Revista de Investigación Educativa, 2005, Vol. 23, n.º 2, págs. 295-313

LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. DESARROLLO DE TRES INVESTIGACIONES ACERCA DE LOS FACTORES FAVORECEDORES DE LOS PROCESOS DE INSERCIÓN[1]

Maria Pallisera[2], *Judit Fullana, Montserrat Vila*
Departament de Pedagogía. Universitat de Girona

RESUMEN

Este trabajo presenta el proceso seguido y los resultados de tres investigaciones en la integración laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios a través del trabajo con apoyo. Las tres investigaciones tienen como finalidad conocer el peso que distintos elementos (familia, formación, entorno laboral, recursos personales…) ejercen sobre dichos procesos de inserción laboral. De esta forma se podrán plantear las orientaciones dirigidas a mejorar el desarrollo de estos procesos.

En primer lugar, se presentan las tres investigaciones (metodología y resultados) incidiendo en argumentar los elementos de continuidad que justifican su planteamiento y diseño secuencial. Este primer apartado concluye con la exposición de los principales factores que, a partir de los estudios realizados, inciden en la mejora de los procesos de inserción laboral de las personas con discapacidad. A continuación, las conclusiones abordan las líneas de investigación futuras que se desprenden del trabajo realizado.

***Palabras clave**: Integración laboral de personas con discapacidad. Empleo con apoyo. Metodología cualitativa.*

---

1 Este trabajo ha sido parcialmente financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología a través del proyecto BSO2000-321.

2 maria.pallisera@udg.es; judit.fullana@udg.es; montserrat.vila@udg.es

ABSTRACT

This article presents the process followed and the results of three pieces of research centred on the work integration of people with disabilities in regular environments through employment with support. The aim of the three pieces of research is to get to know the burden that the various elements (family, training, labour environment, personal resources, etc) place on the integration process. In this way, guidance aimed at improving the development of these processes could be proposed.

First, the three pieces of research are presented (methodology and results), which stress the argument for elements of continuity that justify their proposal and sequential design. The first part concludes with the presentation of the main factors that, based on the studies carried out, have a bearing on the improvement of the processes of labour integration for people with disabilities. Finally, the conclusions look at future lines of research that emerge from the studies carried out.

***Key words**: Work integration of people with disabilities. Supported employment. Qualitative research.*

1. INTRODUCCIÓN

En un artículo anterior publicado en esta misma revista (Fullana, Pallisera, Vilà, 2003) comentábamos que, aunque la integración laboral en el entorno ordinario constituye una de las finalidades últimas en las declaraciones de los organismos internacionales y nuestra propia legislación así lo reconoce también, la mayoría de las acciones dirigidas a potenciar la integración laboral de las personas con discapacidad se centran básicamente en la creación y mantenimiento de alternativas laborales de carácter protegido. En pocas ocasiones el trabajo protegido constituye un paso hacia la verdadera integración en el mercado laboral ordinario. Explicábamos también que la realidad económica y social de las personas con discapacidad es muy precaria, alejada de los principios teóricos que inspiran las declaraciones de los organismos internacionales y la propia legislación del Estado español.

En este sentido, el empleo con apoyo constituye una de las actuales alternativas al trabajo protegido. Aunque el número de servicios de empleo con apoyo para personas con discapacidad ha aumentado de forma significativa en los últimos años, su extensión no ha ido acompañada de estudios que permitan esclarecer qué dimensiones, qué factores favorecen los procesos de inserción de las personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario. Pocos estudios se centran en el desarrollo de los procesos de inserción y en obtener información sobre la incidencia que distintos factores pueden ejercer sobre éstos. Como se detalla en el trabajo antes mencionado (Fullana et al, 2003), a lo largo de los años noventa se realizaron pocos estudios que aportasen una visión global y comprensiva de la realidad y un análisis profundo de los diversos elementos implicados en el proceso[3].

3 Tal como se detalla en Fullana et al (2003), los primeros estudios realizados en nuestro contexto en los que se aporta información sobre los factores que intervienen en la integración laboral de personas con dis-

El panorama en la investigación sobre el tema empieza a cambiar recientemente con la realización de diversas investigaciones que profundizan en el conocimiento de los factores que intervienen de forma determinante en el desarrollo de los procesos de inserción. Cabe destacar las aportaciones de Jordán y Verdugo (2003), Alomar (2004), Serra (2004) y Rius (2005). Jordán y Verdugo (2003) estudian la situación laboral de trabajadores con discapacidad con relación a diferentes variables personales (discapacidad, formación, variables demográficas, etc.), sociales (familia, residencia, compañeros de trabajo) y laborales (preparación laboral, entorno laboral, apoyos, etc.) que influyen en la obtención de mejores resultados en el trabajo y en la mejora de la calidad de vida.

La investigación de Serra (2004) pretende conocer en profundidad el proceso de adaptación laboral de los trabajadores con discapacidad a partir de los tres principales protagonistas: el trabajador, el preparador laboral y el compañero/supervisor laboral. El objetivo es determinar la incidencia y el funcionamiento de los principales agentes de apoyo en el proceso de inclusión laboral en la empresa normalizada. Alomar (2004) analiza, utilizando un estudio de casos, el comportamiento de las variables personales, laborales y sociales que pueden ayudar a predecir el éxito en el ajuste de un trabajador con discapacidad intelectual en una empresa ordinaria con la modalidad de Empleo con Apoyo. Por último, Rius (2005) realiza una investigación centrada en el análisis del impacto de la experiencia laboral en los protagonistas de los procesos de inserción desarrollados en el contexto de la administración pública de la Generalitat de Catalunya. Mediante un estudio de casos se estudia la incidencia de los procesos de inserción laboral en las personas con discapacidad a partir de sus propias percepciones y narraciones, además de proponer orientaciones adecuadas para la mejora de estos procesos.

En este artículo presentamos el proceso seguido y los resultados de tres investigaciones realizadas en torno a experiencias de empleo con apoyo realizadas por nuestro grupo de investigación. Tomadas en su conjunto, estas investigaciones nos conducen a describir, cada vez con mayor profundidad, el desarrollo de itinerarios particulares de inserción laboral para llegar a establecer una serie de factores que contribuyen a favorecer los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad. Las tres investigaciones persiguen un objetivo común: conocer cómo distintos factores de índole personal, familiar, laboral, formativa, etc. interactúan y configuran itinerarios

---

capacidad (Calzón, 1993; Caleidoscopia, 1996; Gobierno Vasco, 1994; Colectivo IOÉ, 1998; EAL, 1996; UPD, 2000…) se centran, cada uno de ellos, en ámbitos geográficos diferentes, colectivos diferentes, y parten de orientaciones metodológicas distintas.

El enfoque metodológico predominante en estas investigaciones, es cuantitativo, aunque también encontramos algún estudio de casos focalizado en pocas dimensiones de análisis. En el primer caso, se trata de estudios descriptivos que parten de muestras grandes, aportando datos únicamente cuantitativos (ver por ejemplo el estudio de Calzón, 1993). En el segundo caso, se observa que la mayoría de los estudios se centran en una sola dimensión: por ejemplo, en los factores personales relacionados con la integración laboral, o bien en los factores relacionados con la empresa que inciden en estos procesos (sería este último el caso del estudio de EAL, 1996). Salvo excepciones, no se tiene en cuenta la multidimensionalidad del proceso de inserción laboral (que incluye elementos personales, sociales, formación previa, calidad del seguimiento realizado en el entorno laboral, características del puesto de trabajo…).

particulares de inserción laboral mediante empleo con apoyo para, a partir de aquí, aproximarnos al conocimiento de los factores que favorecen el éxito de estos procesos. Ello permite plantear algunas orientaciones para mejorar el desarrollo de las prácticas de empleo con apoyo.

Seguidamente, exponemos el proceso seguido para elaborar las tres investigaciones realizadas. En cada una de ellas se describen sus objetivos, se plantea la metodología utilizada y se sintetizan sus principales conclusiones, así como las cuestiones que se derivan de ellas como nuevas necesidades de investigación. Finalmente, se aportan las principales conclusiones obtenidas a partir de la investigación, así como las líneas de investigación que pensamos deberían abordarse.

2. ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE FAVORECEN LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD A TRAVÉS DE TRES INVESTIGACIONES

2.1. La integración laboral de personas con discapacidad intelectual en la administración pública de Catalunya

Cuando el Grupo de Investigación sobre Diversidad inicia su tarea investigadora acerca de la inserción laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios nos encontramos con la inexistencia, en nuestro contexto, de investigaciones que aporten información contrastada sobre los procesos de inserción laboral en entornos ordinarios. Ello nos lleva a plantear una primera investigación descriptiva para obtener conocimiento amplio sobre las distintas dimensiones relacionadas con el desarrollo de la integración laboral mediante empleo con apoyo. Esta primera investigación[4], se realizó por encargo de la Asociación catalana NABIU[5] que consiguió la firma de un Acuerdo de Gobierno de la Generalitat de Catalunya de 11 de noviembre de 1997 por el cual se aprobó la creación de 26 puestos de trabajo para personas con deficiencia mental límite, durante dos años a partir de la fecha de aprobación. Concretamente se adscriben dos puestos de trabajo a cada uno de los Departamentos de la Generalitat, con contrato a tiempo parcial y una duración máxima de 6 meses (Pallisera, Fullana, Soler y Vilà, 2004). A este acuerdo le siguen otros cuatro, que se aprueban el 27 de octubre de 1998 y el 15 de junio de 1999, el 29 de mayo de 2001 y el 23 de mayo de 2003.

Con esta investigación se consigue información que viene a cubrir la falta de datos empíricos sobre los siguientes temas relacionados con las experiencias de integración laboral mediante el empleo con apoyo de personas con discapacidad intelectual límite en la administración pública de Catalunya:

4 Esta primera investigación se titula *La integración laboral de personas con discapacidad intelectual límite denominadas «borderlines» en las administraciones públicas de Catalunya.*

5 Entidad integrada por funcionarios públicos de la Generalitat de Catalunya que trabaja para favorecer la inserción laboral del colectivo de personas con discapacidad en el sistema laboral ordinario, concretamente en el ámbito de la prestación de servicios por cuenta de las administraciones públicas y empresas y organismos del sector público de Catalunya.

1. El desarrollo de la integración laboral llevada a cabo mediante la metodología del empleo con apoyo.
2. La posible incidencia de la participación en la experiencia de empleo con apoyo en diferentes dimensiones de la vida de la persona con discapacidad, como, por ejemplo, la participación en actividades de tiempo libre.
3. La posible incidencia de la experiencia laboral en el entorno laboral del trabajador con discapacidad.

El estudio describe las características de los itinerarios de inserción laboral de 47 personas con discapacidad que participan en experiencias de empleo con apoyo en la administración pública. Cada caso es estudiado mediante la aplicación *de cuestionarios* al *trabajador*, a su *familia*, al *supervisor natural*[6], al *preparador laboral*[7] y al *jefe de servicio* donde realiza la inserción. Además, se cuenta con información procedente de un *cuestionario de análisis del puesto de trabajo*, una ficha *de análisis de tareas del puesto de trabajo* (que incluye el análisis de la compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador), *el diario de seguimiento en la empresa* que realiza el supervisor natural, y *el curriculum vitae del trabajador*.

La elección del cuestionario como instrumento principal de recogida de información responde a la necesidad de obtener información descriptiva en un tiempo breve, para lo cual es necesario contar con la colaboración de los educadores de los servicios de empleo con apoyo implicados en los procesos de inserción que se analizan. El cuestionario permite que el equipo de investigación tenga un control importante sobre el tipo de información solicitada, y resulta de fácil aplicación al tiempo que facilita la organización del análisis de datos y de los procesos de triangulación de fuentes. Con todos los datos obtenidos más la información proporcionada por los documentos elaborados por la empresa se elaboran informes individuales, que contienen referencias textuales de las personas encuestadas. Por último, se elabora un informe final del conjunto de las 47 inserciones, estructurado en torno a los siguientes temas:

- El desarrollo de la integración laboral mediante la metodología del empleo con apoyo. Incluye una descripción del trabajo realizado durante la contratación, las condiciones de trabajo, el seguimiento realizado por el preparador laboral, el seguimiento realizado por el supervisor natural, la acogida en el puesto de trabajo y el cumplimiento de las tareas encomendadas.

6 El término «supervisor natural» se utiliza, desde algunos servicios de empleo con apoyo, para denominar a la persona de la empresa que contrata al trabajador con discapacidad que será su referente dentro del ámbito laboral. Su función básica es supervisar el trabajo de la persona que realiza el proceso de inserción, orientarla en el desempeño de las tareas y coordinarse con los educadores del servicio de empleo con apoyo.

7 El «preparador laboral» es el educador o educadora designado por el servicio de empleo con apoyo para realizar el seguimiento del trabajador en el propio puesto de trabajo. Ayuda a la persona con discapacidad a aprender a desempeñar las tareas propias del puesto de trabajo para el que ha sido contratado, a aprender y comprender las normas, a establecer relaciones con los compañeros de trabajo y con los jefes, a superar las dificultades. Está en contacto con el supervisor natural para valorar el proceso de inserción.

- La incidencia de la realización de la experiencia laboral en diferentes dimensiones de la vida del trabajador, lo cual se refiere básicamente a los cambios producidos en cuanto a la participación en actividades familiares y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Los cambios personales que se detectan en los trabajadores a raíz de la inserción laboral.
- Los cambios observados en el contexto laboral a raíz de la inserción laboral de una persona con discapacidad.
- La incidencia de la inserción laboral en el ámbito familiar.

En este sentido, se confirma la gran complejidad de relaciones que entran en juego en la experiencia estudiada. Hay múltiples elementos que explican el sentido más o menos positivo de una determinada inserción, puesto que cada itinerario de inserción supone el establecimiento de una relación entre el trabajador y el contexto laboral concreto (que incluye tanto la naturaleza y características de las tareas laborales como las relaciones humanas que se establecen) que la hace singular y diversa. Aún así, empiezan a dilucidarse algunas ideas importantes, que aparecen resumidas en el cuadro 1.

CUADRO 1
ALGUNOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LÍMITE DENOMINADAS «BORDERLINES» EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CATALUNYA[8]

1. El proceso de inserción laboral ha permitido, en muchos casos, que *el trabajador mejore la imagen de sí mismo en lo concerniente a la dimensión laboral.*
2. Se pone de manifiesto la necesidad de incidir mediante estrategias educativas en la formación de habilidades de carácter socio-personal de las personas con discapacidad. Se observa que la experiencia de inserción laboral no tiene *efectos* solamente sobre el trabajador con discapacidad sino también *sobre el entorno laboral*. Se producen cambios positivos en cuanto a que se han podido redistribuir el trabajo de forma más racional entre los trabajadores de la misma sección o departamento, cambios en cuanto a la valoración por parte del personal de las personas con dificultades y, sobre todo, cambios en las expectativas iniciales ante las posibilidades de inserción laboral del colectivo.
3. La experiencia también ha generado *cambios positivos en las expectativas familiares* y en calidad de la participación de la persona con discapacidad en las actividades familiares.

8 Para más detalles sobre esta investigación se puede consultar Pallisera, M.; Fullana, J.; Soler, P.; Vilà, M. (2004): *La incorporación de las personas con discapacidad intelectual límite al mundo del trabajo.*. Diputació de Lleida. Associació Catalana Nabiu.

Como hemos dicho, la metodología empleada facilita una primera aproximación a algunos factores que favorecen la inserción laboral pero hay que reconocer que nos mantenemos en un plano descriptivo que necesita ser contrastado con otras investigaciones. El trabajo realizado resulta de mucha utilidad ya que destaca algunos elementos relevantes pero todavía es insuficiente para establecer con claridad los factores relacionados con el éxito de la inserción. El hecho de centrarnos en experiencias en el ámbito de la administración autonómica constituye una limitación para la transferencia de los resultados a otras experiencias de inserción laboral que se producen en el ámbito de la empresa privada. Además, no se llega a profundizar en cuestiones como hasta qué punto los cambios observados en los trabajadores se mantienen a medida que esta experiencia laboral resulta más lejana en el tiempo, cómo perciben los propios trabajadores la incidencia que ha tenido la experiencia vivida en los diferentes ámbitos de su vida, o qué relación puede establecerse entre la experiencia de inserción realizada en la administración pública y los itinerarios laborales y formativos desarrollados con posterioridad.

Una vez concluido este primer estudio surge la posibilidad de iniciar otra investigación sobre la integración laboral de personas con discapacidad mediante el empleo con apoyo. En este caso se analizan una mayor diversidad de experiencias de inserción laboral, no circunscritas solamente al ámbito de la administración pública, ni a períodos de 6 meses, ni a personas identificadas dentro de un determinado colectivo. Conocer las percepciones y opiniones de las personas con discapacidad, y no solamente las de los profesionales y familiares, se plantea como un objetivo totalmente necesario e ineludible. Además, para lograr tratar el tema desde una perspectiva multidimensional se estima necesario utilizar un enfoque metodológico distinto que garantice un análisis más profundo de los elementos personales, sociales, la formación previa, la calidad y cantidad de seguimiento realizado, las características del puesto de trabajo, etc., y que ayude además a comprender cómo se construyen los itinerarios laborales. Del trabajo realizado emerge también la necesidad de una mayor implicación del equipo de investigador en la recogida de información con el objetivo de obtener un conocimiento directo de cada uno de los casos y de los matices que los itinerarios presenten. A partir de ahí surge la segunda investigación.

2.2. La integración laboral de personas con discapacidad mediante el empleo con apoyo en las comarcas de Girona

En la segunda investigación (Pallisera, Barrachina, Fullana, Lobato, Vilà, 2001)[9] se plantean los mismos objetivos que en el estudio precedente pero, como acabamos de justificar, se modifica el método empleado para así conseguir un mayor grado de profundidad en la comprensión de los itinerarios laborales. Así, se realiza un estudio cualitativo de casos (9 hombres y 5 mujeres) que participan en experiencias de inserción laboral mediante procesos de empleo con apoyo en las comarcas de Girona, tanto en

9 Esta segunda investigación se titula *Estudio sobre la integración laboral de personas con discapacidad mediante el empleo con apoyo en las comarcas de Girona.*

la administración pública como en la empresa privada. El principal instrumento de obtención de información empleado en este trabajo es la *entrevista semiestructurada*, aplicada por los miembros del equipo de investigación al trabajador o trabajadora con discapacidad, a los educadores, a la familia y a los supervisores o personas representantes de la empresa contratante. El propósito es conocer a fondo los puntos de vista, percepciones y valoraciones de las personas directamente implicadas en el proceso de inserción laboral. Se redactan informes individuales que posteriormente se someten a un análisis transversal teniendo en cuenta las distintas dimensiones del estudio.

El enfoque cualitativo del estudio de casos permite conocer muchos más detalles sobre el itinerario seguido por cada persona, lo cual nos facilita una comprensión mejor de las particularidades del proceso vivido por cada trabajador. Con la grabación y posterior transcripción de dichas entrevistas conseguimos analizar cuidadosa y pormenorizadamente las opiniones, percepciones y valoraciones de las distintas personas, con lo que observamos más claramente los matices, puntos de vista y consideraciones sobre cada caso particular. Como resultado de todo ello empezamos a observar cuáles pueden ser algunos de los factores significativos para que los procesos de inserción laboral mediante el empleo con apoyo se realicen con éxito. A continuación explicamos algunos de ellos[10].

En cuanto al desarrollo *de la integración laboral* —primer objetivo de la investigación— se observa la importancia de las dos figuras que realizan el seguimiento: el preparador laboral y el supervisor natural. La presencia del *preparador laboral* es valorada de forma positiva por las empresas, lo que significa que probablemente sin su intervención muchas personas no habrían podido llevar acabo el proceso de inserción laboral. El acompañamiento al trabajador por parte de un profesional del servicio de empleo con apoyo facilita los aprendizajes laborales pero también contribuye a dar seguridad, no solamente al trabajador, sino también al empresario y a los compañeros del nuevo trabajador. En cuanto al *supervisor natural* cabe destacar la importancia de que el trabajador tenga un referente claro dentro de la empresa, sobre todo al iniciar el proceso de inserción, siempre y cuando esa persona disponga de cierto tiempo para enseñar al nuevo trabajador a realizar las tareas propias del puesto de trabajo (que en algunos casos no ha de ser superior al que dedicaría a cualquier otro trabajador sin discapacidad), que tenga cierta responsabilidad y autoridad sobre el trabajador y que esté dispuesto a mantener una relación y una comunicación con los educadores del programa de empleo con apoyo. El supervisor natural tiene, además, un papel clave en la acogida que recibe el nuevo trabajador, por la importancia que tiene para el trabajador sentirse naturalmente respetado.

En cuanto a la *incidencia de la inserción laboral en el trabajador* —segundo objetivo de la investigación— se observa que, a partir del proceso de inserción, se producen cambios significativos en los trabajadores, tanto en lo que se refiere al aprendizaje de nuevas tareas como, sobre todo, en lo que concierne a la modificación de la autopercepción y la autoestima en un sentido positivo. Esta modificación se produce gracias, en parte,

10 Para más detalles se puede consultar (Pallisera, Barrachina, Fullana, Lobato, Vilà, 2001).

a las oportunidades de estabilidad personal que les ofrece el trabajo, además de permitirles disfrutar de más opciones reales para desarrollar la autonomía personal.

En lo que se refiere a *cómo afecta el proceso de inserción en el entorno laboral del trabajador* —tercer objetivo del estudio— hay que tener en cuenta que cuando la empresa experimenta por primera vez la inserción de una persona con discapacidad aparecen dudas sobre el éxito del proceso y sobre el rendimiento laboral de la persona, y también actitudes más o menos reticentes hacia el hecho de que se trate de un trabajador o una trabajadora con discapacidad. Estas actitudes iniciales poco favorables generalmente se transforman, en el transcurso de la inserción, en actitudes abiertas hacia la integración laboral de personas con discapacidad. Algunos factores que parecen favorecer la contratación de personas con discapacidad son, entre otros: el menor coste económico que representa para la empresa contratar a una persona con discapacidad, el hecho de contar con un apoyo externo para orientar la adaptación del trabajador a la empresa y al tipo de tareas que se le asignan, la sensibilidad y actitudes positivas hacia los trabajadores con discapacidad de las personas que deben asumir la supervisión, la actitud positiva del trabajador hacia el trabajo y la empresa, etc.

Esta investigación corrobora la percepción que nos proporcionaba el primer estudio comentado en el sentido de que *el éxito o fracaso de los procesos de inserción laboral (y todos los matices existentes entre ambos extremos) es una consecuencia de la confluencia e interacción de diversos factores: el apoyo ofrecido por la familia, la formación previa y la realizada en el servicio del empleo con apoyo, el seguimiento realizado en el puesto de trabajo, el propio entorno laboral, etc*. Por ello no resulta fácil determinar qué dimensiones concretas pueden explicar, por sí mismas y de forma aislada, el sentido de cada una de las inserciones. A pesar de que en cada inserción influyen un conjunto de dimensiones que se relacionan entre sí de modo singular, el estudio nos muestra que hay unos elementos que se configuran como dimensiones importantes, que aparecen reiteradamente y que parecen incidir claramente en el éxito del proceso de inserción. Se sintetizan en el cuadro 2.

A partir de los resultados de los dos estudios realizados surgen una serie de interrogantes cuya respuesta exige continuar indagando en esta temática. Así, se observa que es necesario profundizar en el conocimiento sobre la incidencia que tiene la política social y laboral en el proceso de inserción, y además que se debe estudiar con mayor profundidad cuáles han de ser los contenidos de la formación. Del mismo modo, detectamos que hay que entrar más a fondo en el análisis de las relaciones entre la familia del trabajador con discapacidad y el servicio de empleo con apoyo, en el seguimiento que se realiza en el entorno laboral y en el papel que juegan los recursos personales del trabajador en su proceso de inserción. La figura 1 sintetiza el proceso seguido en estas dos primeras investigaciones, mostrando sus características básicas, resultados principales y cuestiones que orientan el tercer estudio que presentamos.

2.3. Los factores favorecedores del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario

La tercera investigación a la que aludíamos al iniciar este artículo sigue en la línea iniciada con las anteriores de *buscar los factores favorecedores del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario*. En esta ocasión, el trabajo se orienta

CUADRO 2
FACTORES QUE INCIDEN EN EL ÉXITO DEL PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL SEGÚN LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO SOBRE LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MEDIANTE EL EMPLEO CON APOYO EN LAS COMARCAS DE GIRONA

- En la mayoría de las inserciones *el apoyo ofrecido por el preparador laboral* en el lugar de trabajo es un elemento importante para garantizar la continuidad de la inserción.
- El *apoyo familiar a la persona con discapacidad* aparece como un factor clave para explicar una parte importante del sentido positivo de las inserciones. La lucha de la familia por encontrar alternativas al trabajo protegido, su confianza en las capacidades de su hijo, las expectativas positivas hacia el hijo, son elementos que se valoran positivamente en las inserciones.
- La *colaboración entre la familia y el servicio de inserción* aparece como un factor clave para explicar una parte importante del éxito de las inserciones.
- La *formación* es también un elemento que facilita los procesos de inserción. Además de los aprendizajes funcionales básicos, las habilidades laborales, la formación específica para desempeñar las actividades laborales propias del puesto de trabajo, incluye los conocimientos de carácter socio-personal como contenidos fundamentales y favorecedores del proceso de inserción.
- Las *características del entorno laboral.* El marco legal que estructura la normativa reguladora de la integración laboral, el sector laboral de que se trate, público o privado, el equilibrio de fuerzas entre el sector laboral ordinario y el sector protegido dominante en cada momento, etc., son algunos de los elementos que encuadran las inserciones y que, por lo tanto, interactúan con las anteriores dimensiones citadas, incidiendo en el sentido más o menos positivo de éstas.

al estudio de los servicios que realizan acciones de inserción laboral de empleo con apoyo en Catalunya. Las conclusiones obtenidas con los estudios anteriores se plantean como hipótesis de trabajo que deben ser contrastadas con otras fuentes de información que nos ayuden a corroborarlas, matizarlas o descartarlas. Para ello, valoramos que un mayor conocimiento de las experiencias de los servicios que realizan inserción laboral de personas con discapacidad, de las opiniones de sus profesionales sobre estos procesos y los puntos de vista sobre cuáles son los elementos que influyen en el éxito de la inserción pueden proporcionarnos datos muy significativos para conseguir comprender este tipo de procesos y para poder plantear orientaciones prácticas.

Aunque en los estudios anteriores los preparadores laborales de los distintos casos estudiados habían constituido un grupo de informantes importante para nuestras investigaciones, en esta ocasión queremos contar con la participación de muchos más profesionales del máximo número de servicios de nuestro entorno territorial (teniendo en cuenta que Catalunya es un territorio especialmente fecundo en iniciativas relacio-

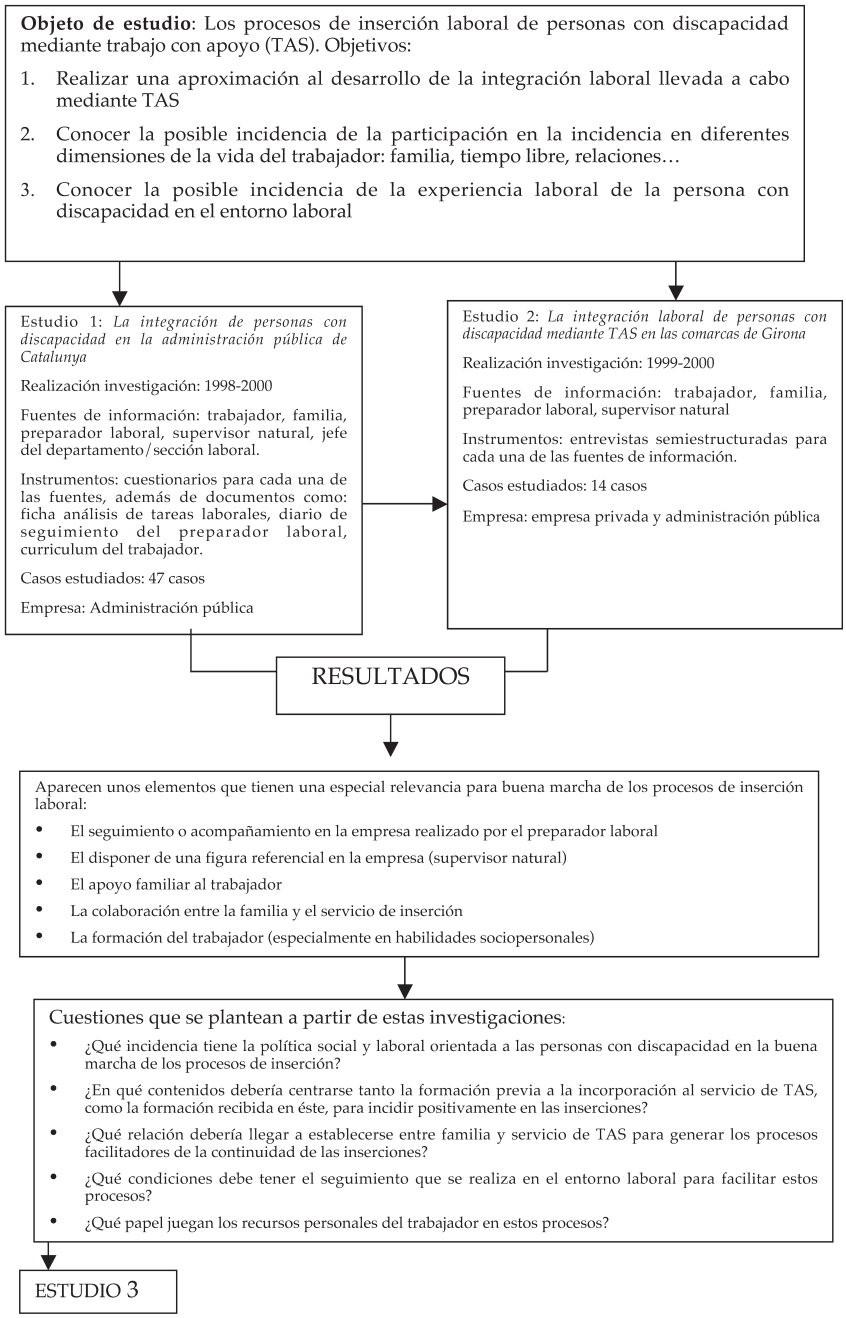


Figura 1
Síntesis de las dos primeras investigaciones sobre la inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario

nadas con la inserción laboral de personas con discapacidad) para que nos aporten el conocimiento derivado de su experiencia.

Así, se acude a 19 servicios de inserción laboral de personas con discapacidad en la empresa ordinaria, de los cuales se dispone de información obtenida mediante un trabajo previo en el que se enviaron cuestionarios para conocer las características del funcionamiento de los servicios y de las inserciones realizadas durante el período 1995-2000. En esta ocasión optamos por *la entrevista en grupo*, de carácter semiestructurado, con un guión orientativo que nos ayuda a contrastar las tendencias derivadas de los estudios previos con las experiencias y opiniones de los profesionales que trabajan en servicios con apoyo. En este tipo de entrevista, que suele denominarse «focus group», el entrevistador pregunta a los miembros del grupo cuestiones específicas sobre un tema después que se haya completado una cantidad considerable de investigación. En este caso, la entrevista en grupo se puede utilizar para la triangulación, conjuntamente con otras técnicas (Fontana, Frey, 1998).

Siguiendo el enfoque de Fontana y Frey (1998) y de Ruiz Olabúenaga e Ispizua (1989) las entrevistas en grupo se plantean en nuestro caso como elemento de contraste y/o verificación, si cabe, con las conclusiones de los estudios anteriores, para llegar a establecer algunos factores-tendencia, es decir, para identificar elementos que de forma reiterada aparecen en las historias de inserción y que tienen una influencia clara en el proceso encaminado a lograr el éxito de las inserciones. La entrevista se estructura alrededor de seis grandes temas: familia, formación previa del trabajador, formación realizada por el servicio de empleo con apoyo, seguimiento realizado en el puesto de trabajo, el entorno laboral y los recursos personales del trabajador o de la trabajadora. Se plantean cuestiones para cada uno de estos temas cuyas respuestas permiten profundizar en el conocimiento de la situación y problemática actual de estos servicios y conocer la opinión de los profesionales sobre elementos a tener en cuenta para potenciar procesos positivos de inserción laboral. El guión de la entrevista puede consultarse en el cuadro 3.

Las entrevistas se realizan entre octubre de 2001 y febrero de 2002. Cada entrevista tiene una duración de unas dos horas y media aproximadamente y se registra magnetofónicamente, para luego ser transcrita íntegramente. Durante las entrevistas se toman notas sobre aspectos contextuales de cada servicio que hay que tener en cuenta en el momento de analizar las entrevistas. Entre estos aspectos podemos mencionar: la tipología de la discapacidad, características socioculturales de los destinatarios, el sector laboral dominante en la zona y la experiencia de los profesionales.

El análisis de los datos se realiza mediante técnicas de análisis de contenido temático. Los temas están bastante delimitados como se ha podido ver en el guión de las entrevistas. Ese mismo guión nos sirve también como estructura a seguir para el análisis de los datos. De cada entrevista se extraen los comentarios y manifestaciones verbales relativas a cada una de las dimensiones consideradas: familia, formación, seguimiento, entorno laboral y recursos personales del trabajador, observando las coincidencias y divergencias en las percepciones, opiniones y puntos de vista de los profesionales de los centros. Con todo ello se elabora un informe detallado.

No se nos escapa que el mayor o menor énfasis de los profesionales en determinados factores puede estar condicionado por las experiencias más inmediatas y por las

CUADRO 3
GUIÓN DE LA ENTREVISTA EN GRUPO DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LOS FACTORES FAVORECEDORES DE LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO ORDINARIO

1. FAMILIA
   - El papel del apoyo familiar
   - Las expectativas familiares
   - La sobreprotección
   - Aspectos que hay que asegurar en la familia para favorecer los procesos de inserción laboral
2. FORMACIÓN
   - Formación previa
     - o El papel de la formación básica obligatoria
     - o Los conocimientos básicos que facilitan la inserción laboral
     - o Tipo de centro: centro especial vs centro ordinario y su papel en la formación para la vida adulta y para desarrollar una vida laboral.
   - Formación en el propio servicio de empleo con apoyo
     - o Papel de la formación previa en la inserción
     - o Aspectos a potenciar en la formación para asegurar la continuidad de los procesos de inserción
3. SEGUIMIENTO DE LA INSERCIÓN
   - El papel del seguimiento para el éxito de la inserción
   - Las figuras que realizan el seguimiento
   - Características del seguimiento: temporalidad e intensidad
   - Cómo organizar los procesos de acompañamiento ara el buen funcionamiento de la inserción
4. EL ENTORNO LABORAL
   - La legislación actual: elementos del marco legal actual que favorecen la continuidad de las inserciones. Elementos que dificultan las inserciones. Mejoras necesarias en el marco legal
   - Valoración de las ventajas o beneficios económicos de la contratación de personas con discapacidad
   - Entorno laboral: la incidencia de actitudes como la sobreprotección y otras
   - Actitud de los contratantes en relación a la información que proporcionan a los compañeros de trabajo
   - Aspectos a potenciar en el entorno laboral para garantizar la continuidad de los procesos de inserción
5. LOS RECURSOS PERSONALES DEL/LA TRABAJADOR/A
   - Aspectos de carácter o personalidad facilitadores de la inserción
   - Actitudes facilitadoras de la inserción
   - Apariencia física

situaciones particulares que les preocupan en aquel momento particular. Sin embargo, esta dificultad queda minimizada por el hecho de que existe una considerable variabilidad de características entre los 19 centros cuyos profesionales han participado en esta investigación y también porque el análisis de los datos pone en evidencia la existencia de una líneas claras de consenso entre los profesionales de los distintos servicios.

Aun teniendo en cuenta la limitación de la opción metodológica elegida —una sola entrevista a cada servicio— pensamos que el proceso seguido constituye un trabajo suficientemente valioso que nos aporta muchos elementos de contraste con los resultados de los estudios previos, permitiéndonos completar de forma significativa las conclusiones obtenidas en dichos estudios. En junio de 2003 se realiza un seminario en el que participaron 60 profesionales y los miembros del equipo de investigación con el objetivo revisar las conclusiones obtenidas, matizarlas, aclararlas y añadir nuevos puntos de análisis y orientaciones para la práctica profesional.

En el cuadro 4 sintetizamos los principales resultados de la investigación y en el apartado siguiente planteamos las principales conclusiones derivadas de la línea de investigación seguida en los estudios presentados.

3. CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE TRABAJO

A lo largo del trabajo realizado en la línea de investigación seguida en los últimos años, se ha obtenido información relevante sobre el desarrollo de los procesos de inserción laboral de las personas con discapacidad en entornos ordinarios y específicamente sobre los elementos que inciden positivamente en la mejora de estos procesos. A partir de los datos obtenidos, disponemos de información que nos permite plantear las acciones y estrategias a implementar para optimizar los procesos de inserción laboral del colectivo estudiado[11]:

1. FAMILIA: A pesar de que podemos plantear que, dada la edad de los trabajadores, puede prescindirse de la relación con la familia, hemos podido comprobar como la realidad demuestra la necesidad no sólo de establecer contactos sino de trabajar conjuntamente con la familia. Nuestros resultados concuerdan con investigaciones desarrolladas anteriormente en nuestro contexto (Caleidoscopia, 1997; Colectivo IOE, 1998 i 2003) en el sentido de que, para asegurar el éxito de la inserción, es necesario contar con la colaboración de la familia con los profesionales. Para ello, deben potenciarse los canales que permitan a los profesionales ofrecer el apoyo necesario a las familias, ayudándolas a ajustar expectativas reales sobre las posibilidades de integración laboral y social de los trabajadores con discapacidad. En nuestro trabajo se confirman los datos que muestran Peralta (2002) y Rius (2005) en relación al hecho de que la inserción laboral genera nuevas necesidades a los trabajadores, que se traducen en nuevas exigencias que el trabajador plantea a las familias: por ejemplo, salir más los fines de semana,

11 Para obtener información más detallada sobre cada una de las dimensiones estudiadas, consultar las siguientes fuentes: Valls, Vilà, Pallisera et al (2002) sobre la formación y seguimiento en el puesto de trabajo; Pallisera, Vilà y Valls (2003), para la dimensión laboral; Valls, Vilà y Pallisera (2004) para la dimensión familiar.

CUADRO 4
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LOS FACTORES FAVORECEDORES DE LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

1. Se corrobora la necesidad de colaboración entre la familia y el servicio de inserción, al tiempo que se destaca que una actitud favorable de la familia, en el sentido de potenciar la autonomía e independencia del trabajador, resulta crucial. Sin embargo, se deben evitar las interferencias de la familia en los procesos de inserción, evitando las relaciones directas entre ésta i la empresa.
2. Es necesario que la formación de los trabajadores se enfoque sobre el desarrollo de habilidades socio-personales, con lo que se confirman los hallazgos de los estudios anteriores obteniéndose más información sobre el tipo de habilidades a desarrollar. Los conocimientos relacionados con las habilidades relacionales, habilidades de resolución de problemas, iniciativa, responsabilidad, autoestima, aparecen como los más directamente relacionados con el desarrollo de un itinerario laboral normalizado.
3. Se destaca la importancia del acompañamiento en la empresa por parte del preparador laboral aunque la duración e intensidad del apoyo debe variar en función de las necesidades concretas de cada trabajador. Se valora también como elemento facilitador de la inserción la existencia de una persona clara de referencia dentro de la empresa.
4. En lo referente al contexto laboral, se confirma la percepción de que es necesaria una regulación administrativa de los centros de empleo con apoyo. En cuanto al entorno más concreto en el que si sitúa el trabajador con discapacidad, se considera que un clima laboral acogedor y normalizador favorece los procesos, mientras que hay que evitar la sobreprotección de la persona con discapacidad.
5. Existe acuerdo en que los recursos personales del trabajador: cuidado de su imagen personal (higiene, modo de vestir, etc.), habilidades socio-personales (competencia comunicativa, iniciativa, responsabilidad sociolaboral, habilidades de relación interpersonal, autoestima, etc.), y la actitud de colaboración e interés por el trabajo, son factores favorecedores de los procesos de inserción laboral.

comprarse ellos mismos la ropa y otros objetos, incluso el hecho de vivir con independencia de la familia. Estas nuevas exigencias conllevan la necesidad de trabajar con la familia cómo hay que dar respuesta a estas demandas.

Por ello, planteamos que deben realizarse acciones formativas dirigidas a las familias que permitan trabajar sistemáticamente con ellas para coordinar objetivos y estrategias. El trabajo con las familias debe iniciarse cuanto antes mejor, a ser posible mucho antes de iniciar el trabajo para la inserción laboral. De esta forma, probablemente las familias estarán más preparadas para asumir las consecuencias que puedan derivarse de la experiencia de inserción laboral y podrán disponer de criterios de actuación para hacer frente a las incidencias que surjan durante este proceso.

2. FORMACIÓN: La formación preparatoria para la inserción laboral debe iniciarse durante el período de escolarización obligatoria. Aunque durante mucho tiempo ha dominado la opinión de que las personas con discapacidad tienen dificultades para la inserción laboral debido a su escasa formación en contenidos profesionalizadoress, los contenidos que se muestran más valorados para la inserción laboral son los relacionados con las *habilidades sociales* (comunicación y colaboración en el entorno laboral), *organización* (habilidades para organizar y planificar las tareas con autonomía) y *resolución de problemas* (resolución de problemas en el puesto de trabajo). En ello hay plena coincidencia entre los profesionales de los servicios de inserción y los agentes laborales que han sido informantes clave en las distintas investigaciones realizadas. En coherencia con ello, en nuestra investigación los informantes coinciden en valorar el centro ordinario como el espacio potencialmente favorecedor de las inserciones laborales (aunque en la práctica no hay diferencias entre las modalidades de escolarización previa en relación al éxito de las inserciones). En esta valoración nuestros resultados coinciden con el estudio de Alomar (2004).

3. SEGUIMIENTO DE LA INSERCIÓN: Nuestros resultados corroboran plenamente los de Alomar (2004), Rius (2005), Serra (2004) en el sentido de que el trabajo que realiza el preparador laboral para facilitar la adaptación del trabajador con discapacidad al puesto de trabajo es absolutamente necesario, en la mayoría de los casos, para facilitar el éxito de la inserción. En ello coinciden tanto profesionales de los centros como los agentes laborales que han sido informantes en nuestras investigaciones. Un resultado especialmente interesante de nuestros estudios es el papel que juega el seguimiento realizado por los profesionales de los servicios de inserción para facilitar el proceso de adaptación laboral y el éxito de la inserción. Existe la idea preconcebida de que el seguimiento, para algunas tipologías de discapacidad, es prescindible; además, se ha planteado en ocasiones que la temporalización de las acciones de acompañamiento a la inserción está condicionada por la tipología de discapacidad. En este sentido, hemos podido comprobar que el seguimiento/acompañamiento que realiza el preparador laboral es necesaria en todos los casos (o, en todo caso, no está condicionada por el tipo de discapacidad), y que tipología de la discapacidad no condiciona una determinada temporalización del seguimiento. Este debe adaptarse a las características del puesto de trabajo y el entorno laboral, además de a las del trabajador.

4. EL ENTORNO LABORAL: Aunque los servicios dedicados a la inserción laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios han aumentado progresivamente en España en la última década, la excelente trayectoria y los resultados efectivos de

estos proyectos contrastan con su escasa visibilidad y la financiación irregular que reciben por parte de la Administración. Esta situación condiciona la continuidad de estos servicios, y ello implica, como demuestran además de nuestros trabajos otros estudios realizados en nuestro contexto (Jordán y Verdugo, 2003), tanto la inestabilidad laboral de sus profesionales como la precariedad de su funcionamiento. Debe regularse el funcionamiento de estos servicios, reconociéndose como una alternativa real para la integración laboral de las personas con discapacidad.

5. LOS RECURSOS PERSONALES DEL/LA TRABAJADOR/A: Nuestros resultados concuerdan con Alomar (2004) y Rius (2005) en el sentido de que se valoran de forma especial las habilidades sociopersonales que permiten una buena relación personal en el entorno laboral (autoconocimiento, autoestima, autocontrol, responsabilidad personal y laboral, iniciativa y motivación, etc.). Estos resultados son coherentes con los obtenidos relacionados con la formación, y por lo tanto constituyen un argumento más para recomendar la necesidad de trabajar estas habilidades en la formación previa a la inserción.

Junto a los aspectos anteriores aparecen, fruto de la investigación realizada, otros elementos que, más allá de la integración laboral, se configuran como necesidades a cubrir para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. En este sentido, se pone de relieve que la inserción laboral es solamente un aspecto de la integración social; por ello, es necesario dar respuesta a las necesidades de participación comunitaria de las personas con discapacidad, más allá de su participación en el mundo laboral. En esta línea, es imprescindible la sensibilización de la población general —no solamente de los agentes laborales— de las posibilidades laborales y de la plena participación de las personas con discapacidad.

Refiriéndonos concretamente a aspectos relacionados con el proceso de investigación, hemos comprobado la necesidad de realizar estudios de carácter colaborativo con profesionales que participan en acciones innovadoras de inserción laboral de personas con discapacidad. Asimismo, se hace absolutamente necesario implementar las estrategias que permitan implicar a *todas* las personas con discapacidad de las decisiones que afectan su vida, desde la participación activa en la gestión de los centros o servicios hasta la implicación en los propios procesos de investigación.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alomar, E. (2004). *El treball dels joves amb retard mental en entorns normalitzats: anàlisi d'una realitat de treball amb suport.* Tesis doctoral. Universitat Ramon Llull. Barcelona.

Caleidoscopia (1996). *Factores personales y sociales de la integración laboral de las personas con discapacidad.* Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía. Madrid.

Calzón, A. (1993). *Orientación laboral del deficiente mental.* INSERSO. Madrid.

Colectivo IOÉ (1998). *Discapacidad y Trabajo en España*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid

Colectivo IOÉ (2003). *La inserció laboral de les persones amb discapacitats.* Barcelona. Fundació la Caixa, Col·lecció d'Estudis Socials núm.14.

EAL (Equip d'Assessorament Laboral) (1996). *Les empreses davant la integració laboral de persones amb disminució*. Ajuntament de Barcelona, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Barcelona.

Fontana, A.; Frey, J.H. (1998). Interviewein. The Art of Science. Denzin, N.K.; Lincoln, Y.S. (Eds.). *Collecting and interpreting qualitative data,* 47-77. Thousand Oaks, CA: Sage.

Fullana, J.; Pallisera, M.; Vilà, M. (2003). La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios. Un estudio de casos cualitativo. *Revista de Investigación Educativa 21(2),* 305-321.

Gobierno Vasco (1994). *Empleo y discapacidad en la Comunidad autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz.

Jordán de Urríes, F. B.; Verdugo, M.A. (2003): *El empleo con apoyo en España. Análisis de variables que determinan la obtención y mejora de resultados en el desarrollo de servicios.* Real Patronato sobre Discapacidad. Madrid.

Pallisera, M.; Barrachina, S.; Fullana, J.; Lobato, J.; Vilà, M. (2001). Estudi sobre la integración laboral de persones amb discapacitat mitjançant el treball amb suport a les comarques de Girona. *Suports,* 5 (1), 55-67.

Pallisera, M., Fullana, J., Jiménez, P., Vilà, M., Rius, M., Cardona, M., Lobato, J. (2002). El proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario en el Estado español. Análisis de un cuestionario. En Forteza, D. y Rosselló, M. R. (Coords.). *Educación, diversidad y calidad de vida*, (pp. 769-788). Universitat de les Illes Balears. Palma de Mallorca.

Pallisera, M., Fullana, J., Soler, P., Vilà, M. (2004). *La incorporación de personas con discapacidad intelectual límite al mundo del trabajo.* Diputació de Lleida - Associació Catalana Nabiu. Lleida.

Pallisera, M., Vilà, M., Valls, M.J. (2003a). The current situation of supported employment in Spain: Analysis and perspectives based on the perception of professionals. *Disability & Society*, 18(6), 796-810.

Pallisera, M., Vilà, M., Valls, M. J., Rius, M., Fullana, J., Jiménez, P., Cardona, M., Lobato, J. (2003b). La integración laboral de personas con discapacidad en la empresa ordinaria en el estado español. Aproximación a través de una investigación. *Siglo Cero,* 34(4) 208, 5-18.

Peralta, M. (2002). Cambios que produce el trabajo en la empresa ordinaria en las personas con discapacidad psíquica. *Empleo privado de las personas con discapacidad*. Real Patronato sobre Discapacidad-Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

Rius, M. (2005). *Recerca sobre les persones amb discapacitat psíquica contractades a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Anàlisi de la incidència de la inserció laboral en diferents dimensions de la vida dels treballadors amb discapacitat psíquica*. Tesis doctoral, Universitat de Girona.

Ruiz Olabuénaga, J.I.; Ispizua, M.A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa.* Universidad de Deusto. Bilbao.

Serra, F. (2004). *La presència del suport natural en els processos d'inclusió laboral mitjançant el model de treball amb suport (supported employment).* Tesis doctoral, Universitat de la Illes Balears.

Unitat de Promoció i Desenvolupament de les Comarques Gironines (2000). *La inserció laboral de les persones amb disminució a les comarques gironines*. Universitat de Girona. Girona.

Valls, M.J., Vilà, M., Pallisera, M. (2004). La inserción laboral de las personas con discapacidad en el trabajo ordinario. El papel de la familia. *Revista de Educación*. 334. 99-117.

Valls, M.J., Vilà, M., Pallisera, M., Cardona, M., Jiménez, P., Rius, M. (2002). Estrategias para el acceso y entrenamiento en el puesto de trabajo de personas con discapacidades; aportaciones a partir de una investigación en el contexto de Catalunya. En Verdugo, M.A. y Jordán, B. (Coords.). *Hacia la integración plena mediante el empleo,* (pp. 201-215). INICO-Universidad de Salamanca. Salamanca.

Verdugo, M.A., Jordán de Urríes, F.B., Bellver, F. (1998). Situación actual del empleo con apoyo en España. *Siglo Cero,* 29(1), 23-31.

Verdugo, M.A., Jordán de Urríes, F.B. (2001). *Panorámica del empleo con apoyo en España (Documento 59/2001).* Real Patronato sobre Discapacidad. Madrid.

Fecha de recepción: 15 de septiembre de 2004.
Fecha de aceptación: 22 de marzo de 2005.