

Riesgo psicosocial, engagement y discapacidad: comprensiones desde la inclusión en el contexto laboral

Psychosocial risk, engagement, and disability: insights from inclusion in the work context

Andrea del Pilar Arenas
Edwin Dorance Garzón Carrillo
Juan Manuel Aldana Porras
Gloria Esperanza Castellanos

Cómo citar este capítulo: Arenas, A., Garzón, E., Aldana, J. y Castellanos, G. (2024). Riesgo psicosocial, engagement y discapacidad: comprensiones desde la inclusión en el contexto laboral. En: Rengifo-Cuervo, J. y Arenas, A. *Centro de Investigación y Acción Psicosocial Comunitaria, procesos de transformación social desde la innovación*. Sello Editorial UNAD.<https://doi.org/10.22490/UNAD.9789586519915>

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito analizar el proceso de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en el contexto ibaguereño, identificando desde la prevención inclusiva los factores de riesgo psicosocial y su relación con el *engagement*. Se desarrolló bajo un enfoque de investigación mixto, de tipo explicativo secuencial, siendo la fase cuantitativa la base para el desarrollo de la etapa cualitativa sobre la cual se dan a conocer los resultados. Se contó con la participación de cinco empleadores y veintitrés empleados con discapacidad física y sensorial, quienes constituyeron un muestreo no probabilístico por conveniencia y de casos homogéneos. Se utilizó la entrevista semiestructurada, cuyo diseño se soportó en las categorías: inclusión laboral, prevención inclusiva, riesgos psicosociales y *engagement*. Se evidenció que la inclusión laboral es un proceso relativamente nuevo en la ciudad, que está marcado por el estigma y la ausencia de una cultura organizacional inclusiva; asimismo, en las empresas que contratan personas con discapacidad existe una percepción divergente entre empleados y empleadores con relación a los riesgos laborales y, pese a que los colaboradores identifican riesgos psicosociales en su entorno, su sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso con el trabajo es alto.

Palabras clave: discapacidad, *engagement*, inclusión laboral, riesgo psicosocial

Abstract

The purpose of this study was to analyse the process of labour inclusion of people with disabilities in the context of Ibagué, identifying psychosocial risk factors and their relationship with engagement from the perspective of inclusive prevention. It was developed under a mixed research approach, of a sequential explanatory type, with the quantitative phase being the basis for the development of the qualitative stage on which the results are presented. Five employers and twenty-three employees with physical and sensory disabilities participated in a non-probabilistic sampling by convenience and homogeneous cases. A semi-structured interview was used, whose design was based on the categories: labour inclusion, inclusive prevention, psychosocial risks, and engagement. It was found that labour inclusion is a relatively new process in the city, which is marked by stigma and the absence of an inclusive organisational culture; also, in companies that hire people with disabilities there is a distant perception between employees and employers in relation to occupational risks and, although employees identify psychosocial risks in their environment, their sense of belonging, responsibility, and commitment to work is high.

Keywords: disability, engagement, labour inclusion, psychosocial risk

Introducción

El desarrollo histórico-estructural de la sociedad ha marcado un hito importante en la comprensión de las prácticas sociolaborales actuales basadas en el capacitismo y la autosuficiencia, que se instalan como una forma de hacer clasificatoria en la que las personas con discapacidad enfrentan contradicciones y tensiones constantes (Núñez, 2020), y cuya pretensión es que el sujeto encarne y reproduzca la idea de un cuerpo que puede prescindir de los demás, siendo la norma el logro del deber ser capacitista (Vite, 2020). Esta realidad latente mediada por la desigualdad social se expresa en la exclusión como manifestación y vivencia de las personas con discapacidad, la cual permea el ámbito del trabajo y se traduce en escasos procesos de inclusión laboral, los cuales requieren comprensiones y lecturas situadas en las que intervienen diferentes disciplinas.

En ese sentido, se presentan los resultados de una investigación interdisciplinar que tuvo como uno de sus propósitos fundamentales el análisis de los procesos de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad en Ibagué, Colombia. Desde la prevención inclusiva, se identificaron los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y su relación con el engagement, dado que su abordaje se ha constituido en un desafío imperante para la implementación de procesos de selección, vinculación y permanencia en los que no se discrimine al sujeto por su condición de discapacidad.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), las probabilidades que tienen las personas con discapacidad de reconocerse como fuerza laboral son menores que las de aquellas sin discapacidad, la tasa de desocupación que experimentan es más alta y los ingresos percibidos pueden llegar a ser menores, pese a la generación de políticas de apoyo y promoción de su participación en el contexto laboral. En Colombia y particularmente en Ibagué, a esta realidad se suma la discriminación por género, las formas de contratación precarias y el alto índice de informalidad (Secretaría de Desarrollo Económico del Tolima, 2021).

En el contexto empresarial ibaguereño existe una brecha práctico-normativa que requiere de ingentes esfuerzos por parte de empleadores y empleados, dado que, si bien en la actualidad se camina hacia un proceso de consolidación de nuevas semánticas que reafirman la diversidad en el plano tácito y formal, aún la discapacidad es una situación marcada por el estigma, la exclusión y el desconocimiento, que coarta el desarrollo del sujeto en un entorno construido por personas sin discapacidad bajo una mirada de perfección antropométrica. Esto ilustra la dualidad que, según Arenas et al. (2020), caracteriza a una estructura social fragmentada que refleja un afuera y un adentro, y que se materializa en la injusticia socioespacial, la cual trasladada al plano laboral no es más prometedora.

Desafortunadamente, las personas en situación de discapacidad enfrentan barreras físicas y sociales en el escenario laboral, pese a que existe evidencia detallada de su capacidad de adaptación, responsabilidad, compromiso y pertenencia, aspectos que desde la cultura organizacional se conocen como engagement. Este es un constructo que supone en sí mismo un beneficio mutuo entre el colaborador y la empresa, y que se puede ver limitado por la ausencia de modelos inclusivos, lo cual repercute en la organización del trabajo y el entorno en el que se desarrolla una labor, y constituye factores psicosociales de riesgo en el ámbito del trabajo, susceptibles de identificar y evaluar por sus implicancias en la calidad de vida laboral.

Para Flores y Janero (2010), la calidad de vida laboral evidencia las formas explícitas e implícitas en las que se (re)produce la vivencia y experiencia del trabajo, tanto en sus factores objetivos, entre los que se destaca el salario, la seguridad y la higiene, como subjetivos, por ejemplo, la manera en que estos son percibidos y vivenciados por el trabajador. Al hacer énfasis en “un concepto multidimensional formado por indicadores que atañen tanto al individuo como al contexto en el que se desenvuelve” (p. 15), se encuentra que la forma en la que los elementos del ambiente laboral son percibidos por el empleado incide en la vivencia del bienestar asociado al entorno del trabajo. Si esta situación es negativa, se conoce como el desencadenante de los riesgos psicosociales, que no son otra cosa que el desnivel entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el sujeto para afrontarlas.

Por consiguiente, identificar dichos riesgos es el punto de partida para lo que en prevención inclusiva se conoce como la precautelación del bienestar y cuidado de las personas en su entorno laboral tanto físico como social. Esta se fundamenta en el desarrollo de condiciones laborales saludables, confortables y seguras, las cuales contribuyen a mitigar las situaciones desfavorables en el trabajo que causan afectaciones en los escenarios en los que se desarrolla un individuo (López Malacatus et al., 2021), derivadas de las deficiencias en el diseño, la gestión y la organización del trabajo, así como de un contexto sociolaboral limitado (Hassard y Cox, 2021).

De esta manera, los factores de riesgo psicosocial pueden incidir en la salud no solo física, sino también mental del sujeto a causa de las exigencias, las interacciones y el ambiente interno de trabajo, características del entorno asociadas a la probabilidad de ocurrencia de hechos específicos que pueden influir positiva o negativamente sobre la salud. Lo anterior evidencia la relación entre las capacidades y necesidades del trabajador, y las condiciones laborales. Esto puede facilitar el desarrollo personal y, por ende, la calidad de vida laboral o, por el contrario, convertirse en una barrera que interfiere en el bienestar subjetivo laboral, específicamente, en el ajuste persona-entorno (Guerrero-Barona et al., 2018). Es así que, como mencionan Vieco Gómez et al. (2018),

el trabajo tan fundamental para el bienestar tiene su lado oscuro y costoso. Las formas en que se organiza el trabajo, su ritmo e intensidad, el grado de control sobre los procesos laborales, el sentido de justicia y la seguridad laboral (...) pueden ser tóxicos para la salud. (p. 50)

Por consiguiente, hablar de factores de riesgo psicosocial cobra relevancia cuando se aborda desde la perspectiva de los trabajadores en situación de discapacidad, debido a los obstáculos que a diario enfrentan en el trabajo a causa del estigma. Al respecto, Flores y Janero (2010) mencionan que, en los últimos años, las investigaciones que previamente habían sido enfocadas en el estudio del síndrome de *burnout* como una consecuencia de los riesgos psicosociales están comenzando a dar cuenta, además, del estudio de un aspecto-constructo que recientemente se está considerando como el polo teóricamente opuesto al síndrome de *burnout* y que ha sido referido como *engagement*, el cual se traduce como *ilusión por el trabajo* (p. 34).

Lo anterior se debe a que, pese a las condiciones estresantes derivadas de las barreras actitudinales y comunicacionales, la ilusión por el trabajo se considera como un activo que caracteriza a muchos de los trabajadores en situación de discapacidad, a diferencia de otros empleados que pueden ser más propensos a desarrollar el síndrome de *burnout*. Contrario al cinismo y al agotamiento percibido por los trabajadores quemados, los sujetos *engaged* o ilusionados con el trabajo “se sienten capaces (...) y manifiestan sentirse entusiasmados en sus trabajos” (Flores y Janero, 2010, p. 35).

En cuanto a la definición estricta de *engagement*, su traducción al español es dinámica y compleja, puesto que no existe un término preciso que englobe la totalidad del concepto, dado que representa un estado pluridimensional afectivo y cognitivo, cuya evidencia es la actitud y el comportamiento del sujeto.

Aunque las investigaciones sobre el tema aún son escasas, teóricamente se han planteado diferentes perspectivas para su comprensión y abordaje. Se ha logrado evidenciar que el modelo teórico más referenciado y utilizado en diferentes contextos es el que toma como base las demandas y recursos laborales, debido al interés que suscita la cuestión sobre qué causa estrés en el trabajo y qué motiva a los trabajadores, a partir de la existencia de relaciones recíprocas entre estas variables (Bakker y Demerouti, 2013), donde los recursos laborales se constituyen en los aspectos motivacionales del trabajo, mientras que las demandas laborales dan cuenta de los factores estresores.

El contexto empresarial precisa trabajadores proactivos, motivados e involucrados con su rol. Por tanto, es imperante que las organizaciones aúnen esfuerzos por cumplir junto con sus objetivos y metas organizacionales, aquellos de sus colaboradores. En concordancia con la Psicología Organizacional Positiva, esto hace referencia a los recursos laborales y su potencial motivador (Perandones González et al., 2014), tendientes a

promover el *engagement*. Este incluye características como el esfuerzo, la motivación, el compromiso, el entusiasmo y todos aquellos elementos que propician vínculos positivos entre la organización y el colaborador (De Vera García y Gambarte, 2019).

Metodología

Enfoque

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, el cual, a través de la integración de técnicas cualitativas y cuantitativas, posibilitó el desarrollo de un estudio a profundidad, comprendiendo de forma amplia el objeto de estudio (Carhuancho et al., 2019). Se empleó un diseño explicativo secuencial, cuya funcionalidad radicó en la recolección de información por fases, caracterizado por distanciarse de los estudios explicativos tradicionales a partir de los cuales los resultados cualitativos dan sentido a los datos recolectados en la fase cuantitativa (Piñeiro et al., 2018). De esta manera, se implementaron fases secuenciales y se operó en gran medida desde el enfoque cualitativo (Chaves Montero, 2018).

La característica fundamental del diseño consistió en que la segunda etapa, es decir, la cualitativa y sobre la cual se fundamenta el artículo, se construyó sobre la base de la fase cuantitativa, que partió de un proceso explicativo de selección de participantes, el cual se usa cuando el equipo investigador sustenta la selección de los participantes en los datos cuantitativos. En consecuencia, el desarrollo de la fase cuantitativa posibilitó la caracterización de las empresas ibaguereñas en las que se realizan procesos de vinculación de personas en situación de discapacidad para, posteriormente, realizar la selección de participantes que se involucraron en la fase cualitativa.

Población

De acuerdo con el propósito de la investigación, en la fase cualitativa, la población objeto de estudio se integró por veintitrés personas en situación de discapacidad física y sensorial, vinculadas a diversas empresas que realizan procesos de inclusión laboral en la ciudad, y por cinco empleadores. Esta selección se fundamentó en la caracterización inicial realizada en la fase cuantitativa del diseño. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y de casos homogéneos, cuyos criterios principales fueron la facilidad y la conveniencia del equipo investigador en concordancia con el objetivo propuesto (López-Roldán y Fachelli, 2017).

La referencia para la elección de los participantes fue su experiencia relacionada con el eje temático central de la investigación, sus vivencias y su interés de participar en el proceso desarrollado, considerando los criterios de inclusión que se describen en la tabla 1.

Tabla 1. Criterios de inclusión

Empleadores	Empleados
Ser representante legal o jefe de Recursos Humanos	Ser una persona mayor de 18 años
Ser una persona mayor de 18 años	Estar en situación de discapacidad física o sensorial
Tener experiencia en procesos de inclusión laboral	Contar con un contrato de trabajo legalmente constituido
Expresar su voluntad de participar en la investigación	Expresar su voluntad de participar en la investigación
Firmar el consentimiento informado	Firmar el consentimiento informado

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se presenta la caracterización de los participantes seleccionados para el desarrollo de la fase cualitativa.

Tabla 2. Caracterización de los participantes

Empleador/Empresa	Tipo de discapacidad de los empleados	N.º de empleados	Total
1	Física	8	11
	Visual	2	
	Auditiva	1	
2	Física	7	8
	Auditiva	1	
3	Física	2	2
4	Física	1	1
5	Física	1	1

Fuente: elaboración propia.

Instrumentos y técnicas de recolección de información

Para la fase cuantitativa, se empleó una encuesta de caracterización, cuyo propósito fue identificar las empresas ibaguereñas que realizan procesos de inclusión laboral. Para la fase cualitativa, se diseñó una entrevista semiestructurada, la cual se sustentó en el análisis y definición de las categorías de estudio en concordancia con los objetivos propuestos, y se utilizó a nivel interdisciplinar para la identificación de riesgos psicosociales. Se siguió el lineamiento español del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo referido en el documento *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial* (2015). En este se menciona que “para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a definir los aspectos que se han de evaluar (...) es conveniente, aplicar técnicas de recogida de información poco estructuradas (entrevistas semidirigidas)” (p. 14). Las categorías sobre las cuales se estructuró la entrevista son: inclusión laboral, prevención inclusiva, riesgos psicosociales y *engagement*.

Una vez diseñadas la encuesta de caracterización y la entrevista semiestructurada, fueron validadas por juicio de expertos, siguiendo la propuesta de Escobar y Cuervo (2008), quienes definen la validez de contenido por juicio de expertos como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 29). Para esto, se tuvieron en cuenta cuatro criterios de evaluación: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

La información recolectada se clasificó mediante un análisis temático. Esto posibilitó un proceso de interpretación estructurado, sistemático y categorial (Braun et al., 2019), por medio del cual se buscó la saturación de datos cualitativos hasta que dejaran de aparecer elementos relacionados con el propósito del estudio o adicionales en el proceso investigativo. Bajo esta estrategia de análisis, se consideró el ámbito intersubjetivo de los participantes, el sentido y significado de sus respuestas verbales, y su articulación con el contexto sociolaboral. Se analizó cada entrevista por separado y se clasificó la información según las categorías previas, identificando aspectos comunes y divergentes que coincidieran con el desarrollo teórico, apelando a la reflexividad como salvaguardia de calidad en torno a la información recolectada y su procesamiento (Patias y Hohendorff, 2019).

Procedimiento

La investigación se desarrolló por fases. En primer lugar, se caracterizaron las empresas ibaguereñas que realizan un proceso de inclusión laboral y, con base en la información

inicial recolectada, se seleccionaron aquellas que se incluirían en la fase cualitativa. Posteriormente, se diseñaron las preguntas de la entrevista dirigida tanto a empleados como a empleadores y se realizaron visitas periódicas a los puestos de trabajo para abordar el tema de estudio con los implicados, previa socialización del propósito de la investigación. Las entrevistas se desarrollaron en distintos momentos y escenarios, buscando disminuir el riesgo de incidencia de unos participantes sobre otros en torno a sus percepciones y experiencias en el contexto laboral. Asimismo, se llegó a un acuerdo de confidencialidad, reserva y protección de datos, el cual quedó consignado en el formato de consentimiento informado.

Consideraciones éticas

El estudio fue avalado mediante la convocatoria interna de investigación número 009 de 2020 de cohorte N.º 1 de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), según la Resolución N.º 10510 11 de agosto de 2020, bajo el código PS092020. Para su desarrollo, contó con la aprobación del Comité Nacional de Ética en Investigación, de acuerdo con las especificaciones de la Resolución N.º 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. En ese sentido, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: clasificación y minimización del riesgo, maximización y distribución de los beneficios e impactos, confidencialidad, reserva, protección de las identidades y compromisos de los investigadores.

Resultados

Perspectivas de la inclusión laboral

La inclusión laboral en el contexto empresarial ibaguereño es un proceso relativamente nuevo. Su implementación está mediada por aspectos como el desconocimiento, la estructura productiva imperante y el estigma social. Esto hace que, en la actualidad, la vinculación de personas en situación de discapacidad sea limitada. Si bien la contratación de personas con discapacidad física y sensorial prevalece, otros tipos de discapacidad como la cognitiva y la psicosocial no se tienen en cuenta. Las creencias arraigadas en torno a las habilidades de la persona, el costo que acarrea su contratación y la posible incidencia en la productividad son los principales aspectos que señalan los empresarios al momento de dar apertura a escenarios laborales incluyentes.

Implementar un programa de inclusión laboral es un proceso que requiere tiempo, decisión y conocimiento. Nosotros lo hemos realizado por fases, iniciamos contratando dos personas con discapacidad física puesto que las adecuaciones que debimos realizar

para que ellos desempeñaran su trabajo fueron mínimas; en cambio, en el momento en que decidiéramos abrir espacios para personas con discapacidad cognitiva y sensorial ello exigiría de nuestra parte una inversión en recursos tecnológicos, capacitación y sensibilización buscando su acoplamiento a la tarea. (Empleador 1)

Nuestro programa de inclusión es reconocido en la ciudad; si bien, es una política de la empresa a nivel nacional, aquí en Ibagué tomó tiempo su desarrollo puesto que se pasó por un proceso de adaptación por parte de algunos colaboradores. Creo que esto se debe a cuando una persona no cumple los estándares de normalidad, se piensa más en la limitación que en las potencialidades y hemos visto cómo esos estereotipos sociales se han ido eliminando con el tiempo. (Empleador 2)

Mi experiencia es muy nueva, hasta ahora solamente he vinculado una persona con discapacidad física y el proceso ha sido satisfactorio, su capacidad de aprendizaje, responsabilidad y compromiso es grande. Ahora, hemos tenido temor para vincular personas con otro tipo de discapacidad porque se puede ver impactada la productividad y la relación con clientes. (Empleador 3)

Nosotros como empresarios sabemos que existe una legislación especial que promueve la inclusión laboral y nos otorga ciertos beneficios; sin embargo, considero que en Ibagué el tema es de desconocimiento, somos muy pocas las organizaciones que nos hemos arriesgado a hacerlo e infortunadamente siguen primando las creencias relacionadas con el bajo nivel de desempeño, el ausentismo y los riesgos a los que se puede exponer un trabajador y la compañía. (Empleador 4)

La perspectiva de los empleados es coherente con lo que indican los empleadores. En sus narrativas se evidenciaron como principales aspectos las barreras sociales, el no cumplimiento de la normatividad frente a la reivindicación de sus derechos, una percepción limitada de sus capacidades y el temor a la exposición a riesgos mayores en comparación con el resto de los trabajadores.

Aquí la oferta laboral para personas con discapacidad es muy escasa, uno puede tener toda la preparación para desempeñar un puesto, pero cuando en la empresa se dan cuenta de la discapacidad, lo que se recibe es rechazo. Solo por poner un ejemplo, en mi anterior empleo oculté mi discapacidad durante aproximadamente tres meses y nunca tuve dificultades para hacer lo que me correspondía, pero al poco tiempo se me venció el contrato y no me lo renovaron argumentando la no necesidad del servicio. (Empleado 1, d. física)

Este es mi primer empleo formal, aquí me siento en igualdad de condiciones con los compañeros, pero para llegar a esto tuve que pasar discriminación, rechazo, indiferencia y hasta burlas por mi situación y creo que también por el hecho de ser mujer. Yo siento que todavía se piensa que las mujeres no tenemos ciertas habilidades y somos juzgados por las apariencias. (Empleada 2, d. física)

Tener la posibilidad de estar empleado en una empresa con todas las garantías es un privilegio, la inclusión no es del todo real, desde mi punto de vista incluyen muchos factores, el tipo de discapacidad, la edad, el género, el desconocimiento y también a veces el desinterés. Yo tengo discapacidad sensorial y lo que uno encuentra es que en esta situación quienes más oportunidades pueden tener son las personas con discapacidad

física, luego quienes tenemos discapacidad visual, luego los sordos por el tema de la lengua de señas y así los otros tipos de discapacidad. (Empleado 3, d. sensorial)

Prevención inclusiva y riesgos psicosociales: una aproximación

Las entrevistas realizadas a empleados y a empleadores evidencian el reconocimiento de la importancia de la prevención de riesgos o prevención inclusiva no solo para los colaboradores en situación de discapacidad, sino como una política y lineamiento organizacional que acoge las normas que se dictan al respecto a nivel nacional. No obstante, las percepciones de los dos grupos de participantes divergen en cuanto al tipo de riesgos, su impacto y las acciones que se implementan.

Desde la perspectiva de los empleadores, se reconoce la importancia de la prevención de riesgos en todos los niveles de la empresa. El énfasis en la prevención inclusiva está puesto en los procesos de capacitación dirigidos a los empleados en situación de discapacidad. Los empleadores consideran que estos están expuestos en mayor medida a riesgos físicos, por lo que requieren adaptaciones para el desarrollo de sus tareas, los riesgos psicosociales son menores y el principal factor es la adaptación del empleado al entorno laboral.

Respecto a los riesgos psicosociales, se considera que el principal factor es el desconocimiento del abordaje de la discapacidad por parte de los empleados sin discapacidad. La principal evidencia de este tipo de riesgos es la relación distante entre compañeros de trabajo por la creencia social en torno a la falta de preparación de las personas con discapacidad para realizar una función, percepción que se resignifica al reconocer las potencialidades de cada sujeto. Frente al contenido y organización del trabajo, los empleadores señalan que la principal dificultad se relaciona con la exigencia frente a la productividad diaria, el desarrollo de tareas repetitivas y la rotación de turnos para trabajos en niveles operativos.

Desde la perspectiva de los empleados, la prevención inclusiva se relaciona con la oportunidad de desarrollar sus actividades laborales con un nivel de exposición a riesgos mínimo y en igualdad de derechos y condiciones con sus compañeros. Los empleados consideran que los principales riesgos a los que están expuestos se vinculan con el ambiente laboral y las relaciones interpersonales, las cuales juegan un papel preponderante en el adecuado desempeño laboral y en su adaptación al nuevo ambiente de trabajo. Los riesgos físicos quedan en un segundo plano, puesto que, si bien se requieren ajustes para el desarrollo de las tareas, estos son realizados por ellos mismos sin una intervención directa del empleador.

Por otro lado, el uso de palabras despectivas, la indiferencia, la anulación, los señalamientos, los sentimientos de lástima o compasión, la indiferencia y la discriminación son las principales barreras comunicacionales y actitudinales que experimentan los trabajadores. Estas se catalogan como aspectos psicosociales relacionados con el trabajo. En cuanto a la organización y contenido del trabajo, aseguran que los principales factores de riesgo son el trabajo rutinario, el desarrollo de tareas repetitivas, la imposibilidad de desempeñar otros cargos o cambiar de actividades, la ausencia de oportunidades de promoción y capacitación, y la falta de sensibilización para todo el personal respecto al abordaje de la discapacidad desde una perspectiva social más que médica.

Engagement como factor clave en la inclusión laboral

Los resultados muestran que no existe una relación directa entre el *engagement* y los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados en situación de discapacidad, dado que, aunque los colaboradores identifican factores de riesgo en el entorno laboral y en su contenido, estos no inciden negativamente en el desarrollo de su sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso. Al analizar las entrevistas, se evidencia una percepción compartida entre empleadores y empleados con relación a esta categoría.

Los empleadores mencionan que las personas en situación de discapacidad se vinculan con muchos temores y expectativas frente a las tareas y responsabilidades asignadas; sin embargo, en la medida en que logran un nivel adecuado de adaptación al cargo, su satisfacción con el empleo incrementa y, desde la organización, se intenta brindarles el apoyo requerido en aras de mejorar su calidad de vida. Los trabajadores son percibidos como personas con una alta capacidad de aprendizaje y adaptación al entorno, que responden a las exigencias del empleo, son recursivos y toman la iniciativa para realizar las modificaciones del puesto según sus necesidades particularidades. La mayoría de los empleados son considerados personas hábiles socialmente, que buscan su crecimiento personal. De acuerdo con las actividades asignadas, muestran una alta capacidad de concentración, memorizando tareas con rapidez, característica que se evidencia más en mujeres que en hombres.

Por su parte, los empleados manifiestan que, pese a que deben enfrentar barreras cuando se vinculan a un nuevo entorno laboral, estas no inciden en su permanencia en el empleo porque durante su vida aprenden a afrontarlas, dado que no son exclusivas del contexto laboral. Aunque perciben una alta exigencia relacionada con los horarios, los turnos y las tareas asignadas, consideran que hacen uso de sus recursos personales y de adaptación para lograr responder satisfactoriamente con la labor encomendada. Consideran que los principales factores que inciden en su orientación al logro son el

apoyo de los demás compañeros en situación de discapacidad, la colaboración de los jefes inmediatos y la experiencia adquirida en el desempeño del puesto. En general, se perciben como personas dedicadas, con un alto sentido de pertenencia y que valoran su vinculación formal al sector productivo, lo cual se constituye en un factor motivacional para el cumplimiento de las metas empresariales.

Discusión y conclusiones

En Ibagué existen pocos estudios que aborden la situación de las personas con discapacidad en el contexto laboral. Por esta razón, el presente estudio se centró en el análisis de los procesos de inclusión laboral, identificando desde la prevención inclusiva los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y su relación con el *engagement*. Se logró evidenciar cómo se perpetúa la deuda histórica que por años ha marcado la situación de las personas con discapacidad en el entorno laboral, dado que la implementación de la normativa se ha quedado en palabras más que en el hacer y, por tanto, no se consolida como una práctica cotidiana.

Esto indica cómo las construcciones sociales y los elementos discursivos en torno a la discapacidad inciden directamente en el contexto empresarial al clasificar a las personas, desde la concepción de normalidad, como aptas, meritorias y capacitadas, o como no aptas, no meritorias y no capacitadas, para formar parte activa del entorno sociolaboral. Así, aquellos discursos que clasifican a los sujetos también los posicionan en un punto específico del escenario laboral, en el cual se construyen barreras que se reflejan en las actitudes e imaginarios discriminatorios (Ruíz, 2017).

Entre los resultados se encuentran hallazgos significativos relacionados con los procesos de inclusión laboral. El contexto laboral está permeado por los prejuicios y estereotipos que rotulan al sujeto y lo condenan al no ser. Esto evidencia cómo la edad, el género y el tipo de discapacidad pueden acarrear una doble discriminación, lo cual refuerza la construcción de barreras que se proyectan en formas de hacer estigmatizantes, que dejan al sujeto con discapacidad en una posición de desventaja sociolaboral. Según Moral Cabrero et al. (2020), las personas con discapacidades visibles están más expuestas a microagresiones, puesto que el estándar corporal base del capacitismo genera una red de creencias que produce un tipo particular de *ser perfecto, aquel que no es el sujeto con discapacidad*, quien interioriza mensajes y agresiones reiterados implícita y explícitamente.

En ese sentido, pese a que en la legislación colombiana se ha venido consolidando un soporte normativo que invita y compromete a las organizaciones en materia de inclusión y diversidad laboral, la responsabilidad empresarial, que resultaría clave para lograr la inclusión e integración efectiva de este grupo social, todavía es limitada.

Si bien las sociedades más desarrolladas demuestran un compromiso creciente con la inclusión de todos los grupos poblacionales y colectivos vulnerables, así como una preocupación considerable por el riesgo de exclusión en el que se encuentran las personas en condición de discapacidad (Barroso et al., 2022), en el contexto empresarial ibaguereño, las actuaciones no siempre suelen responder a un verdadero pacto con este colectivo de personas.

Además de identificar la situación de los procesos de inclusión laboral, se reconoció desde el relato de los participantes —empleados y empleadores— su percepción acerca de la prevención inclusiva. Se encontró que los trabajadores en situación de discapacidad están expuestos a factores de riesgo psicosocial como las barreras actitudinales y comunicacionales que inciden en las interacciones con sus compañeros y en el contenido del trabajo. Esta situación debe ser atendida porque la forma en la que se organiza el trabajo y las relaciones que allí se entablan pueden producir afectaciones que integran la responsabilidad empresarial en materia de prevención de riesgos (Hernaiz, 2021).

Si bien los riesgos físicos fueron identificados en mayor proporción por los empleadores que por los empleados, los ajustes que estos últimos implementan para el desempeño de sus funciones hacen que los riesgos se reduzcan. Cabe aclarar que esta tarea le compete al empleador, quien debe garantizar el acceso a servicios, capacitaciones y apoyos para los trabajadores con discapacidad y, portanto, promover la implementación de ajustes razonables que les permitan continuar desarrollando sus tareas y labores, reivindicando así su derecho al trabajo de manera segura (Ferraris, 2021).

De acuerdo con esto, pese a que los empleados en situación de discapacidad están expuestos a demandas del entorno laboral susceptibles de ser intervenidas a nivel organizacional, el desarrollo de recursos personales se constituye en un factor protector para mitigar posibles afectaciones a la salud, derivadas de la sobrecarga relacionada con el estigma y los imaginarios en torno a sus habilidades y capacidades. Estos se invalidan en los contextos de trabajo real, donde empleadores y empleados perciben a este grupo poblacional como personas engaged (comprometidas e ilusionadas con su trabajo). Esta es una forma de afrontar los factores de riesgo asociados a los aspectos psicosociales del trabajo, por cuanto se destacan su responsabilidad y calidad en la realización de tareas repetitivas. Esta situación concuerda con lo que señalan Ainhoa y Karmele (2014), quienes mencionan que la mayoría de los empleados en situación de discapacidad realizan sus tareas habituales sin supervisión, la cual es esporádica y se relaciona con la recepción de ayuda en tareas nuevas.

Finalmente, desde la investigación realizada se evidencia que la relación entre riesgos psicosociales y *engagement* se constituye en una paradoja porque, pese a los riesgos a los que está expuesta la población de estudio a causa de su situación de discapacidad, los empleados desarrollan un sentido alto de filiación, pertenencia, vinculación

con el trabajo y compromiso (Intriago y Villavicencio, 2017). No obstante, esto no debe restar importancia a la necesidad de equilibrar las demandas del trabajo y los recursos personales desarrollados por los trabajadores para asumirlas, lo que contribuirá al fortalecimiento del bienestar y la calidad de vida laboral, así como a la forma en que los sujetos afrontan, reaccionan e interpretan el entorno laboral.

Referencias bibliográficas

- Ainhoa, D. y Karmele, S. (2014). *Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad*. <http://riberdis.cedid.es/handle/11181/4021>
- Arenas, A., Castellanos, G. y Aldana, J. (2020). Ciudad física y ciudad representada: discapacidad, justicia espacial e innovación social. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25, 175-194. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/34511>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of work and organizational psychology*, (29), 107-115. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original3.pdf>
- Barroso, C. L., Moreno, J. M. M., Ferreira, I. y García, F. G. (2022). El compromiso social de las grandes empresas con la discapacidad en España y Portugal: análisis de las iniciativas de empresas del IBEX35 y del PSI20. *Prisma Social: revista de investigación social*, (36), 4-36. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4567/5242>
- Braun, V., Clarke, V., Hayfield, N., & Terry, G. (2019). Thematic analysis. In P. Liamputtong. (Ed.), *Handbook of research methods in health social sciences*. Springer.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Monteverde, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Chaves Montero, A. (2018). *La utilización de una metodología mixta en investigación social. Rompiendo barreras en la investigación*. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/15178>
- De Vera García, M. I. V. y Gambarte, M. I. G. (2019). El rol de los recursos laborales en el desarrollo del *engagement*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. *INFAD Revista de Psicología*, (2), 107-116. <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1746/1545>
- Escobar, P. J. y Cuervo, M. A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6(1), 27-36. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio_de_expertos_u4.pdf

- Ferraris, J. A. (2021). Trabajo, discapacidad, género y pandemia. *En Frente al huracán: reconfiguraciones político-sociales en tiempos pandémicos. Análisis y sentipensares desde los géneros*. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/118180/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, N. y Janero, C. (2010). Riesgos psicosociales y fomento del *engagement* en trabajadores con discapacidad intelectual. *Gestión práctica de riesgos laborales*, (72), 32-39. https://www.researchgate.net/publication/269101008_Riesgos_psicosociales_y_fomento_del_engagement_en_trabajadores_con_discapacidad_intelectual
- Guerrero-Barona, E., Gómez del Amo, R., Moreno-Manso, J. M. y Guerrero-Molina, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Clínica Contemporánea*, 9. <https://doi.org/10.5093/cc2018a2>
- Hassard, J. y Cox, T. (2021). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-workers-health>
- Hernaiz, E. S. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *FORO: Revista de Derecho*, (35), 8-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7711723>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+lara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861>
- Intriago, M. A. y Villavicencio, M. J. (2017). *Desempeño laboral de personas con discapacidad y el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, período 2017*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/desarrollo-universidad-manabi.zip>
- López Malacatus, L. A. J., Cuenca Buele, L. A. R., Bajaña Romero, L. J. A., Merino Choez, L. K. D., López Malacatus, L. M. S. y Bravo Bonoso, M. D. G. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8018-8035. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.887
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. *En Metodología de la investigación social cuantitativa*. Dipòsit Digital de Documents. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Moral Cabrero, E., Huete García, A. y Díez Villoria, E. (2020). ¿Soy lo que ves? Microagresiones capacitistas y visibilidad de la discapacidad. *Revista Española de Discapacidad*, 8(2), 7-31. <https://www.cedid.es/redis/index.php/redis/article/view/705/398>

- Núñez, L. (2020). *Discapacidad y trabajo: la individualización de la inclusión bajo lógicas coloniales contemporáneas*. https://www.researchgate.net/publication/345770636_Discapacidad_y_trabajo_la_individualizacion_de_la_inclusion_bajo_logicas_coloniales_contemporaneas
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Política y estrategia de la OIT para la inclusión de las personas con discapacidad 2020-2030*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_830414.pdf
- Patias, N. D., & Hohendorff, J. V. (2019). Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa. *Psicologia em Estudo*, 24. <http://dx.doi.org/10.4025/psicoestud.v24i0.43536>
- Perandones González, T. M., Herrera Torres, L. y Lledó Carreres, A. (2014). Fortalezas y virtudes personales del profesorado y su relación con la eficacia docente. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicología*, 7(1), 141–150. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v7.785>
- Piñeiro, E., Barujel, A. y Couñago, E. (2018). La competencia digital de niños de doce años. Un estudio mixto secuencial explicativo. *CIAIQ2018*, 1. <https://ludomedia.org/publicacoes/livro-de-atas-ciaiq2018-vol-2-saude/>
- Ruíz, J. (2017). *¿Por siempre niños? Corporalidad y discapacidad intelectual: una aproximación sociológica al cuerpo discapacitado [Monografía de grado, Universidad del Rosario]*. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12956/Corporalidad%20y%20discapacidad%20intelectual.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Desarrollo Económico del Tolima. (2021). *Documento técnico. Determinación del estado actual del mercado laboral del departamento del Tolima*. <https://ormettolima.org/wp-content/uploads/2020/10/Documento-Tecnico-Mesa-de-Empleo.pdf>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2020). *Resolución N.º 10510 11 de agosto de 2020. Por medio de la cual se aprueban los proyectos de investigación para financiación dentro de la convocatoria número 009 de 2020 de cohorte N.º 1*. https://noticias.unad.edu.co/images/Resolucion_rectoral_final_009_cohorte_1_SGral.pdf
- Vieco Gómez, G., Caraballo Gracia, D. y Abello Llanos, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. *Psicología desde El Caribe*, 35(1), 49-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-49.pdf>
- Vite, D. (2020). La fragilidad como resistencia contracapacitista: de agencia y experiencia situada. *Nómadas*, (52). http://nomadas.ucentral.edu.co/nomadas/pdf/nomadas_52/revista-nomadas-52-completa.pdf

