacción vital. Esto significa que la percepción de alto control sobre el trabajo predice un alto apoyo por parte de la organización, siendo esta apoyo a su vez un predictor de alta satisfacción vital.

El efecto directo ( $C'=.38$ ) cuantifica el efecto que el control sobre el trabajo tiene sobre la satisfacción vital, independientemente de la influencia del apoyo.

La varianza de la satisfacción vital explicada por el control sobre el trabajo y el apoyo de la organización posee un valor bajo ( $R^2=.14$ ).

**4.3.8.2. Apoyo supervisores/as compañeros/as variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 37. Resultados del cálculo de mediación del apoyo supervisores y compañeros entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

		M apoyo sup					Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>	
X (control)	a	.14	.05	.0076	c'	.37	.08	<0.001	
M (a.sup)					b	.42	.12	.0006	
constante	i <sub>1</sub>	2.77	.19	<0.001	i <sub>2</sub>	.58	.45	<0.001	
		$R^2=.04$					$R^2=.17$		
		$F(1. 191)=7.29,$ $p=.0076$					$F(1. 191)=19.30,$ $p=<0.001$		

a. Efecto total de control sobre el trabajo sobre satisfacción vital

$C=.43, t=4.98, p<.01$

b. Efecto directo de control sobre el trabajo sobre satisfacción vital

$C'=37, t=4.36, p<.01$

Tabla 38. Efecto indirecto (c) de control sobre el trabajo sobre satisfacción vital.

	Efecto	BootLLCI	BootULCI	Z	sig
Apoyo sup	.06	.02	.12	2.09	<0.05

Queda demostrado que el control sobre el trabajo ejerce su influencia sobre la satisfacción vital a través de la percepción de apoyo interno de los supervisores y

compañeros. La relación entre control sobre el trabajo y percepción de apoyo de los superiores y compañeros es positiva ( $a=.14$ ), multiplicando el efecto positivo ( $b=.42$ ) de la relación entre esta y la satisfacción vital. Esto significa que la percepción de alta control sobre el trabajo predice un alto apoyo por parte de los supervisores y compañeros, siendo este apoyo a su vez un predictor de alta satisfacción vital.

El efecto directo ( $C'=.37$ ) cuantifica el efecto que el control sobre el trabajo tiene sobre la satisfacción vital, independientemente de la influencia del apoyo.

La varianza de la satisfacción vital explicada por el control del trabajo y el apoyo de supervisores y compañeros posee un valor medio ( $R^2=.17$ ).

**4.3.8.3.- Apoyo familiar variable mediadora; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 39. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

		M apoyo fam					Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>	
X (control)	a	.17	.06	.0112	c'	.37	.08	<0.001	
M (a.fam)					b	.35	.09	.0002	
constante	i <sub>1</sub>	3.04	.24	<0.001	i <sub>2</sub>	.68	.42	.1061	
		$R^2=.03$					$R^2=.18$		
		$F(1.191)=6.56,$ $p<.0112$					$F(1.191)=20.39,$ $p=<0.001$		

Al no ser uno de los términos de la ecuación de regresión estadísticamente significativo (probabilidad la probabilidad de la constante  $i_1$  y  $<.05$ ), la mediación al completo tampoco es estadísticamente significativa.



**4.3.8.4. El apoyo familiar y el organizacional, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 40. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo organizacional entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

Consecuente														
		M1 apoyo fam				M2 apoyo org				Y Satisfacción V				
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		
X (contr)	$a_1$	.17	.06	.0112	$a_2$	.35	.09	.0003	$c'$	.35	.09	.0001		
$M_1(a.fam)$									$b_1$	.31	.10	.0013		
$M_2(a.org)$									$b_2$	.08	.07	.2027		
constante	$i_{M1}$	3.04	.24	<0.001	$i_{M2}$	3.99	.35	<0.001	$i_Y$	.44	.45	.3306		
		$R^2=.03$ $F(1. 191)=6.56,$ $p<.0112$						$R^2=.07$ $F(1. 191)=13.76,$ $p=.0003$					$R^2=.18$ $F(1. 191)=14.18,$ $p=<0.001$	

Al no ser uno de los términos de la ecuación de regresión estadísticamente significativo (probabilidad la probabilidad de la constante  $i_Y < .05$ ), la mediación al completo tampoco es estadísticamente significativa.

**4.3.8.5. El apoyo supervisores/as y compañeros/as y el familiar, como variables mediadoras en paralelo; control sobre el trabajo variable predictora; satisfacción vital variable criterio.**

Tabla 41. Resultados del cálculo de mediación del apoyo familiar y el apoyo supervisores y compañeros entre la variable predictora control sobre el trabajo y la variable criterio satisfacción vital.

Consecuente												
		M1 apoyo fam				M2 apoyo sup/comp				Y Satisfacción V		
Antecedente		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>		Coef.	SE	<i>p</i>
X (contr)	a <sub>1</sub>	.17	.06	.0112	a <sub>2</sub>	.14	.05	.0076	c'	.33	.08	.0001
M <sub>1</sub> (a.fam)									b <sub>1</sub>	.29	.09	.0026
M <sub>2</sub> (a.sup)									b <sub>2</sub>	.33	.12	.0068
constante	i <sub>M1</sub>	3.04	.24	<0.001	i <sub>M2</sub>	2.77	.19	<0.001	i <sub>y</sub>	-.04	.49	.9272
		R <sup>2</sup> =.03			R <sup>2</sup> =.04			R <sup>2</sup> =.21				
		F(1. 191)=6.56,			F(1. 191)=7.29,			F(1. 191)=16.55,				
		p<.0112			p=.0076			p=<0.001				

Al no ser uno de los términos de la ecuación de regresión estadísticamente significativo (probabilidad la probabilidad de la constante  $i_y < .05$ ), la mediación al completo tampoco es estadísticamente significativa.

**El resultado del punto 4.3.8.1., confirma H12a y el resultado del punto 4.3.8.2., confirma H12b. El resultado del punto 4.3.8.3., no confirma H12c, el resultado del punto 4.3.8.4., no confirma H13a y el resultado del punto 4.3.8.5., no confirma H13b.**

## **Capítulo 5**

### **Discusión y conclusiones**



## 5.1. Discusión general y conclusiones

El objetivo general de la presente tesis doctoral ha sido analizar algunos de los principales aspectos psicosociales de la integración laboral de las personas con discapacidad en los centros especiales de empleo, mediante un análisis de los principales factores antecedentes de las satisfacciones laboral y vital a través de la existencia de relaciones de mediación por parte de la percepción de los apoyos sociales, tanto internos como externos al trabajo, utilizando una muestra de trabajadores con discapacidad en los centros especiales de empleo de FEPAMIC.

Con la intención de sintetizar los principales resultados de este estudio, descritos en el Capítulo 4, a continuación se procederá a comentarlos siguiendo la siguiente estructura:

1.- Puesto que la existencia de correlaciones lineales entre variables antecedentes y consecuentes es una condición necesaria para las relaciones de mediación, se discutirá en primer lugar sobre las relaciones encontradas entre ellas:

- a) Antecedentes: demandas (ambigüedad de rol, conflicto de rol), control sobre el trabajo, recursos (antigüedad) y estrés percibido como resultado de la comparación demandas-control-recursos.
- b) Consecuentes: satisfacción laboral y satisfacción vital.

2.- A continuación se discutirá sobre cómo la percepción de los apoyos internos (organizacional y de supervisores y compañeros) y la percepción del apoyo externo (familia) median en las relaciones de regresión entre antecedentes y consecuentes, y si estas mediaciones confirman o no las hipótesis formuladas en el Capítulo 3.

1.a.1- Ambigüedad de rol: ya se ha planteado en el Capítulo 2 que el concepto de rol desempeña un papel central en el análisis de la estructura organizacional. La ambigüedad de rol puede definirse como “*el grado de disponibilidad de la información requerida por la persona que ocupa una posición, y se produce por la falta de dicha información o por su comunicación inadecuada*” (Alcover, 2016). Por tanto, se habla de ambigüedad de rol cuando los roles son definidos de manera inadecuada o se desconocen sustancialmente, debido a que las personas no se sienten seguras de la forma en que deben actuar en tales situaciones de índole especial (Peiró *et al.*, 1985).

Al analizar los resultados obtenidos, estos indican que los trabajadores que participaron en el estudio poseen un nivel de ambigüedad de rol bajo y su correlación con la satisfacción laboral es alta. Lo que viene a corroborar los resultados de otros estudios (p. ej.: Miles, 1976; Osca, 2012; Osca *et al.*, 2003 y Rizzo *et al.*, 1970), en los cuales se afirma que las percepciones que tienen los trabajadores de su rol tienen una fuerte correspondencia con la satisfacción laboral, relacionándose la ambigüedad negativamente de forma consistente con dicha actitud.

1.a.2- Conflicto de rol: los diversos tipos de conflicto de rol desempeñan un papel central en el análisis de la estructura organizacional, definiéndose como la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol (Miles, 1977; Van Sell *et al.*, 1981), relacionadas con las condiciones, recursos, objetivos o auto-expectativas de la persona focal. Para Bedeian y Armenakis (1981), conflicto y ambigüedad de rol originan un incremento de la tensión laboral, lo que repercute negativamente en la satisfacción con el trabajo. Al analizar los resultados obtenidos, estos indican que, los trabajadores que participaron en el estudio poseen un nivel de conflicto de rol bajo, siendo la correlación con la satisfacción laboral media y negativa. Estos datos vienen a corroborar, al igual que con los resultados anteriormente mencionados sobre la ambigüedad de rol, los resultados de los

estudios ya mencionados. Dichos resultados también apoyarían el modelo propuesto por Bedeian y Armenakis (1981), quienes postulan que el conflicto y la ambigüedad de rol originan un incremento de la tensión laboral, lo que repercute negativamente en la satisfacción con el trabajo.

1.a.3- Estrés percibido y control sobre el trabajo: Tras el análisis de los resultados, se observa que la media de los trabajadores que participaron en el estudio respecto al estrés percibido es de un nivel de medio-bajo, siendo su correlación con la satisfacción laboral y la satisfacción vital media y negativa. En lo que respecta al control sobre el trabajo, el nivel es medio-alto, siendo la correlación con los dos tipos de satisfacción media y positiva. Estos resultados vienen a apoyar el modelo de demanda/control de Karasek (1979), Karasek y Theorell (1990), el cual plantea que los principales focos del estrés surgen de dos condiciones laborales del trabajo: las demandas laborales (exigencias psicológicas del trabajo: falta de tiempo, exceso de trabajo, conflicto en las demandas) y el control que la persona ejerce sobre ellas, siendo el estrés percibido el resultado de la comparación demandas-control-recursos y las dos actitudes (satisfacción laboral y vital).

Estos resultados también estarían en la línea del modelo de Demandas y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti y Bakker, 2011 y Demerouti *et al.*, 2001). Como se comentó en el capítulo 2, los autores plantean que los distintos entornos de trabajo o características laborales pueden dividirse en dos categorías diferentes. Por una parte, las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos (Demerouti *et al.*, 2001). Y por otra parte, los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo y estimular el crecimiento



personal, el aprendizaje y el desarrollo. (Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2007). También las correlaciones encontradas, sugieren una conexión con los trabajos realizados por Ganster y Fusilier (1989), Goleblewski (1982) y Kahn y Byosiere (1992) sobre organización, estrés laboral y salud, donde se mantiene que el aumento del control de los trabajadores puede mejorar de manera significativa su salud y su bienestar.

Por otro lado, los estudios que sobre el estrés percibido se han realizado en el colectivo de personas con discapacidad (Alcover y Pérez, 2011; Flores *et al.*, 2010 y Paredes *et al.*, 2012), no difieren en términos generales en cuanto a los obtenidos en los estudios con trabajadores sin discapacidad, mencionados en el párrafo anterior.

1.b.1- Satisfacción laboral: como se plantea en el capítulo segundo, la satisfacción laboral es una de las variables que se ha estudiado con mayor interés en el campo de la psicología industrial y organizacional. Ello es reflejo de la importancia que tiene tanto para los investigadores como para el público en general (Locke, 1976). Resulta evidente que una de las razones por las que la satisfacción laboral es socialmente relevante es porque para la mayoría de los trabajadores constituye un fin en sí misma, configurándose así en uno de los componentes de la calidad de vida laboral que ha suscitado un mayor interés por parte de los investigadores.

En los resultados que se han obtenido al analizar la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad que han participado en el estudio, se observa que la media de en la variable es alta, siendo su correlación con el apoyo organizacional y de superiores y compañeros, alta y positiva y con el apoyo familiar media y positiva. Estos resultados vienen a apoyar otros estudios realizados con trabajadores con discapacidad en los cuales se pone de manifiesto que la obtención de un empleo no es un factor suficiente para garantizar la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad (Farris y Stancliffe, 2001 y Jenaro,

Flores, Caballo y de Elena, 2007), puesto que se necesita conseguir también un equilibrio entre normalización con el resto de trabajadores y los apoyos, es decir entre las demandas y los recursos. Por tanto, la satisfacción laboral de las personas con discapacidad estará determinada por el ambiente de trabajo experimentado, por la flexibilidad del ambiente y por el equilibrio entre las tareas y las habilidades del trabajador con discapacidad (Jenaro, Flores, González, Vega y Cruz, 2010).

1.b.2- Satisfacción vital: en el caso de esta actitud, se encontró un nivel medio con unas correlaciones bajas y positivas en el apoyo organizacional y en el de superiores y compañeros, siendo media y positiva en el apoyo familiar. No se ha obtenido correlación estadísticamente significativa con el conflicto de rol ni con la antigüedad en el puesto de trabajo, siendo bajas y negativas las correlaciones con ambigüedad de rol y estrés percibido y algo más alta y positiva, con control sobre el trabajo.

Por último, la correlación con satisfacción laboral resultó media y positiva, resultado este que se encuentra en la línea de los estudios de Tait y sus colaboradores (1989), quienes señalan la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida.

2.- Apoyos internos y externos: los resultados obtenidos indican que existe una percepción del apoyo de la organización, de los supervisores y compañeros y de la familia como mediadores en la relación entre las variables antecedentes analizadas y la satisfacción laboral como consecuente. Sin embargo y en términos generales, cuando la variable predictora fue la satisfacción vital no se produjeron todas las mediaciones hipotetizadas.

Es importante señalar que cuando se planteó esta investigación, se consideró que existiría una elevada correlación entre el apoyo organizacional y el apoyo de los supervisores/as y compañeros/as, lo que supondría un grave problema de colinealidad que invalidaría las hipótesis de mediación múltiple en paralelo (no así en serie, donde la

colinealidad no constituye una dificultad tan seria) en las que estuvieran implicadas estas dos variables. En efecto y como se esperaba, el índice de correlación calculado entre ambas fue significativo ( $p < 0.01$ ) y de .502. Una relación estadística tan elevada entre los dos tipos de apoyo interno imposibilita el uso de la metodología de regresión múltiple en paralelo en la que se basa parte de esta tesis doctoral. Sería interesante para futuros estudios emplear procedimientos matemáticos que anularan o al menos controlaran el efecto de colinealidad, como el análisis de componentes principales o la regresión Ridge (López, 1998), para comprobar el efecto mediador conjunto en paralelo de ambas percepciones de apoyo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, queda reflejado que la percepción de los apoyos sociales funciona como un factor mediador clave, lo que viene a complementar los modelos teóricos (Beehr, 1995; Beehr *et al.*, 1990; Eisenberger *et al.*, 1986; Viswesvaran *et al.*, 1999) en los cuales aparecen como amortiguadores de diversos factores de riesgo psicosocial. Debe aquí recordarse que las principales fuentes de apoyo social, como antecedentes, dentro del entorno laboral son los supervisores, los compañeros de trabajo (LaRocco *et al.*, 1980) y la organización en sí misma a través de sus políticas y prácticas.

También en el campo de la discapacidad se han realizados diversos estudios sobre la importancia de los apoyos sociales por su impacto positivo en el bienestar de los trabajadores y sobre las actitudes de estos sobre el trabajo (p. ej., Alcover y Pérez, 2011; Cimarolli y Wang, 2006; Colella *et al.*, 2004; Pérez *et al.*, 2015; Verdugo *et al.*, 2002), y tal y como plantean Alcover y Pérez (2011), “*es esperable que si en la población general los efectos de los distintos tipos de apoyo recibido en los contextos laborales son positivos, en el caso de los trabajadores con discapacidad sean similares o superiores*” (p. 215).

En esta tesis doctoral, realizada con trabajadores de centros especiales de empleo, se ha comprobado que las percepciones de estos apoyos sociales actúan como mediadoras en la relación entre las demandas, control y recursos y la satisfacción laboral, y en menor medida entre dichas variables y la satisfacción vital.

Antes de comenzar la revisión de los resultados de mediación es importante señalar que la existencia de mediaciones múltiples implica que también se han identificado las mediaciones simples, es decir, que dos mediadores que ejercen su efecto de forma colectiva (ya sea en serie o en paralelo) también median considerados de forma independiente, pero con un menor efecto explicativo que considerando su efecto conjunto. A continuación, se discutirán las mediaciones múltiples, y solo las sencillas cuando no se haya producido un efecto de mediación conjunto entre las percepciones de apoyo.

Igualmente, resulta imprescindible aquí señalar que una baja percepción de apoyo puede deberse a dos situaciones: en la primera, los apoyos están disponibles pero los trabajadores no son capaces de percibirlos; en la segunda, el apoyo de hecho no se ha producido. En ambos casos el efecto sobre las actitudes es el mismo. En el apartado sobre limitaciones de este estudio, al final de este capítulo, se volverá sobre este tema.

2.a.- Respecto a la ambigüedad de rol: los resultados de la investigación confirman la existencia de relación predictor-criterio entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral cuando está mediada por la percepción de los apoyos sociales. Es decir, el nivel de ambigüedad de rol de los trabajadores influirá en la percepción que estos tengan sobre la mediación de los apoyos sociales y el nivel de satisfacción laboral, tanto si está mediada esta relación por la existencia de los apoyos sociales, como ya se ha dicho, como por la ausencia de estos apoyos. A mayor ambigüedad de rol es esperable una menor percepción de los apoyos, lo que originaría a su vez una menor satisfacción laboral. La afirmación es cierta también para los

signos opuestos: a menor ambigüedad de rol se producirá una mejor percepción de todos los apoyos, situación ésta que producirá una mayor satisfacción laboral.

Se podría sugerir que para mejorar la percepción de la existencia de los apoyos sociales deberían ponerse en práctica acciones concretas para disminuir el nivel de ambigüedad de rol, como por ejemplo la definición de los puestos de trabajo y la gestión de los recursos humanos centrada en competencias (Keith, 2002). De esta manera, las actuaciones que se desarrollaran por parte de las empresas, relacionadas con la implantación de apoyos sociales como el fomento del trabajo por parejas, el trabajo grupal o la definición de tareas individuales y grupales, serían percibidas por los trabajadores de manera óptima, como la realización de un verdadero esfuerzo por parte del centro especial de empleo respecto a la correcta gestión de los mismos. Estas actuaciones tendrían como resultado una mayor satisfacción laboral, tal y como plantean Stone y Colella, (2005) en su modelo de los factores que afectan al trato de los trabajadores con discapacidad dentro de las organizaciones.

De manera concreta, el presente trabajo ha identificado la existencia de las relaciones entre ambigüedad de rol, apoyos sociales y actitudes que se especifican a continuación:

a.- En la relación entre la ambigüedad de rol y la satisfacción laboral existe más de una variable de apoyo social mediadora. En concreto se dan dos relaciones: por un lado, las percepciones del apoyo familiar y el apoyo organizacional conjuntamente lo que confirma las relaciones esperadas y por el otro el apoyo familiar y apoyo superiores/as y compañeros/as. Esto quiere decir que la percepción del apoyo de la familia y la percepción del apoyo organizacional por un lado y la percepción de la familia y el apoyo de los superiores/as y compañeros/as por otro, suman en la relación de mediación entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral, pero sin una secuencia determinada. Las relaciones observadas implican

que mientras mayor sea el nivel de ambigüedad de rol, más difícil será que los trabajadores perciban el apoyo de la familia y de la organización, o de la familia y de los superiores/as y compañeros/as, lo que se relacionará a su vez una menor satisfacción laboral. Por consiguiente, sería recomendable disminuir en lo posible el nivel de ambigüedad de rol percibido en los centros especiales de empleo con actuaciones de organización del trabajo concretas, como la gestión por competencias de los recursos humanos y la implantación de los programas de ajuste personal y social. Este tipo de programas, a pesar de ser obligatorios (Real Decreto 1368/1985, BOE de 08 de Agosto de 1985 por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los trabajadores minusválidos que prestan sus servicios en los centros especiales de empleo), en el caso de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el año 2017 y por primera vez desde la promulgación del Real Decreto, se han convocado las ayudas para la creación de los equipos de ajuste personal y social que lleven a cabo dichos programas, tanto en centros especiales de empleo como en empresas ordinarias con trabajadores con discapacidad. Como se planteaba, este descenso del nivel de ambigüedad de rol en los centros especiales de empleo, sería recomendable para que los trabajadores percibieran adecuadamente los apoyos que brindan la familia y la organización, por un lado y la familia y los superiores/as y compañeros/as por otro.

b.- Existe una secuencia entre la mediación por parte de la percepción del apoyo organizacional como mediador antecedente de la percepción del apoyo de superiores/as y compañeros/as como segundo mediador en la relación existente entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral, confirmando las relaciones esperadas.. Es decir, en la relación entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral, existen dos variables de apoyo que median siguiendo una secuencia determinada. En este caso, la percepción de apoyo organizacional actúa como mediadora antecedente de la percepción de apoyo de los superiores/as y compañeros/as. Por tanto y a partir de los sentidos encontrados para estas relaciones ya

especificados en el capítulo 4, puede afirmarse que la consecución de una mayor satisfacción laboral pasa por reducir el nivel de ambigüedad de rol, lo que provoca una mayor calidad en la percepción del apoyo de la organización influyendo esto a su vez en la mejor percepción del apoyo de los superiores/as y compañeros/as. Parece por tanto que el papel de las políticas de apoyo organizacional determinaría en parte la calidad de las percepciones que los trabajadores tienen de la ayuda recibida por parte de sus compañeros y supervisores.

c.- En lo que respecta a los resultados obtenidos al analizar la relación existente entre la ambigüedad de rol y la satisfacción vital cuando se introducen como mediadores los apoyos sociales, los resultados no son tan concluyentes como en el caso de la satisfacción laboral expuestos anteriormente. Se confirmó solo las relaciones esperadas entre la percepción del apoyo de los supervisores/as y compañeros/as y el apoyo familiar, que aparecen en paralelo. Es decir, un menor nivel de ambigüedad de rol permitirá que los trabajadores perciban el apoyo por parte de los supervisores/as y compañeros/as, y lo mismo ocurrirá de forma simultánea con la ayuda recibida de la familia. Ambos factores actuando conjuntamente se relacionarán con originarán una mayor satisfacción vital. Parece interesante esta conexión encontrada entre el ámbito laboral y familiar, donde una mala organización del trabajo lleva al trabajador a una situación en la que se valora con dificultad el apoyo obtenido por los familiares, aspecto este que baja a continuación la experiencia de satisfacción vital. Estos resultados podrían complementar las investigaciones que se han realizado con el apoyo familiar como variable mediadora entre la búsqueda de empleo y su mantenimiento y la confianza del trabajador con discapacidad (Cimarolli y Wang, 2006).

2.b. Estrés percibido: los resultados de la investigación confirman la existencia de la relación predictor-criterio entre estrés percibido y satisfacción laboral, cuando está mediada por la percepción de los apoyos sociales. Es decir, el nivel de estrés percibido de los trabajadores se relacionará con la percepción que estos tengan sobre la mediación de los

apoyos sociales y el posterior nivel de satisfacción laboral, de tal forma que a mayor estrés percibido es esperable una menor percepción de los apoyos, lo que se relacionaría originaría a su vez con una menor satisfacción laboral. Como es lógico, la afirmación es también válida para los signos opuestos de cada variable.

Por consiguiente, es importante que las empresas implanten actuaciones que permitan disminuir el estrés percibido. Robbins, (2004) en su estudio sobre el comportamiento organizacional y Linares, (2010) en otro estudio sobre cómo evitar la tensión en el ambiente laboral, señalan varias estrategias para controlar el estrés. Por ejemplo, la implantación de adaptaciones de los puestos de trabajo a nivel ergonómico como organizativa, conciliación con la vida familiar, social y sanitaria, horarios flexibles un sistema de control del acoso laboral y sexual. La definición de los puestos de trabajo, el trabajo por competencias, las condiciones laborales, conciliación con la vida familiar, social y sanitaria, o, los recursos que se ponen a la disposición de los trabajadores (informativos, formativos, rehabilitadores y de ocio y tiempo libre) o la consulta sobre los objetivos a cumplir para el siguiente año (Moré, Carmenate y Junco, 2005). De esta manera, las actuaciones que se desarrollen por parte de la empresa relacionadas con los apoyos sociales serían percibidas por los trabajadores de manera óptima y como un esfuerzo por parte del centro especial de empleo con respecto a la correcta gestión de su capital humano. De esta forma, los trabajadores serían más conscientes del esfuerzo que supone para su organización implementar las medidas anteriormente enumeradas en beneficio de ellos, lo que conllevaría una mayor satisfacción laboral.

De una manera más específica, las relaciones encontradas son las siguientes:

a.- En la relación entre el estrés percibido y la satisfacción laboral se encontraros dos relaciones de mediación: por un lado, las percepciones del apoyo familiar y el apoyo organizacional conjuntamente y en paralelo, confirmando las relaciones esperadas; y por el



otro, el apoyo familiar y apoyo de superiores y compañeros también en paralelo, confirmando las relaciones esperadas. Por tanto, mientras menor sea el nivel de estrés percibido, más fácil será que los trabajadores perciban el apoyo de la familia y organización o de la familia y los superiores/as y compañeros/as, lo que se relacionará con una mayor satisfacción laboral. Por consiguiente, es necesario que descienda el nivel de estrés percibido con actuaciones concretas por parte de las empresas para que los trabajadores perciban el apoyo que sus familias y la organización, por un lado, y la familia y los superiores/as y compañeros/as, por otro, llevan a cabo, consiguiéndose así una mejora de la satisfacción laboral.

b.- Existe una secuencia entre la mediación por parte de la percepción del apoyo organizacional como mediador antecedente de la percepción del apoyo de superiores/as y compañeros/as como segundo mediador en la relación existente entre estrés percibido y satisfacción laboral, confirmando las relaciones esperadas. Es decir, en la relación entre estrés percibido y satisfacción laboral existen dos variables de apoyo mediando, y lo hacen siguiendo una secuencia determinada. Al igual que sucedía en el caso ya explicado de la ambigüedad de rol, la percepción de apoyo organizacional actúa como antecedente de la percepción de apoyo de los superiores/as y compañeros/as. Por tanto, un mayor nivel de estrés percibido, influirá en la peor percepción de los trabajadores del apoyo que proporciona el centro especial de empleo, impidiendo esta circunstancia la adecuada comprensión del apoyo de los superiores/as y compañeros/as. Este proceso desembocaría a su vez en una menor satisfacción laboral. Lógicamente, el efecto es el contrario a partir de un bajo nivel de estrés, tal y como sucede con la muestra observada en esta investigación. Estos hallazgos vienen a ampliar los estudios de autores como Sun, Hui y Lie, (2011) y Silva y Barreto, (2012), los cuales plantean que es, principalmente desde la organización y los compañeros (Tepper, Zellars y Duffy, 2002), desde donde provienen generalmente los comportamientos estresores. Reforzándose la importancia de los apoyos sociales internos, tanto como variables

antecedentes del estrés percibido, como variables mediadoras entre el estrés percibido y la satisfacción laboral. Como se demuestra en esta investigación.

Los resultados en percepción de estrés relacionados con la satisfacción vital, no son tan concluyentes como en el caso de la satisfacción laboral expuestos anteriormente. Tan solo se confirmó en un caso cuando la percepción del apoyo de los supervisores/as y compañeros/as y el apoyo familiar aparecen mediando en paralelo. Es decir, un menor nivel de estrés laboral permitirá que los trabajadores perciban el apoyo por parte de los supervisores/as y compañeros/as, lo que originará una mayor satisfacción vital; y simultáneamente, una baja experiencia de estrés favorece la percepción de ayuda por parte de la familia, lo que provoca una mejor satisfacción vital. De nuevo circunstancias estrictamente laborales (estrés en el trabajo) son capaces de desencadenar efectos en la vida personal de los trabajadores.

En un estudio reciente realizado con trabajadores con discapacidad en la empresa ordinaria, donde se muestra la probabilidad de que los trabajadores con discapacidad experimenten estresores y menor bienestar que sus compañeros sin discapacidad, los resultados plantean que el estrés percibido se agudiza cuanto mayor es la severidad o el carácter limitante de la discapacidad (Konrad *et al*, 2013), demostrando por tanto que aunque se realicen actuaciones encaminadas a disminuir el nivel de estrés percibido como las enumeradas anteriormente, el tipo de discapacidad, su carácter limitante o su severidad siguen influyendo. Lo que lleva a plantear las siguientes preguntas: ¿Qué ocurre con estas variables fisiológicas y de percepción de capacidades en los centros especiales de empleo, donde al menos el 80% de la plantilla tiene alguna discapacidad? ¿El nivel de estrés percibido se podría controlar tan solo con medidas organizacionales o también habría que actuar en las variables fisiológicas y de percepción de las capacidades? Parece que la introducción de programas de fisioterapia, terapia ocupacional, terapia psicológica y actividades sociales

extralaborales cuyos destinatarios serían los trabajadores de estos centros especiales de empleo podría ayudar a conseguir el objetivo del descenso del estrés (Robbins, 2004 y Kortum, Stavroula y Cox, 2010).

2.c. Conflicto de rol: los resultados de la investigación confirman la existencia de una relación predictor-criterio entre conflicto de rol y satisfacción laboral, cuando dicha relación se ve mediada por la percepción de los apoyos, según se esperaba. Es decir, el nivel de conflicto de rol en los trabajadores influirá en la percepción que estos tengan sobre la mediación de los apoyos sociales y el nivel de satisfacción laboral. A mayor conflicto de rol es esperable una menor percepción de los apoyos, lo que originaría a su vez una menor satisfacción laboral.

En base a lo detectado, serían pues oportunas actuaciones para el control del conflicto de rol tales como la orientación en el puesto, la ayuda ante la sobrecarga de trabajo, la resolución de dudas, que los objetivos que plantea la empresa para la consecución de las tareas del puesto de trabajo cumplan con las expectativas que la empresa tiene de ellos y no difieren con las propias (Moreno y Báez, 2010 y Peiró, 2004). Según los resultados obtenidos, las actuaciones que se desarrollen por parte de la empresa relacionadas con la implantación de apoyos sociales, serían percibidas por los trabajadores como medidas organizacionales para una correcta gestión de los trabajadores, lo que conllevaría una mayor satisfacción laboral.

En el caso del conflicto de rol se encontraron dos relaciones de mediación con la satisfacción laboral. Por un lado, las percepciones del apoyo familiar y el apoyo organizacional conjuntamente y en paralelo, según se esperaba; y por el otro, el apoyo familiar y apoyo superiores/as y compañeros/as también en paralelo, lo que confirma las

relaciones esperadas. Por tanto, mientras mayor sea el nivel de conflicto de rol, más difícil será que los trabajadores perciban el apoyo de la familia y organización o de la familia y los superiores/as y compañeros/as, lo que originará una menor satisfacción laboral. Por consiguiente, parece necesario para las organizaciones de trabajo protegido descender el nivel de conflicto de rol con actuaciones concretas para que los trabajadores perciban el apoyo que sus familias y centros especiales de empleo por un lado, y la familia y los superiores/as y compañeros/as por otro, llevan a cabo para mejorar su satisfacción en el trabajo.

Es importante tener en cuenta que al hablar de conflicto de rol generalmente se habla de incompatibilidad de las demandas que pueden partir del propio trabajador, de la organización, de los supervisores/as o de los compañeros y que se dan cuando se simultanean expectativas contradictorias (Miles, 1997 y Van Sell, Brief y Schuler, 1981). Dicho esto, habría que preguntarse ¿Por qué los resultados de bajo conflicto de rol en los trabajadores con discapacidad que desarrollan su labor en un centro especial de empleo? ¿Influye el hecho que la organización esté dirigida por personas con discapacidad al contrario de lo que sucede en la empresa ordinaria o en centros especiales de empleo con ánimo de lucro? ¿Que los supervisores/as y compañeros/as tengan algún tipo de discapacidad hace que la auto-expectativa sea más real a la hora de afrontar el trabajo? Factores como la empatía por parte de la organización, supervisores/as y compañeros/as ¿juegan un papel importante en los centros especiales de empleo? Posiblemente como plantean Gil, Rico y Sanchez – Manzanares, (2008) en su estudio sobre la eficacia de los equipos de trabajo. Los diferentes agentes que integran los centros especiales de empleo sin ánimo de lucro, los cuales generalmente son creados por las propias organizaciones del sector de la discapacidad, como la alta dirección, los supervisores/as, los compañeros/as y los trabajadores se vean como un gran equipo de trabajo multidisciplinar.

2.d. Control sobre el trabajo: los resultados de la investigación confirman la existencia de una relación predictor-criterio entre la variable control sobre el trabajo y la satisfacción laboral cuando está mediada por la percepción de ciertos apoyos sociales. A menor control sobre el trabajo se encontró una percepción de los apoyos más débil, lo que originaría a su vez una menor satisfacción laboral. Como ya se ha indicado en reiteradas ocasiones, la afirmación es también válida para alta sensación de control sobre el trabajo y alta satisfacción laboral, mediados por una alta percepción de apoyo.

Por tanto, son deseables actuaciones del centro especial de empleo que permitan un mayor nivel de control sobre el trabajo como ofrecer la posibilidad de participar en las decisiones y gestión de su tiempo de trabajo dentro de los límites marcados por la eficacia y eficiencia en el mismo, la consulta sobre los objetivos a cumplir para el siguiente año y la participación en la evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos del año anterior, así como implicación de los trabajadores en la definición de sus funciones y de las competencias de los puestos de trabajo que ocupan (Gil *et al.*, 2008 y Peiró, 2004). Estas prácticas permitirían que las medidas que se desarrollaran por parte de la empresa relacionadas con la implantación de apoyos sociales, como fomento del trabajo o definición de tareas individuales y grupales, fueran percibidas por los trabajadores de manera óptima y como un esfuerzo por parte de la empresa para una correcta gestión de los recursos humanos, lo que permitiría la posibilidad de una mayor satisfacción laboral.

De una manera más específica, las relaciones encontradas son las siguientes:

a.- Una relación de mediación en paralelo con las percepciones de apoyo familiar y de apoyo organizacional, siendo el consecuente la satisfacción laboral, según se esperaba. Por tanto, mientras mayor sea el nivel de control sobre el trabajo, más fácil será que los trabajadores perciban el apoyo de la familia y organización de forma conjunta, lo que

originará una mayor satisfacción laboral, consiguiéndose el efecto opuesto con bajos niveles de control. Por consiguiente, es necesario aumentar el nivel de control sobre el trabajo con actuaciones concretas, como la gestión por competencias de los recursos humanos, la implantación de los programas de ajuste personal y social, la definición de los puestos de trabajo o la consulta sobre los objetivos a cumplir para el siguiente año por parte de las empresas (Gil *et al.*, 2008 y Peiró, 2004), para que los trabajadores perciban el apoyo que familia y organización llevan a cabo para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

b.- En lo que respecta a las relaciones esperadas entre el apoyo de la familia y de los supervisores/as y compañeros/as, no se encontró que funcionaran de forma conjunta como mediadores.

c.- Con respecto a la variable mediadora de apoyo de los supervisores/as y compañeros/as solo se da de manera individual, confirmando las relaciones esperadas. Por tanto, con respecto al apoyo social de los supervisores/as y compañeros/as será más fácil que los trabajadores perciban este apoyo siempre y cuando el nivel de control sobre el trabajo sea alto, lo cual desembocaría en una mayor satisfacción laboral. Es este el único caso de los estudiados en el que este tipo de apoyo no aparece en ninguna relación de mediación conjunta, siendo su efecto sobre la satisfacción laboral únicamente individual.

Estos resultados vienen a complementar diversos estudios realizados sobre demanda de trabajo y el apoyo ofrecido por los supervisores/as y compañeros/as en trabajadores con discapacidad intelectual (p. ej., Flores *et al.*, 2011), o con trabajadoras con discapacidad intelectual en la modalidad de apoyo protegido (Flores *et al.*, 2014), donde se pone de manifiesto que la principal fuente de apoyo social y recursos potenciador de la satisfacción laboral es el de los supervisores/as y compañeros/as.

Como se analizó en el capítulo 2, la mayor parte de los estudios se han realizado en la modalidad de apoyo protegido, donde el papel del apoyo de los superiores/as y compañeros/as es la base de este tipo de modalidad de trabajo, (p. ej: Flores *et al.*, 2007; Flores *et al.*, 2011 y Hatton y Emerson, 1998;). Por tanto que la percepción del apoyo de los supervisores/as y compañeros/as como variable en las diversas relaciones que se han estudiado, aparezca también en la modalidad de centros especiales de empleo es un dato a tener en cuenta a la hora de fomentar actuaciones relacionadas con estos apoyos, tanto desde el departamento de recursos humanos, como desde los programas de ajustes personal y social, fomentando las relaciones dentro y fuera de los centros especiales de empleo de toda la plantilla, incluyendo la alta dirección.

d.- En lo que respecta a la percepción de los apoyos sociales entre el control sobre el trabajo y la satisfacción vital, la mayoría de las relaciones esperadas no han podido ser confirmadas. En este caso solo se ha encontrado el efecto individual de la percepción de los apoyos organizacional y de los supervisores/as y compañeros/as. El apoyo de la familia no tiene poder mediador en esta relación. Estos resultados confirman la débil relación del control sobre la satisfacción vital, si bien los apoyos internos establecen un interesante vínculo explicativo basado en la mediación.

2.e. Antigüedad: Los resultados muestran la existencia de una relación predictor-criterio entre antigüedad y satisfacción laboral, cuando está mediada por la percepción de los apoyos sociales, tal y como se esperaba. Por tanto, la antigüedad se relaciona con la percepción que los trabajadores tengan sobre la mediación de los apoyos sociales y el nivel de satisfacción laboral. Los datos demuestran que a mayor antigüedad es esperable una peor percepción de los apoyos, lo que se relacionará una menor satisfacción laboral, y la relación contraria a partir de una menor antigüedad en la organización.

Por lo cual, esta investigación sobre el papel de la percepción de los apoyos sociales como mediadores entre la antigüedad “recurso” y su relación con la satisfacción laboral, complementan las investigaciones que se han desarrollado como las de Singh y Baumgartel (1996) y Wernimont (1966), donde expusieron cómo la antigüedad está íntimamente unida a la seguridad en el trabajo como condicionante de la satisfacción. Al haberse encontrado las siguientes relaciones específicas:

a.- En la relación entre la antigüedad y la satisfacción laboral se producen dos mediaciones conjuntas y en paralelo: por un lado, las percepciones del apoyo familiar y el apoyo organizacional, lo que confirma las relaciones esperadas; y por el otro, el apoyo familiar y apoyo de superiores y compañeros, confirmando también lo esperado. Por tanto, cuanto mayor sea la antigüedad, más difícil será que los trabajadores perciban de manera adecuada el apoyo de sus familias y organizaciones, o de la familia y los superiores/as y compañeros/as, lo que se relacionará a su vez una menor satisfacción laboral. La menor antigüedad parece un buen predictor de satisfacción laboral con la mediación de los dos grupos de apoyo.

Que el centro especial de empleo sea consciente de esta relación debería motivar a sus gestores en la implementación de programas de formación y desarrollo que tuvieran en cuenta a los trabajadores con mayor antigüedad, trabajando esta característica como un valor positivo. El *mentoring* podría ser una interesante opción para los trabajadores con mayor experiencia (Colomo y Casado, 2006), implicándoles directamente en los programas de apoyo de la organización, para de este modo intentar revertir la relación encontrada en esta investigación. Plantear actuaciones dentro de los programas de ajuste de personal y social en caminadas a preparar a los trabajadores para su futura jubilación, programas específicos de prejubilaciones, o programas de fisioterapia, terapia ocupacional, grupos de apoyo y



actividades sociales, son medidas que podrían revertir también la relación existente entre antigüedad y satisfacción laboral (Robbins, 2004 y Ibarra y Mudarra, 2005).

b.- Existe una secuencia entre la mediación por parte de la percepción del apoyo organizacional como mediador antecedente de la percepción del apoyo de superiores/as y compañeros/as como segundo mediador en la relación existente entre antigüedad y satisfacción laboral, confirmando las relaciones esperadas. Es decir, en la relación entre antigüedad y satisfacción laboral existen dos variables mediadoras de apoyo, siguiendo una secuencia determinada, en este caso la percepción de apoyo organizacional actúa como mediadora antecedente de la percepción de apoyo de los superiores/as y compañeros/as. Una vez más, el apoyo de los compañeros y superiores parece ser evaluado como una consecuencia de las políticas de apoyo organizacionales del centro especial de empleo, por lo que es en estas donde debe hacerse un mayor énfasis para revertir los resultados de baja satisfacción laboral entre los empleados con mayor antigüedad.

## **5.2. Implicaciones prácticas**

En los últimos años, se han ido consolidando en las sociedades avanzadas dos ideas clave respecto a las personas con discapacidad: en primer lugar, dejan de ser ‘ciudadanos invisibles’ y desarrollan de manera creciente un mayor protagonismo y participación social (Jiménez y Huete, 2010). En segundo lugar, va desapareciendo la perspectiva compasiva, caritativa y paternalista de las actuaciones públicas y privadas. La discapacidad es un asunto de derechos humanos, de dignidad ciudadana y de igualdad de oportunidades (Verdugo *et al.*, 1998).

La verdadera normalización consiste en la autodeterminación de las personas, y sus familias, y por lo tanto en su capacidad de decisión (Jiménez, 2010). El poder ofrecer a las personas con discapacidad un recurso como las empresas de trabajo protegido, en el que

además de empleo se ofrecen, o deberían ofrecerse, numerosos apoyos complementarios, y donde son las personas las que deciden de manera voluntaria formar parte del proyecto (Real Decreto 1368/1985, BOE de 08 de Agosto de 1985 por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los trabajadores minusválidos que prestan sus servicios en los centros especiales de empleo). Se trata de un deber por el que se ha de seguir trabajando, pues surge de la conciencia ciudadana y de los nuevos paradigmas sociales, donde el fin último de la actividad económica realizada es el servicio a las personas por encima de la búsqueda del beneficio económico y cuyas decisiones son tomadas, en este caso concreto por los mismos trabajadores generalmente al tratarse de un modelo participativo. Este modelo analizado funciona sobre todo porque cada vez se pone más en evidencia que se está generando trabajo de calidad y estabilidad en el empleo, al ser un modelo donde su foco de atención y su eje vertebrador son las personas con discapacidad, una sociedad normalizada la sociedad y como ya se ha dicho la capacidad de generar empleo estable y de calidad (SEPE, 2016).

En base a lo anteriormente dicho y teniendo en cuenta que la percepción institucional del empleo protegido no siempre es positiva, dado que se entiende que puede conducir a la generación de “guetos” laborales (Álvarez, 2012). Los resultados de esta investigación permiten profundizar sobre las condiciones en las cuales las personas con discapacidad desarrollan su trabajo dentro de un entorno de trabajo protegido, como son los centros especiales de empleo, sumándose a los pocos estudios que se han desarrollado acerca de las variables psicosociales que pueden influir sobre la integración en el mercado de trabajo del colectivo de personas con discapacidad en España y su entorno más próximo (Jenaro *et al.*, 2010; Pérez, 2011; Pérez y Alcover, 2011; Pérez *et al.*, 2015; Schur *et al.*, 2005).

Los resultados de esta investigación indican que la percepción de los apoyos sociales son factores clave como mediadores, viniendo a añadir una nueva visión a los modelos teóricos de referencia (Beehr, 1995; Beehr *et al.*, 1990; Viswesvaran *et al.*, 1999), en los

cuales se trata el apoyo centrándose en su potencial efecto protector y amortiguador de las tensiones (*strains*) en el trabajo, es decir, de las reacciones aversivas individuales ante estresores del entorno laboral y organizacional. Las investigaciones previas muestran que las principales fuentes de apoyo social dentro del entorno laboral son los supervisores/as, los compañeros/as de trabajo (LaRocco *et al.*, 1980) y la organización en sí misma a través de sus políticas y prácticas.

Es necesario, por tanto, poner en valor aquellos centros especiales de empleo que combinan su labor social con una gestión organizacional competente y competitiva, en los cuales los beneficios redundan, como ya se ha dicho, en la mejora de la calidad de vida del colectivo de personas con discapacidad y donde se tienen en cuenta a la hora de dirigirlos, los factores psicosociales y la necesidad de minimizarlos o maximizarlos, según los casos, de manera que se posibilite una mejor percepción de los apoyos sociales en pos de una mejora de la satisfacción laboral y vital.

Por último la dirección de los centros especiales de empleo ha de fomentar la percepción de los apoyos sociales, contemplando actuaciones dentro de la política de recursos humanos, las áreas de reclutamiento, selección, contratación, integración, formación, desarrollo de la carrera profesional, retención, evaluación, retribución y acompañamiento en la jubilación o prejubilación, a través de los programas de ajuste personal y social e investigar como otros factores pueden influir en la percepción de los apoyos sociales y su influencia en la calidad laboral y vital de los trabajadores de los centros especiales de empleo (Keith, 2002).

### 5.3. Limitaciones y futuras líneas de investigación

A continuación se efectúa el análisis de las principales limitaciones que se han detectado durante la realización de la presente investigación. Asimismo, se enumeran algunas de las futuras líneas de trabajo que se desprenden de la misma..

En primer lugar, es imprescindible señalar que el diseño trasversal de la investigación no permite establecer auténtica causalidad entre variables. Como es sabido, la metodología estadística de la regresión ayuda a entender las relaciones entre antecedentes y consecuentes, así como el papel de los mediadores, pero un estudio longitudinal añadiría información causal, imprescindible para mejorar en la comprensión de estos fenómenos.

En segundo lugar, posiblemente una de las razones que explique la elevada correlación entre apoyo de la organización y el de supervisores/as y compañeros/as es la cercana percepción que se puede tener entre la ayuda de la organización en su conjunto (por ejemplo, desde el departamento de recursos humanos) y la de los supervisores. El apoyo de los compañeros medido como una única variable junto a los supervisores es posible, por tanto, que contamine alguno de los resultados de esta investigación. A nivel metodológico podría resultar interesante evaluar por separado el papel que juegan los apoyos de los miembros de la organización en función del lugar jerárquico que ocupan con respecto de los participantes en la investigación.

Por último, desde un punto de vista teórico, esta investigación no ha considerado la variable clima de apoyo (Litwin y Stringer, 1966; Moos, 1974; Pritchard y Karasick, 1973; Schneider y Bartlett, 1968) a pesar de su evidente relación con el tema estudiado. Se prefirió no incluirla para evitar redundancias en las medidas, pero futuros estudios podrían añadirla en su diseño para obtener una explicación más extensiva de los procesos aquí analizados.

En lo que respecta a las futuras líneas de investigación, en primer lugar hay que decir que junto a las limitaciones se han planteado tres posibles líneas de trabajo relacionadas con dichas limitaciones.

Como cuarta línea de investigación, parece conveniente realizar un análisis comparativo siguiendo el mismo modelo de investigación entre trabajadores con discapacidad en la empresa ordinaria y trabajadores con discapacidad en centros especiales de empleo, así como trabajadores en centros especiales de empleo sin ánimo de lucro y con ánimo de lucro. Investigar si el tipo de organización produce efectos respecto a la percepción de apoyos podría resultar muy pertinente con el objetivo de orientar a las mismas respecto a la consecución de mejores resultados actitudinales. También resultaría relevante realizar comparaciones entre centros de empleo con diferentes políticas de apoyo a sus miembros. Como se señaló anteriormente, este estudio no diferencia entre la existencia real o no de políticas concretas de apoyo por parte de la organización. Diferenciar a priori a las organizaciones por la calidad de este tipo de prácticas de recursos humanos y más tarde analizar comparativamente la percepción que tienen los trabajadores de las mismas resultaría de gran relevancia tanto teórica como práctica.

Quinta línea: una interesante variación de este trabajo sería el de la comparación, dentro de una misma organización, pero realizando análisis independientes y más tarde comparándolos, entre las diferentes unidades de servicios y por género. Una de las limitaciones del presente estudio ha sido precisamente el considerar que todas las unidades ponen en práctica de la misma manera las políticas de apoyo a los trabajadores, o que no tienen prácticas propias al respecto. Sin embargo, podría ser esperable encontrar diferencias significativas en función de cómo cada una de dichas unidades lleva a la práctica estas políticas. También podría resultar relevante diferenciar el apoyo percibido en función de la

diferente competencia profesional al respecto de compañeros/as y supervisores/as, como diferenciando por géneros.

Sexta línea: se ha planteado en el apartado de discusión y conclusiones es el papel que juega la satisfacción vital como variable criterio, pues su efecto no ha sido tan importante como había sido hipotetizado. Es posible que sea necesario desarrollar nuevas medidas de esta variable para adaptarla a las situaciones particulares del colectivo de trabajadores con discapacidad, ya que su realidad vital difiere en ocasiones de forma radical respecto a las muestras para las que se validaron los instrumentos de medida habituales.

Séptima línea: con respecto al papel del apoyo organizacional y el de compañeros/as y supervisores/as, los resultados de los análisis de las mediaciones en serie ofrecen que el antecedente entre ambos es siempre el apoyo de la organización. Es decir, un buen apoyo de compañeros/as y supervisores/as parte de que la empresa tenga institucionalizadas unas prácticas concretas al respecto. Investigar en profundidad este proceso de antecedente-consecuente en el colectivo de trabajadores con discapacidad, e incluso en el de trabajadores en general, podría resultar de gran interés en futuros trabajos.

Octava línea: las características de la organización podrían variarse en futuras investigaciones sobre el papel mediador de los apoyos, teniéndose en cuenta diferentes variables como la antigüedad de los centros especiales de empleo, el número de trabajadores en plantilla o si se trata de centros especiales de empleo con o sin ánimo de lucro.

Para finalizar con este estudio, decir que la principal aportación de esta tesis a la investigación sobre los factores psicosociales implicados en la salud ocupacional de trabajadores en centros especiales de empleo. Es que la percepción de los apoyos sociales son factores clave como mediadores, viniendo a añadir una nueva visión a los modelos teóricos de referencia enumerados tanto en el capítulo dos como en el capítulo 5 de este estudio.

## Referencias





## Referencias

- Alcover, C. M<sup>a</sup>. (2016). La estructuración y diseño del trabajo. Organización material, temporal y social. En C.M. Alcover., J. A. Moriano, y G. Topa. (Coord.), *Psicología del Trabajo. Conceptos clave y temas emergentes*. (pp. 127-165). Madrid: UNED.
- Alcover, C. M<sup>a</sup>. y Pérez, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 206-223.
- Allen, T., Herst, D., Bruck, C. y Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Álvarez, V. R. (2012). El empleo de las personas con discapacidad en la gran recesión: ¿ Son los Centros Especiales de Empleo una excepción?. *Estudios de economía aplicada*, 30, 10-24.
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1103-1108.
- Atienza, F. L., Pons, D., Balaguer, I., y García-Merita, M. (2000). Propiedades psicométricas de la escala Satisfacción con la vida en adolescentes. *Psicothema*, 12, 314-319.
- Baker y McKenzie. (2015). *Las políticas de inserción laboral de las personas con discapacidad a través del mercado de trabajo protegido: aspectos críticos para su mantenimiento y desarrollo sostenible*. Madrid: CONACEE. Recuperado el 17 de diciembre del 2016 en <http://conacee.org/wpcontent/uploads/2014/07/2014-01-BMcK-INFORME-MERCADO-PROTEGIDO.pdf>

- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20, 265-269. doi: 10.1177/0963721411414534
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107–115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>.
- 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, 1173-1182.
- Bedeian, A. G. y Armenakis, A. A. (1981). A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy of management journal*, 24, 417-424.
- 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, 45–59. doi: 10.1037/a0018234.
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G. y Wallwey, D. A. (2001). Back to basics: Reexamination of demand-control theory of occupational stress. *Work and Stress*, 15, 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, 391-405.
- Beehr, T. A., King, L. A., & King, D. W. (1990). Social support and occupational stress: Talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 61-81.

- Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A. y Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta sanitaria*, 16, 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, 79 – 97.  
doi:10.1002/hrdq.1051.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New Brunswick and London: Transaction Publishers.
- Blum, M. L. y Naylor, J. C. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2ª ed.). México: Trillas.
- Botella, J., León, O., San Martín, R. y Barriopedro, M. I. (2001). *Análisis de datos en Psicología I. Teoría y ejercicios*. Madrid: Pirámide.
- Bravo, M. J., Peiró, J. Mª. y Rodríguez, J. (1996). La actividad laboral en su Contexto. En J. Mª. Peiró y F. Prieto. (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I* (343-394). Madrid: Síntesis.
- Brief, A. P. y Aldag, R. J. (1976). Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, 61, 468-472.
- 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, 8-16.
- Bruck, C., Allen, T. y Spector, P. (2002). The Relation between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 3, 336-353

- Butterworth, J., Hagner, D., Kiernan, W. E., y Schalock, R. L. (1996). Natural supports in the workplace: Defining an agenda for research and practice. *Journal of the Association for Persons with severe handicaps*, 21, 103-113.
- Caplan, R. D., (2001). El ajuste persona-entorno. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp. 34.18-34.19). Madrid: Ministerio de trabajo e Inmigraciones.
- Caplan, R. D., y Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of applied psychology*, 60, 713-719.
- Carlson, D., Kacmar, K. y Williams, L. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S. y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 6, 143-160.
- 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, 1082-1103. doi: 10.1037/0021-9010.93.5.1082.
- Chinchilla, N., Poelmans, S. y León, C. (2003). Políticas de conciliación trabajo-familia en 150 empresas españolas. Recuperado el 18 de agosto de 2015 de:  
<http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0498.pdf>
- Chiocchio, F., y Frigon, J. Y. (2006). Tenure, satisfaction, and work environment flexibility of people with mental retardation. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 175-187.
- Cifre, E. y Salanova, M. (2004). Estrategias de conciliación familia/trabajo: buscando la calidad de vida. *Estudios Financieros*, 259, 11-154.

- Cimarolli, V., y Wang, S. W. (2006). Differences in social support among employed and unemployed adults who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness (JVIB)*, 09, 343-352.
- Clark, S. (2001). Work Cultures and Work/Family Balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365.
- Cohen, S. y Wills, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357. doi: 10.1037/0033-2909.98.2.310.
- Colella, A., Paetzold, R., & Belliveau, M. A. (2004). Factors affecting coworkers 'procedural justice inferences of the workplace accommodations of employees with disabilities. *Personnel Psychology*, 57, 1-23.
- Colella, A., y Stone, D. L. (2005). Workplace discrimination toward persons with disabilities: A call for some new research directions. *Discrimination at work: The psychological and organizational bases*, 10, 227-253.
- Colomo, R. y Casado, C. (2006). Mentoring & coaching: It perspective. *Journal of Technology Management & Innovation*, 1, 131-139.
- Comisión Europea (2010). *Estrategia Europea sobre discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras*. COM (2010) 636 final.
- Constitución Española (1978). *Reino de España*.
- Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, BOE núm. 96 de 21 de Abril de 2008.
- Crites, J. O. (1969). *Vocational psychology*. Nueva York: McGraw-Hill.

- Crudden, A. (2002). Employment after vision loss: Results of a collective case study. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96, 615–621.
- Crudden, A., y McBroom, L. W. (1999). Barriers to employment: A survey of employed persons who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 93, 341–350.
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Dawis, R. V., y Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Dawley, D., Andrews, M. y Bucklew, N. (2008). Mentoring, supervisor support and Perceived organizational support: what matter most? *Leadership y Organization Development Journal*, 29, 235-247. doi: 10.1108/01437730810861290.
- de Aranillas, R. M., Borrero, M. F., Moreno, P. P., y Bollido, M. F. (2010). Evidencias de validez de la adaptación al español de la escala de satisfacción con la vida (SWLS) en una muestra de estudiantes universitarios. *Metodología de encuestas*, 12, 45-62.
- Deci, E. L. y Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268. doi: 10.1207/S15327965PLI1104\_01
- Decreto 2531/1970, de 22 de agosto, sobre empleo de trabajadores minusválidos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 15 de Septiembre de 1970, núm. 221, pp. 15156 a 15159.
- Demerouti, E. y Bakker, A. B. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. Doi: 10.1108/02683940710733115.

- Demerouti, E. y Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *South Africa Journal of Industrial Psychology*, 37, 1–9.  
<http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499.
- Díaz, J. y Sánchez, M. (2001). Relevancia de los estilos de personalidad y las metas personales en la predicción de la satisfacción vital. *Anales de Psicología*, 17, 151-158.
- Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95, 542- 575.
- Diener, E. (1994). "El bienestar subjetivo". Intervención psicosocial. *Revista sobre igualdad y calidad de vida*, 3, 67-113.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, A. y Griffin, R. (1985). "The satisfactions with Life Scale", *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. y Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Ducharme, L. J. y Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and occupations*, 27, 223-243.
- Durá, A., Salaberría, K. (2011). Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan* 49, 127-136.
- Edwards, J. y Rothbard, N. (2000). Mechanism linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management*. 25, 178-199.

- Efron, B. (1979). Bootstrap methods: another look at the jackknife. *Breakthroughs in Statistics*, 7, 1-26.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. y Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 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, 812-820. doi: 10.1037/0021-9010.82.5.812.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Huntington, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 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, 565– 573. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.565.
- Esteban, R. (2000): Marco Legislativo en relación al empleo de personas con discapacidad. *Boletín del Real Patronato*, 47, 168-182.
- Etchebarne, I., O'Connell, M. y Roussos, A. (2008). Estudio de mediadores y moderadores en la investigación en psicoterapia. *Revista de Investigación en Psicología*, 13, 33-56.
- Farris, B., y Stancliffe, R. J. (2001). The co-worker training model: Outcomes of an open employment pilot project. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 26, 143-159.
- Fisher, C. D. (1985). Social support and adjustment to work: A longitudinal study. *Journal of Management*, 11, 39-53. doi:10.1177/014920638501100304.



- 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.
- Flores, N., Jenaro, C., Martinelli, P., y Vega, V. (2014). Desigualdad de género, inclusión laboral y riesgos psicosociales: evidencias en trabajadoras con discapacidad intelectual. *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia*, 9, 89-114.
- Flores, N., Jenaro, C., Orgaz, M. B., y Martín, M. V. (2011). Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24(2), 133-141.
- Frone, M. R., Russell, M. y Cooper, M. L. (1997). Relation of work–family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 70, 325-335.
- Fundacion FOESSA (2014): *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA.
- Galaz, J. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública Estatal. *Revista Perfiles Educativos*, 24, 77-9.
- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Ganster, D. C. (1989). Worker control and well-being: A review of research in the workplace. *Job control and worker health*, 3, 213-229.
- Ganster, D. C., y Fusilier, M. R. (1989). Control in the workplace. *International review of industrial and organizational psychology*, 4, 235-280.
- García, M. (2002). El bienestar subjetivo. *Escritos de Psicología*, 6, 18-39.

- García-Viniegras, C. y González, I. (2000). La categoría bienestar psicológico, su relación con otras categorías sociales, *Revista Cubana de Medicina Integral*, 16, 586-592.
- Genelioux, M. M. (2005). *Emprego Apoiado e Satisfação: A Perspectiva de Pessoas Integradas em Mercado Competitivo de Trabalho*. Lisboa: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- Gil, F., Rico, R. y Sánchez-Manzanares, M. (2008). Eficacia de equipos de trabajo. *Papeles del psicólogo*, 29, 25-31.
- Goldsmith, E. B. (1989). *Work and Family. Theory, research and applications*. Newbury Park: Sage Publications.
- Golembiewski, R. T. (1982). Organization development interventions. En W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 229- 253). Beverly Hills: Sage.
- González-Romá, V., y Lloret, S. (1998). Construct Validity of Rizzo et al.'s (1970) Role Conflict and Ambiguity Scales: A Multisample Study. *Applied Psychology*, 47, 535-545.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Greenhaus, J., Collins, K. y Shaw, J. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 73-84.

Haines, V. A., Hurlbert, J. S. y Zimmer, C. (1991). Occupational stress, social support, and the buffer hypothesis. *Work and Occupations*, 18, 212-235.

doi:10.1177/0730888491018002005.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. I. y Black, W. C. (2000). *Análisis Multivariante*. (5ª ed.). Madrid: Prentice Hall Iberia.

Hammer, L., Bauer, T. y Grandey, A. (2003). Work-family conflict and work related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 17, 419-437.

Hamner, W. C., y Tosi, H. L. (1974). Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. *Journal of Applied Psychology*, 59, 497-499.

Harrison, R. V. (1978). Person-environment fit and job stress. En C. L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work* (pp. 175-205). Nueva York: Wiley.

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, 166-171. doi: 10.1111/j.1468-3148.1998.tb00058.x.

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Nueva York: Guilford Press.

Hayes, A. F. (2013-15). The PROCESS Macro for SPSS and SAS. Recuperado de <http://www.processmacro.org/>. Fecha de consulta 20/1/2015.

Herzberg, F. (1954). *Work of the Nature of Man*. Cleveland: The Word of Publishing Company.

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, 482-489. doi: 10.1037/0021-9010.91.2.482.

- Hodson, R. y Sullivan, T. A. (1985). Totem or tyrant? Monopoly, regional, and local sector effects on worker commitment. *Social Forces*, 63, 716-731.
- Homans, G.C. (1967). *The nature of social science*. Nueva York: Harcourt Brace and World.
- Hontangas, P. M., y Peiró, J. M. (1996). Tareas, puestos, Roles y ocupaciones. *Tratado de psicología del trabajo*, 1, 169-214.
- Huete, A. (2008): *Algunas reflexiones sobre el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)*. Madrid: IMSERSO.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. y Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356.
- Ibáñez, P. y Mudarra, M. (2005). Relaciones sociales en el empleo en trabajadores con discapacidad. *Educación XXI*, 8, 105-125.
- IBM Corp. (2013). IBM SPSS Statistics for Windows, Versión 22.0. Nueva York: IBM Corp.
- Instituto Nacional de Estadística INE. (2016). *El Empleo de las Personas con Discapacidad año 2015*. Madrid: INE
- Instrumento de ratificación del Protocolo Facultativo a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 22 de Abril de 2008, núm. 97, pp. 20750 a 20752.
- Ioé, C., Pereda, C., de Prada, M. A., y Actis, W. (2003). *La inserción laboral de las personas con discapacidades*. Barcelona: Fundación La Caixa.

Jenaro, Cristina y Flores, Noelia (2006): “Calidad de Vida Laboral en Empleo Protegido”.

En: Miguel Ángel Verdugo (dir.). Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación. Salamanca: Amarú, pp. 199-214.

Jenaro, C., Flores, N., Caballo, C. y De Elena, J. (2007). Demandas y riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual. En L. Álvarez., J. Villanueva., T.

Barberena., O. Reboiras. y J. Evans. (Coords), *Comunicación y discapacidades: actas do Foro Internacional* (pp. 231-250). A Coruña: Observatorio Galego dos Medios, Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia.

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

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 M. A. Verdugo, M. Crespo., y T. Nieto. (Coords.), *Aplicación del paradigma de calidad de vida. Actas de las VII jornadas científicas de investigación sobre personas con discapacidad*. Salamanca: Publicaciones del INICO.

Jenaro, C., Mank, D., Bottomley, J., Doose, S., y Tuckerman, P. (2002). Supported employment in the international context: An analysis of processes and outcomes. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17, 5-21.

Jiménez, A. (2010). Políticas públicas sobre discapacidad en España. Hacia una perspectiva basada en los derechos/Public Policies on Disability in Spain. Towards a Perspective Based on the Rights. *Política y sociedad*, 47, 137-153.

Jiménez A. y Huete, A. (2010). Estadísticas y otros registros sobre discapacidad en España. *Política y Sociedad*, 47, 165-173.

Jiménez A. y Huete, A. (2010): Estudio sobre el agravio comparativo económico que origina la discapacidad. Recuperado en

[http://www.sindromedown.net/adjuntos/cNoticias/12\\_1\\_estudio\\_2pdf](http://www.sindromedown.net/adjuntos/cNoticias/12_1_estudio_2pdf) . Fecha de consulta 03/02/2017.

Jiménez, A., y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23, 116-133.

Johnson, J. V. (1986) *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. (Tesis Doctoral). John Hopkins University. Maryland.

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, 271- 279.

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, 530–541. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.530.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. y Rosenthal, R. A. (1964): *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Nueva York. Wiley.

Kaplan, S. P. (1990). Social support, emotional distress, and vocational outcomes among persons with brain injuries. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 34, 16–23.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285- 308.

- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Karasek, R. A., Triantis, K. y Chaudhry, S. (1982). Co-worker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 147-160. DOI: 10.1002/job. 4030030205.
- Katz, D., y Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (Vol. 2). New York: Wiley.
- Keith, D. J. (2002). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Actitudes de los empleados y sus efectos*. México: McGraw-Hill.
- Kelley, S. D. M., y Lambert, S. S. (1992). Family support in rehabilitation: A review of research, 1980–1990. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 36, 98–119.
- Kenny, A. (2003). *Action, emotion and will*. London y New York: Routledge.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª. Ed). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- 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, 235-258.
- Kortum, E. Stavroula, L. y Cox, T. (2010). Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: health impact, priorities, barriers and solutions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23, pp. 225-238.
- Kossek, E. y Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139-149.

- Kossek, E. y Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work & Family*, 2, 7-32.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A. y Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support a meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 0149206315575554.
- Laloma, M. (2007). *Empleo protegido en España. Análisis de la normativa legal y logros alcanzados*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Lambert, S. J. (1990). Processes linking work and family: a critical review and research agenda. *Human Relations*, 43, 239-257.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial*. México: McGraw-Hill.
- LaRocco, J. M., House, J. S., y French Jr, J. R. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Leonard, R. L., y D'Allura, T. (2000). Employment among persons with a vision impairment: A comparison of working and non-working respondents. In C. Stuen, A. Arditi, A. Horowitz, M. A. Lang, B. Rosenthal, y K. Seidman (Eds.), *Vision rehabilitation: Assessment, intervention and outcomes* (pp. 709–713). Amsterdam: Swets & Zeitlinger.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 30 de Abril de 1992, núm. 103, pp. 11106 a11112.
- Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 31 de Diciembre de 1997, núm. 313, pp. 38517 a 38616.



- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 03 de Diciembre de 2003, núm. 289, pp. 43187 a 43195.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 15 de Diciembre de 2006, núm. 299, pp. 44142 a 44156.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 10 de Noviembre de 1995, núm. 269, pp. 32590 a 32611.
- Liberalesso, A. (2002). Bienestar subjetivo en la vida adulta y la vejez: hacia una psicología positiva en América Latina. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 34, 55-74.
- Linares, O. (2010). *¿Cómo evitar la tensión en el ambiente laboral? Trabajo y estrés*. México: Editores Mexicanos Unidos.
- Litwin, G. H., Stringer, R. A. (1966). *The influence of organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- 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, 378–391. doi: 10.1037/1072-5245.13.3.378.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- López, E. (1998). Tratamiento de la colinealidad en regresión múltiple. *Psicothema*, 10, 491-507.
- López-Araujo, B. y Osca, A. (2011). El papel del modelo demandas-control-apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23, 119-125.

- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Miguel Tobal, J. J., & Jaen Díaz, M. (2005). El cuestionario multidimensional DECORE: un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y estrés, 11*, 189-202.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé, 3*, 95-108.
- Malo, M. A. (2003). Las personas con discapacidad en el mercado de trabajo español. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 46*, 99-126.
- Martínez, P. (2004). Perspectiva temporal futura y satisfacción con la vida a lo largo del ciclo vital. *Revista de Psicología, 22*, 215-252.
- Martínez-Corts, I., Boz, M., Medina, F. J., Benítez, M. y Munduate, L. (2011). Afrontamiento del conflicto interpersonal en el trabajo en pequeñas empresas: el papel moderador del apoyo del supervisor y del compañero. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27*, 117-129.
- Martínez-Pérez, M. y Osca, A. (2001). Estudio psicométrico de la versión española de la escala de Conflicto Familia-Trabajo de Kopelman, Greenhaus y Connoly (1983). *Revista de Psicología Social, 16*, 43-57.
- Martínez-Pérez, M. y Osca, A. (2002). Análisis psicométrico del inventario de apoyo familiar para trabajadores. *Psicothema, 14*, 310-316.
- Masluk, B., Gascón, S., y Asensio, A. y Albeasa, A. (2014) Variables predictoras del desgaste profesional entre trabajadores de la hostelería de Aragón: demandas, Control y Apoyo Social. *Archivos de Prevención de riesgos laborales, 17*, 32-39.
- 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*, 594-604. doi: 10.1037/0021-9010.86.4.594.

- McFarland, L. (2004). Work family balance. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 41, 47-53.
- Meliá, J. L. (1987). El conflicto y la ambigüedad de rol en organizaciones laborales: un estudio de variables moduladoras. (Tesis Doctoral). Universitat de Valencia, Valencia.
- Gracia, D., de Bona, J. M., Bajo, J. C. y Martínez-Losa, F. (2006). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- 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, 179-187.
- Meliá, J. L., Zornoza, A., Sanz, M. J., Morte M. P. y González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral. *Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica*, Madrid, 287. Recuperado 4 de enero 2017 en: [http://www.uv.es/~meliajl/Papers/1987\\_Melia\\_Factores.pdf](http://www.uv.es/~meliajl/Papers/1987_Melia_Factores.pdf)
- Michalos, A. C. (1985). Multiple discrepancies theory (MDT). *Social Indicators Research*, 16, 347-413.
- Miles, R. H. (1976). A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role. *Academy of Management Journal*, 19, 25-35.
- Miles, R. H. (1977). Role-set configuration as a predictor of role conflict and ambiguity in complex organizations. *Sociometry*, 40, 21-34.

Ministerio de Trabajo e Inmigración (2008). *Estrategia global de acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2012*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Recuperado el 10 de diciembre 2016 en:

[http://www.sid.usal.es/idocs/F8/FDO20699/estrategia\\_empleo.pdf](http://www.sid.usal.es/idocs/F8/FDO20699/estrategia_empleo.pdf)

Mintzberg, H. (1980). Structure in 5'S: A synthesis of the research on organization design. *Management Science*, 26, 322-341. DOI: 10.1287/mnsc.26.3.322.

Moos, R. H. (1974). Systems for the assessment and classification of human environments: An overview. En R. H. Moos y P. M. Insel. (Eds.). *Issues in social ecology* (pp. 5-28). California: National Press Books.

Moré, G., Carmenate, G. y Junco, A. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25, 6-31.

Moreno, B. y Báez, C. (2010), *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT.

Moreno, B., Sanz, A., Rodríguez, A. y Geurts, S. (2009). Propiedades Psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (Swing). *Psicothema*. 21, 331-337.

Muchinsky, P. M. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Thomson-Paraninfo.

Murphy, S. T., y Rogan, P. M. (1994). *Developing natural supports in the workplace: A practitioner's guide*. Florida: Training Resource Network.

- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P. y Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96, 71-94. doi: 10.1037/a0021484
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Nezu, C. M., Nezu, A. M. y DelliCarptni, L. (2011). Tratamiento ambulatorio para personas con retraso mental. En V. Caballo. (ed.), *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos*, 719-734. Madrid: Siglo XXI.
- Nisbet, J. y Hagner, D. (1988). Natural supports in the workplace: A reexamination of supported employment. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 13, 260-267.
- Nisbet, J., Hagner, D., Antal, P., Fox, S., & LaPointe, N. (2006). Community-centered strategies for supporting persons with disabilities. *Community Development*, 37, 70-82.
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2014). Informe Olivenza 2014, sobre la discapacidad en España. Recuperado el 15 de diciembre del 2016 en: <http://www.observatoriodeladiscapacidad.es>
- Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF*. Madrid: IMSERSO.

- Osca, A. (2012). Estrés laboral: modelos explicativos, nuevos riesgos psicosociales y consecuencias. En A. Osca. (Ed.), *Psicología de las organizaciones* (pp. 237–265). Madrid: UNED y Sanz de Torres.
- Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P. y Peiró, J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15, 54–57.
- Pagán, R. (2013). Being under time pressure: The case of workers with disabilities. *Social indicators research*, 114, 831-840.
- Pagán, 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.
- Pardo, A. y Román, M. (2013). Reflexiones sobre el modelo de mediación estadística de Baron y Kenny. *Anales de psicología*, 29, 614-623.
- Paredes, M., Fernández-Cid, M. y Ruíz, M. J. (2012); Prevención de riesgos laborales entre las personas con discapacidad intelectual en los centros especiales de empleo. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25, pp. 249-260.
- Parent, W., Kregel, J., y Johnson, A. (1996). Consumer Satisfaction A Survey of Individuals with Severe Disabilities Who Receive Supported Employment Services. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 11, 207-221.
- Park, K., Wilson, M. G. y Lee, M. S. (2004). Effects of social support at work on depression and organizational productivity. *American Journal of Health Behavior*, 28, 444-455.
- Parris, M. A. (2003). Work teams: Perceptions of a readymade support system? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 15, 71-83. doi: 10.1023/A:1023572629983

- Pavot, W., Diener, E., Colvin, C. R. y Sandvik, E. (1991). Future validation of the satisfaction with life scale: Evidence for the cross-method convergence of well-being. *Social Indicators Research*, 28, 1-20.
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3, 179-186.
- Peiró, J. M<sup>a</sup>. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol.2): Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M<sup>a</sup>., Melià, J. L. y Gonzalez, V. (1985): La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo*, 305-333. Terrassa.
- Peiró, J. M<sup>a</sup>., Melià, J. L., Torres, M. A. y Zacaes, I. (1983): Conflicto y ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. *Trabajo presentado al primer Symposium Nacional de Psicología de la Excepcionalidad*. Barcelona.
- Peiró, J. M<sup>a</sup>., Melià, J. L., Zacaes, I. y González-Roma, V. (1987). La medida de la experiencia de conflicto en el desempeño de roles. Cuestionario de conflicto de rol. *Evaluación Psicológica*, 3, 345-381.
- Pérez, L. C. (2010). *Discapacidad, Derecho y Políticas de inclusión*. Madrid: CINCA.
- Pérez, V. (2011). *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). Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.

- 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 (Primer Premio Estudios Financieros 2011). *Revista de Trabajo y Seguridad Social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, 341, 217-248.
- Pérez, V. y Alcover, C. (2011). Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en Trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, 102, 23-41.
- Pérez, V., Alcover, C. M., y Chambel, M. J. (2015). Job attitudes among workers with disabilities: The importance of family support in addition to organizational support. *Work*, 51, 817-826.
- Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior Human Performance*, 9, 126-146.
- Quiroga, M. A. y Sánchez, M. P. (1997). Análisis de la insatisfacción familiar. *Psicothema*, 9, 69-82.
- Rangel, B. y De La Torre, H. (2004). Trabajadores felices, empresas productivas. *Entrepreneur*, 12, 34-35.
- 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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 08 de Agosto de 1985, núm. 189, pp. 25135 a 25139.
- 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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 04 de Junio de 1983, núm. 133, pp. 15548 a 15549.



Real Decreto 2.273/1985, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválidos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 09 de Diciembre de 1985, núm. 294, pp. 38811 a 38812.

Real Decreto 2.274/1985, de 4 de diciembre, que se ocupa de los centros ocupacionales para minusválidos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 09 de Diciembre de 1985, núm. 294, pp. 38812 a 38814.

Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 29 de Marzo de 1995, núm. 75, pp. 9654 a 9688.

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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 26 de Enero de 1999, núm. 22, pp. 3439 a 3440.

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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 26 de marzo de 1999, núm. 73, pp. 11975 a 11977.

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. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 26 de Enero de 2000, núm. 22, pp. 3410 a 3412.

Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, sobre el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, de 3 de diciembre de 2013, núm. 289 pp. 95635 a 95673.

Rhoades, L. y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714. doi: 10.1037/0021-9010.87.4.698.

Rhoades, L., Eisenberger, R. y Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836. doi: 10.1037/0021-9010.86.5.825.

Rizzo, J. R., House, R. J. y Lirztman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quaterly*, 15, 150–163.

<http://dx.doi.org/10.2307/2391486>

Robbins, R. S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed). México: Prentice Hall.

Rodríguez, M. y Nouvilas, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Ansiedad y Estrés*, 13, 177-189.

Rucker, D. D., Preacher, K. J., Tormala, Z. L., y Petty, R. E. (2011). Mediation analysis in social psychology: Current practice and new recommendations. *Personality and Social Psychology Compass*, 5, 359–371.

Salvador, M., Gallizo, J. L. y Gargallo, P. (2003). A dynamic principal components analysis based on multivariate matrix normal dynamic linear models. *Journal of Forecasting*, 22, 457-478.

Salvador, C. y Morales, J. M. (2009). Satisfacción vital e inteligencia emocional como variables moduladoras de la autoeficacia emprendedora de los jóvenes mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología*, 43, 267-277.

- Sancerni, M. D., Meliá, J. L. y González Romá, V. (1990). Formato de respuesta, fiabilidad y validez, en la medición del conflicto de rol. *Psicológica*, 11, 167-175.
- Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*, 2, 282-424.
- Schneider, K. C. (1985). Uninformed response rates in survey research: New evidence. *Journal of Business Research*, 13, 153-162.
- Schur, L., Kruse, D., & Blanck, P. (2005). Corporate culture and the employment of persons with disabilities. *Behavioral Sciences & the Law*, 23, 3-20.
- Shifley, R. (2003). The Organization of Work as a Factor in Social Well-Being. *Contemporary Justice Review*, 6, 105-125.
- Shin, D. C., y Johnson, D. M. (1978). Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life. *Social indicators research*, 5, 475-492.
- Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper. (Eds.), *The Handbook of Work & Health Psychology*, 2<sup>a</sup> ed. (pp. 63-82). West Sussex: Wiley.
- Silva, L. y Barreto, S. (2012). Adverse Psychosocial working conditions and poor quality of Life among Financial Service Employees in Brazil. *Journal of Occupational Health*, 54, pp. 88-95.
- Sims, H. P.; Szilagyi, A. D. y Keller, R. T. (1976): The Measurement of 10b Characteristics. *Academy of Management Journal*, 19, 195-212.
- Singh, T. N. y Baumgartel, H. (1966). Background factors in airline mechanics work motivation: A research note. *Journal of Applied Psychology*, 50, 357-359.

- Sonnentag, S., Arbeus, H., Mahn, C., y Fritz, C. 2014. Exhaustion and lack of psychological detachment from work during off-job time: Moderator effects of time pressure and leisure experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19, 206-216.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- SPSS Statistics v. 22*, incluyendo el módulo *PROCESS Procedure for SPSS v. 2.13* (Hayes, 2013-2015)
- Storey, K., y Certo, N. J. (1996). Natural Supports for Increasing Integration in the Workplace for People with Disabilities: A Review of the Literature and Guidelines for Implementation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 40, 62-76.
- Sun, W. Hui W. y Lie W. (2011). Occupational Stress and its related factors among University teachers in China. *Journal of Occupational Health*, 53, pp 280-286.
- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of vocational behavior*, 16, 282-298.
- Tait, M., Padgett, M. Y. y Baldwin, T. T. (1989). Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507.
- Tamminga, S. J., De Boer, A. G., Verbeek, J. H. y Frings-Dresen, M. H. (2012). Breast cancer survivors' views of factors that influence the return-to-work process-a qualitative study. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 38, 144-154.
- Tepper, B, Zellars, K. y Duffy, M. (2002). Abusive Supervision and Subordinates' Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 1068-1076.

- 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, 97-105.
- Thibaut, J. W. y Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. Nueva York. Wiley
- Tosi, H. y Tosi, D. (1970). Some correlates of role conflict and ambiguity among public school teachers. *Journal of Human Relations*, 18, 1068-1075.
- Triana, M. D. 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, 817-843.
- Uppal, S. (2005). Disability, workplace characteristics and job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 26, 336-349.
- Van Sell, M., Brief, A. P. y Schuler, R. S. (1981): Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for Future Research. *Human Relations*, 34, 43-71.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116.
- Verdugo, M. A., de Urríes, B. J., y Bellver, F. (1998). *Situación actual del empleo con apoyo en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Verdugo, M. A., de Urríes, B. J., y Bellver, F. (2002). Investigación sobre características del empleo con apoyo y resultados en diferentes variables. En: M. A. Verdugo., N. J. de Urríes. (Coords.), *Hacia la integración plena mediante el empleo: Actas del VI Simposio Internacional de Empleo con Apoyo* (pp. 51-68). Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 54, 314-334.

- Wallace, J. E. y Kay, F. M. (2009). Are small firms more beautiful or is bigger better? A study of compensating differentials and law firm internal labor markets. *The Sociological Quarterly*, 50, 474-496. doi: 10.1111/j.1533-8525.2009.01149.x
- 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, 82-111.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., y Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: Universidad de Minnesota, Industrial Relations Center.
- Wernimont, P. F. (1966). Intrinsic and extrinsic factors in job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 50, 41-50.
- 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.

## **Anexo**





### 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: José Manuel Blanco. Email: [jmblancog@hotmail.com](mailto:jmblancog@hotmail.com) Teniendo en cuenta la información que acabamos de proporcionarle, y antes de cumplimentar el cuestionario, le pedimos que responda 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

## Datos sociodemográficos

Primera letra de su mes de nacimiento	Última letra de su nombre de pila	Primera letra de su lugar de nacimiento	Número de hermanos/as incluyéndose usted

A continuación le pedimos una serie de datos necesarios para poder controlar la calidad del proceso de encuesta:

1.- Sexo: **V**  **M**  2.- Edad: \_\_\_\_\_ años

3.- Nivel de estudios finalizados: Sin estudios  Primarios o Básicos   
 Secundarios o Bachillerato  Formación Profesional  Diplomado   
 Universitario

4.- Tipo de contrato: Indefinido  Temporal  Otro

5.- Tipo de jornada: Completa  Parcial  Otra   
 Número Horas Semana: \_\_\_\_\_

6: Puesto: \_\_\_\_\_ 7: Antigüedad en la empresa: \_\_años \_\_\_\_meses

8: Experiencia Profesional: \_\_\_\_\_años \_\_\_\_meses

9: Tipo de discapacidad: Física  Sensorial  Psíquica  Intelectual:   
 Otra:  \_\_\_\_\_

10: Estructura Familiar: Vivo con mis padres:  Vivo en Pareja:   
 Vivo con mi Esposo/a:  Vivo con amigos:  Otro tipo de convivencia: \_\_\_\_\_

## Anexo C

## Apoyo organizacional percibido

Versión abreviada de 17 ítems (con una escala Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo) del *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS) de Eisenberger, Huntington, Hungtinton y Sowa (1986), adaptado al castellano por Ortega (2003).

En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su relación con la <u>empresa en que trabaja</u> . Por favor, señale en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.						
1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo						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

## Anexo D

### Satisfacción laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 desarrollado por Meliá y Peiró (1989), compuesto por 12 ítems (con una escala Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy insatisfecho al 7= muy satisfecho).

Habitualmente <u>nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo</u> nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Por favor, señale en qué medida está insatisfecho o satisfecho con los siguientes aspectos.						
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

## Anexo E

### Apoyo social percibido de supervisor y de compañeros

Cuestionario de Factores Psicosociales de Benavides y colaboradores. (2002).

Compuesta por 5 ítems (por cada subescala Likert de 4 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 4= muy de acuerdo).

Por favor, señale en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de <u>su trabajo actual</u> .			
1	2	3	4
Muy en Desacuerdo			Muy de Acuerdo

Mi Supervisor/a se preocupa por el bienestar de sus trabajadores.	1	2	3	4
A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo.	1	2	3	4
Mi Supervisor/a es hostil o conflictivo conmigo.	1	2	3	4
Las personas con las que trabajo se toman interés personal por mí.	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
Mi Supervisor/a presta atención a lo que digo.	1	2	3	4
Las personas con las que trabajo son agradables.	1	2	3	4
Mi Supervisor/a coopera para llegar a acabar el trabajo.	1	2	3	4

## Anexo F

### Satisfacción vital

Se ha utilizado la versión adaptada al castellano de de Aranillas y colaboradores (2010), del instrumento desarrollado por Diener y colaboradores (1985), con 5 ítems (con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo).

En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su <u>situación</u> actual. Por favor, señale en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo

El tipo de vida que llevo se parece al tipo de vida que siempre soñé llevar.	1	2	3	4	5
Las condiciones de mi vida son excelentes.	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con mi vida.	1	2	3	4	5
Hasta ahora he obtenido las cosas importantes que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
Si pudiera vivir mi vida de nuevo, me gustaría que todo volviese a ser igual	1	2	3	4	5

## Anexo G

### Apoyo familiar para trabajadores

Versión adaptada al castellano del Inventario de Apoyo Familiar para Trabajadores por Martínez-Pérez y Osca (2002), del *Family Support Inventory for Workers* (King *et al.*, 1995). Con 8 ítems (con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo).

A continuación encontrará afirmaciones relacionadas con la relación entre la <u>vida laboral y la vida familiar</u> . Rodee con un círculo la opción que más se aproxime a su opinión sobre su <u>familia</u> , según la siguiente escala				
1	2	3	4	5
Muy en Desacuerdo				Muy de Acuerdo

Se muestran comprensivos cuando estoy disgustado por mi trabajo
Parecen aburridos cuando hablo de mi trabajo
Cuando tengo un día duro en el trabajo, intentan animarme
Cuento con ellos cuando necesito que me alienten respecto a mi trabajo
Me responsabilizan demasiado del arreglo de la casa
Me da la sensación de que siempre me piden que haga cosas por ellos
Cuando tengo una semana difícil en mi trabajo, ellos hacen mi trabajo de casa
La mayor parte del tiempo que paso en casa lo dedico a resolver asuntos familiares

## Anexo H

**Ambigüedad de rol (A) y conflicto de rol (B)**

Se midieron dos dimensiones: ambigüedad de rol (6 ítems) y conflicto de rol (8 ítems), para las que se utilizaron las escalas desarrolladas por Rizzo y colaboradores (1970), y adaptadas al castellano por González-Romá y Lloret (1988). Con una escala Likert de 7 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 7= muy de acuerdo.

En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su situación laboral en la <u>empresa en que trabaja</u> . Por favor, señale en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.						
1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo						Muy de acuerdo

Sé cuánta autoridad tengo en mi trabajo. <b>(A)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados. <b>(A)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Sé que organizo mi tiempo correctamente. <b>(A)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Hago cosas que son aceptables para algunos pero no para otros. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Debo hacer cosas que deberían hacerse de otra manera. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Sé cuáles son mis responsabilidades. <b>(A)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Sé exactamente lo que se espera de mi trabajo. <b>(A)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Recibo explicaciones claras sobre lo que debo hacer. <b>(A)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Recibo demandas incompatibles de dos o más personas. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Se me asigna un trabajo sin personal suficiente para realizarlo. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Se me asignan tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7
Trabajo en cosas innecesarias. <b>(C)</b>	1	2	3	4	5	6	7



## Anexo I

## Control sobre el puesto de trabajo

e midió control sobre el puesto de trabajo (9 ítems) con la subescala control del cuestionario multidimensional Decore, desarrollado y validado por Luceño y colaboradores (2005). Con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= muy en desacuerdo al 5= muy de acuerdo.

En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su <u>trabajo</u> actual. Por favor, señale en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo <b>(CP2)</b>	1	2	3	4	5
En mi trabajo, puedo hacer muchas tareas distintas <b>(CP7)</b>	1	2	3	4	5
Mi trabajo requiere que sea creativo <b>(CP4)</b>	1	2	3	4	5
En mi trabajo, tengo que aprender cosas nuevas <b>(CP6)</b>	1	2	3	4	5
Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo <b>(CP3)</b>	1	2	3	4	5
Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación <b>(CP5)</b>	1	2	3	4	5
En mi trabajo, tengo la oportunidad de desarrollar mis habilidades especiales <b>(CP1)</b>	1	2	3	4	5
Mi trabajo requiere largos períodos de intensa concentración en lo que se hace <b>(CP8)</b>	1	2	3	4	5
Tengo muy poca libertad para decidir cómo realizar mi trabajo <b>(CP9)</b>	1	2	3	4	5

## Anexo J

**Estrés laboral percibido**

Se midió a través del *Perceived Stress Survey (PSS)* de Cohen y colaboradores (1983), en su adaptación al castellano de Ferrando y colaboradores (2002), compuesta por 14 ítems. Con una escala Likert de 5 puntos que van desde el 1= nunca al 5= muy de a menudo.

Señale en qué medida se ha sentido en su <u>trabajo durante EL ÚLTIMO MES</u> según la siguiente escala de respuesta				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo

¿Con qué frecuencia te has sentido afectado/a por algo que ha ocurrido inesperadamente?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes de tu trabajo?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso/a o dominado/a por la tensión?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de tu trabajo?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has sentido que has afrontado eficazmente los cambios importantes en tu trabajo?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has estado seguro/a sobre tu capacidad de manejar tus problemas laborales?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has sentido que las cosas en el trabajo te van bien?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has sentido que no podías afrontar todas las cosas que tenías que hacer?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has podido controlar las dificultades de tu trabajo?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has sentido que tienes el control de todo lo que afecta a tu trabajo?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has estado enfadado/a porque las cosas que te han ocurrido en el trabajo estaban fuera de tu control?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has pensado sobre las cosas que no has terminado y están pendientes de hacer?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has podido controlar la forma de organizarte el tiempo en tu trabajo diario?	1	2	3	4	5
¿Con qué frecuencia has sentido que las dificultades en tu trabajo se acumulan tanto que no puedes superarlas?	1	2	3	4	5

## Anexo K

### Análisis de normalidad y homocedasticidad

En la tabla X se recogen los resultados de normalidad de las variables realizados a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefords. Todas las significaciones son mayores a 0.05, por lo que se acepta este supuesto.

A continuación, figura el resultado de la prueba de Levene (basada en la media) para el cálculo de la homocedasticidad a partir de las varianzas de los errores de medición y los pronósticos. Al ser todas las significaciones mayores a 0.05 se acepta este supuesto.

**Tabla X**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Levene <sup>b</sup>	
	Estadístico	gl	Significación	Estadístico	Significación
Estrés percibido	0.101	193	0.187	2.095	0.126
Control	0.105	193	0.086	0.391	0.677
Ambigüedad de rol	0.148	193	0.052	2.942	0.061
Conflicto de rol	0.085	193	.200*	1.71	0.184
Apoyo organizacional	0.103	193	0.096	0.538	0.585
Apoyo superiores y compañeros	0.091	193	.200*	0.977	0.378
Apoyo familia	0.095	193	.200*	0.816	0.444
Satisfacción vital	0.127	193	0.074	2.145	0.12
Satisfacción Laboral	0.108	193	0.068	2.447	0.089

a. Corrección de Lilliefords

b. Basándose en la media

\* Es un límite inferior a la significación verdadera.