

Empleo con apoyo. Apoyo laboral a trabajadores con discapacidad intelectual en tareas que requieren autorregulación

Supported employment. Job support to workers with intellectual disability in tasks that require self-regulation

María Teresa Becerra Traver, Manuel Montanero Fernández, Manuel Lucero Fustes

Dpto. de Ciencias de la Educación. Universidad de Extremadura.

Fecha de recepción 14-09-2011. Fecha de aceptación 29-11-2011.

Resumen.

Este artículo es un resumen extenso de la tesis doctoral defendida en julio de 2011 en la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura. La investigación tenía como objetivo fundamental estudiar diferentes estrategias y recursos de apoyo en el empleo ordinario de personas con discapacidad intelectual en tareas que requerían habilidades cognitivas, relativamente complejas. Las conclusiones de la colección de estudios realizados avalan la posibilidad de conseguir desempeños laborales efectivos de los trabajadores con discapacidad en este tipo de tareas. No obstante, se argumenta la conveniencia de revisar algunas funciones y estrategias de actuación, tanto de los preparadores laborales, como de los recursos humanos y materiales de apoyo natural en el proceso de adaptación del trabajador con discapacidad a las demandas laborales.

Palabras clave: Empleo con apoyo; Discapacidad intelectual; Autorregulación.

Summary.

This article is an extensive summary of the doctoral thesis that was defended in July 2011 at the Faculty of Education of the University of Extremadura. The research's fundamental aim was to study different strategies and support resources in ordinary employment of people with intellectual disability in cognitive tasks, being relatively complex. The conclusions of the collection of studies suggest the possibility of achieving effective work performance of disabled workers in these tasks. However, it is argued the advisability of revising certain roles and intervention strategies, much for job coaches, as human resources and support materials in the process of natural adaptation of the disabled worker to job demands.

Key words: Supported employment; Intellectual disability; Self-regulation.

1.- Fundamentación teórica

La inserción laboral de personas con discapacidad es uno de los retos más importantes y complejos que en materia de empleo debe afrontar nuestra sociedad. Para ello las políticas de empleo deben tratar de conjugar apoyos educativos, económicos y sociales, con las necesidades derivadas de la actividad económica de las empresas en el mercado laboral, ya sea en un marco de empleo protegido o abierto. El *empleo normalizado con apoyo* es una de las apuestas más complejas y necesarias en este sentido, de cara a promover el desarrollo personal, así como una auténtica integración social de las personas con discapacidad.

Las personas con condiciones de discapacidad se encuentran, de hecho, en un grupo muy sensible de exclusión social, derivada, entre otras razones, de la falta de empleo. Un trabajo digno es necesario para adquirir una independencia económica y cumplir el derecho a una plena integración social. La Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), establecida en 1982 en el marco normativo fundamental para llevar a la práctica esta necesidad social. Casi 30 años después, las tasas de actividad y de empleo entre el colectivo de personas con discapacidad han crecido sustancialmente, aunque aún deben hacerlo más, y deben mejorar las medidas para la adaptación del puesto de trabajo.

1.1.- Empleo normalizado con apoyo

A partir de una revisión de diferentes aproximaciones conceptuales (Griffin, Hammis, Geary, y Sullivan, 2008; McGaughey y Mank, 1999; Verdugo y Jenaro, 1993; Wehman, Moon, Everson,

Wood y Barcus, 1987), podemos definir el *empleo con apoyo* como aquel que permite a la persona con discapacidad, la posibilidad de integrarse en el mundo laboral, para lo cual se le ofrece un apoyo continuado y flexible, así como una serie de adaptaciones que se adecuen a la necesidad de cada persona con discapacidad. A diferencia del empleo *protegido* en Centros Especiales de Empleo, el *empleo ordinario con apoyo* se ofrece de un modo normalizado en empresas, fundaciones y asociaciones, con las cuales el trabajador mantiene una relación laboral determinada.

Los inicios del empleo con apoyo a personas con discapacidad estuvo dominado por experiencias de rehabilitación ocupacional que tenían como denominador común, la formación previa y específicas de los trabajadores con discapacidad en las tareas laborales, antes de su inserción en los correspondientes puestos de trabajo. Se trata de un modelo de *formación y emplazamiento*, que ha recibido la denominación en inglés de *train and place*: entrenar y luego colocar (véase, Trochim, Cook y Setze, 1994). Hacia el final de la década de los setenta comienza a reconocerse que dicho modelo ofrece importantes problemas para la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario. Así, se hace evidente que, en el caso de las personas con discapacidad, la adquisición previa de destrezas para realizar un trabajo no es, por sí misma, suficiente para conseguir y mantener un empleo en el mercado laboral. Para compensar esta carencia, se introduce progresivamente el empleo con apoyo de un *monitor ocupacional*. La tarea de estos

monitores ocupacionales consiste principalmente en ofrecer un apoyo estructurado a la persona con discapacidad dentro su medio laboral.

En la actualidad los programas de inserción laboral apuestan por una estrategia de *emplazamiento-formación-mantenimiento*. Se trataba de alcanzar un nivel adecuado de estabilidad en el puesto de trabajo, y es sólo entonces cuando el monitor se retira, dejando al trabajador a manejarse por sí mismo con la ayuda de sus compañeros de trabajo (apoyos naturales). En este sentido, Parson, Reid, Green y Browning (2001) demostraron que la combinación de acciones de formación y apoyo dentro y fuera del puesto de trabajo (off-site/on-site) tiene resultados más positivos que otras alternativas tradicionales, especialmente en cuanto a la reducción progresiva de la cantidad de asistencia en el trabajo que proporcionan los preparadores laborales. Un programa combinado dentro/fuera del puesto de trabajo parece especialmente útil para adultos con discapacidades graves, porque cuando esos individuos obtienen trabajos con apoyo suele ser exclusivamente a tiempo parcial (Kregel, Wehman, y Banks, 1989). En lugar de invertir el tiempo de ocio en otras actividades de utilidad cuestionable (Reid, Green, y Parsons, 1998), una parte de las mismas pueden centrarse en ayudar activamente a los individuos para llegar a ser más independientes con sus responsabilidades laborales.

Contamos con abundantes antecedentes en torno a la investigación sobre los condicionantes, el desarrollo y los resultados del empleo con apoyo. Siguiendo la estructura de los modelos de gestión de la

Calidad (como EFQM), podemos clasificarlos en tres ámbitos. En cuanto a los *agentes*, algunos trabajos han estudiado las funciones de los directores de empleo con apoyo en los programas de apoyo laboral (Brooke y Sale, 1990); las políticas que son cruciales para el éxito continuado de los programas (Wehman, West y Kregel, 1999); las actitudes de los empleadores ante la inserción laboral de las personas con discapacidad (Palavicini, 2004). En cuanto al estudio de los *procesos* de inserción y apoyo laboral podríamos citar los trabajos de Rusch y Hughes (1988), Martin y Elrod (1989), Lee, Storey, Anderson, Goetz y Zivolich (1997), West, Kregel, Hernandez y Hock (1997), Unger, Parent, Gibson, Kane-Johnston y Kregel (1998), Serrá y Roselló (2000), Jenaro, Mank, Doose, Bottonly y Tuckerman (2002), Serra (2004), Izuzquiza (2005), Esteban y Jordán de Urríes (2006). En cuanto a los *resultados* de los programas, se han justificado y documentado las ventajas sociales y personales del empleo con apoyo (Flórez, 2003; Alomar y Cabré, 2005); el proceso de adaptación personal y la mejora en su calidad de vida (Forrester-Jones, Jones, Heason y Di'Terlizzi, 2004; Jahoda, Kemp, Riddell y Banks, 2008; Verdugo y Vicent, 2004; Verdugo, Jordan de Urríes, Jenaro, Caballo y Crespo, 2006); etc.

Sería prolijo tratar si quiera de resumir aquí los resultados de cada uno de estos estudios, por lo que nos limitaremos a reseñar los más recientes en torno a los efectos del empleo con apoyo en la calidad de vida de las personas con discapacidad. Concretamente, Verdugo *et al.* (2006) investigaron cuál de las carac-

terísticas del empleo con apoyo incrementa la calidad de vida y si la calidad de vida es mayor en trabajadores de empleo con apoyo o en los que asisten a centros de empleo protegido de España. En la muestra participaron dos grupos, uno correspondía a trabajadores que se encontraban en la modalidad de empleo con apoyo, y otro, a trabajadores de centros de empleo protegido. No encontraron diferencias entre los dos grupos en relación a la calidad de vida pero los resultados indican que en empleo con apoyo, los niveles mayores de tipicidad son asociados con una calidad de vida superior y que el tratamiento de ciertas características de apoyo y el trabajo, como las horas de apoyo directo externo, están relacionadas con la mejora de la calidad de vida de los trabajadores.

Jahoda *et al.* (2008) examinaron el impacto del empleo con apoyo en el bienestar socio-emocional de las personas con discapacidad intelectual. Aunque los resultados relacionados con la calidad de vida, el bienestar y la autonomía fueron muy positivos, se percibió una insuficiente aceptación social de las personas con discapacidad intelectual en el entorno de trabajo.

1.2.- Recursos de apoyo natural

Además del apoyo que suministra un preparador laboral especializado (*job coach*), los modernos programas de empleo con apoyo están otorgando una creciente importancia al aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, disponibles de un modo *natural* y permanente en el entorno de trabajo. Por *recursos humanos de apoyo natural* nos referimos principalmente a los compañe-

ros de trabajo, que no suelen tener unos conocimientos específicos sobre inserción laboral, pero que supervisarán y proporcionarán ayudas al trabajador con discapacidad.

La consideración de este tipo de apoyo natural surgió por la constatación de que los apoyos externos al círculo de trabajo pueden llegar a obstaculizar la plena integración de la persona con discapacidad (Kregel, 1994; Bellver, 1997). Una excesiva dependencia de los preparadores laborales y unos procesos de formación diferenciados del resto de trabajadores interfieren negativamente en el rendimiento, participación e integración de la persona con discapacidad en la empresa (O'Brien, 1990). De hecho, para Nisbet (1992) la confianza en el personal y en el entorno refuerza el potencial para una inclusión más eficaz que la confianza en el personal y servicios especializados. Además, la diversidad de candidatos y la amplia gama de actividades profesionales que exigen la presencia de una persona especializada y cualificada hacen imposible el papel del preparador laboral como el único entrenador de un puesto de trabajo. Por lo tanto, es esencial contar con trabajadores de la empresa que ejerzan funciones de apoyo natural en el mismo lugar de trabajo. Unger *et al.* (1998) comprobaron que los supervisores y compañeros de trabajo participaban activamente cuando la persona requiere de apoyo en el aprendizaje de *cómo hacer el trabajo* (76%), o *completar las tareas requeridas* (51%), y, en menor medida cuando se necesitaba apoyo en el tratamiento de *cuestiones relacionadas con el trabajo* (34%). El preparador laboral rara vez fue designa-

do como el principal proveedor de apoyo cuando las necesidades del trabajador con discapacidad eran *aprender a hacer el trabajo, obtener ayuda para complejar el trabajo, o abordar cuestiones relacionadas con el trabajo*. Mank, Cioffi y Yovanoff (1999) encontraron que los apoyos prestados por los compañeros y supervisores tienen un efecto positivo en el rendimiento profesional, facilitan y fortalecen de forma natural la integración en las rutinas de trabajo, en la cultura de la empresa y en las relaciones interpersonales, siendo tanto más eficaz, cuanto mayor será su participación en el periodo de formación y adaptación inicial, así como en el seguimiento del proceso de integración.

Con todo, apenas hemos encontrado estudios que nos orienten sobre las estrategias más eficaces para utilizar en un puesto de trabajo en particular. Mank, Oorthuys, Rhodes, Sandow y Weyer (1992) concluyeron que un entrenamiento eficaz para enseñar a los compañeros de trabajo que presentan una discapacidad severa tiene las siguientes características: (a) que proporcione el tipo y la cantidad de asistencia correcta; (b) que mida el grado de aprendizaje; y (c) que refuerce lo que se ha aprendido. Hagner, Butterworth y Keith (1995) aplicaron una entrevista semiestructurada en 16 servicios de empleo y en 17 escuelas. Los resultados obtenidos arrojaron una serie importante de sugerencias relativas a la adecuada implicación en el desarrollo profesional de las personas necesitadas de estos apoyos, de la familia y los amigos, así como al modo de facilitar la interacción social con los compañeros tanto dentro del trabajo como fuera de él.

Cabe suponer que estas estrategias dependerán de las necesidades del trabajador con discapacidad, de las habilidades y deseos de los compañeros de trabajo y de la cultura del lugar de trabajo (Ohtake y Chadsey, 2001). Los apoyos laborales deben posibilitar que el trabajador se desenvuelva con la mayor autonomía posible (Verdugo y Jenaro, 1993). Esta meta es especialmente compleja cuando las demandas laborales plantean ciertas exigencias de autorregulación por parte del trabajador y éste presenta una discapacidad intelectual.

El apoyo natural, por otro lado, debe asentarse, no sólo en la ayuda personal de los jefes y compañeros de trabajo, sino también en todo tipo de recursos *materiales*, que permiten compensar las limitaciones derivadas de una determinada discapacidad o que facilitan la integración laboral de este tipo de trabajadores. Algunos pueden estar más o menos estandarizados (e incluso disponibles para otros trabajadores sin discapacidad). Otros, por el contrario, deben diseñarse “ad hoc”, de modo que satisfagan necesidades específicas, no ya de una discapacidad, sino más bien de cada persona. Entre estos recursos podemos incluir determinadas herramientas que hacen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como por ejemplo: la aplicación informática *Tutor-Lagun* (creada por Alkorta, director general del Grupo Gureak, a partir de una idea original de Down España); el *Plan Avanza* (iniciado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del subprograma Avanza Ciudadanía Digital); el *Proyecto Azahar*, desarrollado por el Grupo de

Autismo y Dificultades del Aprendizaje del Instituto de Robótica de la Universidad de Valencia y la Fundación Orange.

2.- Objetivos de la investigación

En las páginas anteriores hemos sintetizados algunos conceptos y recursos fundamentales para el empleo con apoyo de personas con discapacidad. La innovación y la investigación sobre las medidas de acción positiva orientadas a compensar las desventajas que sufren concretamente los trabajadores con discapacidad intelectual es el horizonte que da sentido al presente trabajo. Para hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en el empleo es imprescindible estudiar cómo mejorar los recursos y estrategias del apoyo que estos colectivos necesitan para participar en el mundo laboral, de acuerdo con los principios de normalización y autodeterminación.

Con estos presupuestos, los estudios teóricos y empíricos de la tesis doctoral se centran en dos objetivos fundamentales. El primero es de carácter fundamentalmente teórico. Pretendíamos analizar diferentes experiencias, estrategias y recursos de apoyo en el empleo ordinario de personas con discapacidad intelectual. Para ello, llevamos a cabo una revisión teórica de los antecedentes políticos, científicos y profesionales del empleo con apoyo. Posteriormente, realizamos un análisis comparativo de las instituciones y programas de empleo con apoyo a personas con discapacidad intelectual en España, así como los modelos teóricos y los recursos que utilizan.

Nuestro segundo objetivo, de carácter eminentemente empírico, era investigar la eficacia de recursos humanos y materiales de apoyo natural en empleo normalizado. La revisión teórica anterior pone de manifiesto que, tanto los estudios científicos, como las múltiples experiencias y programas de apoyo laboral a personas con discapacidad intelectual, se han centrado casi exclusivamente en puestos de trabajo, caracterizados por tareas rutinarias, que requieren poca autorregulación. El objetivo específico de nuestra investigación es precisamente explorar las posibilidades de integración laboral de personas con discapacidad ligera en empleos que conllevaban competencias cognitivas relativamente complejas, así como en la experimentación de apoyos naturales adecuados para este tipo de empleos, que resulten económicos y poco “invasivos”, lo que puede conllevar una relevante aportación al conocimiento científico y profesional.

A pesar de ser una estrategia muy importante para facilitar una inserción laboral normalizada, que se basa en la relación interpersonal con los compañeros, no hemos encontrado tampoco apenas investigaciones que describan las peculiaridades de esta interacción. En nuestro trabajo pretendíamos singularmente analizar los procesos de comunicación y la ayuda que los trabajadores con discapacidad intelectual reciben de otros trabajadores que ejercen funciones de apoyo natural, en tareas laborales más o menos complejas; así como comparar este tipo de ayuda verbal con otros recursos materiales de apoyo natural. El hecho de que hayamos centrado el foco de la investigación en los recursos huma-

nos de apoyo natural no conlleva ningún desprecio por la valiosa labor que desempeñan los profesionales especializados en la preparación laboral. Pretendíamos, más bien, aportar nuevos datos que puedan ayudar a potenciar otros recursos sostenibles a largo plazo y de gran relevancia para facilitar la integración social de los trabajadores con discapacidad en sus entornos laborales, así como comprender y mejorar la ayuda que pueden aportarles otros trabajadores que ejercen funciones de apoyo natural. Para abordar esta cuestión hemos aprovechado nuestra experiencia en el análisis de la interacción educativa en otros ámbitos instruccionales (véase por ejemplo, Montanero y Lucero, 2011), de modo que podamos caracterizar los mecanismos típicos de ayuda e investigar las necesidades de mejoras en estas funciones de apoyo natural.

3.- Estudios

Para acometer estos objetivos se desarrollaron dos estudios preliminares y otros dos fundamentales (uno de los cuales se dividió a su vez en dos trabajos consecutivos). En el conjunto de los estudios se combinaron métodos cualitativos y cuantitativos de investigación.

El primero de los estudios, que exponemos a continuación, se basó principalmente en el análisis documental de la información generada en torno a los programas de empleo con apoyo en España y Portugal, complementada con entrevistas (presenciales o telefónicas) a sus responsables.

En los siguientes estudios utilizamos técnicas de observación de los procesos y productos de conducta, derivados de

tareas laborales concretas, en contextos naturales y análogos. El registro de los datos se apoyó principalmente en grabaciones audiovisuales, así como en el uso de escalas de apreciación (*rating scales*) de la calidad de los desempeños laborales. La fiabilidad del análisis se contrastó mediante el cálculo de la congruencia entre las observaciones de diferentes jueces, con el índice de Kappa-Cohen.

Además de estas técnicas e instrumentos de observación, el estudio 3 incorpora otras técnicas de análisis del discurso, con objeto de categorizar e interpretar las ayudas verbales que recibían los trabajadores con discapacidad.

En el siguiente apartado se detalla un poco más el procedimiento y materiales específicos que se utilizaron en cada uno de los estudios.

3.1.- Análisis comparativo de la metodología y recursos de empleo con apoyo en España

Buena parte del conocimiento profesional y práctico acumulado sobre los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual no se encuentra en las publicaciones científicas o divulgativas, entre otras razones porque se trata de una línea de investigación aún poco extendida. En este sentido, la indagación en los sitios web de las diferentes instituciones que desarrollan programas de empleo con apoyo, la entrevista con los profesionales que los desarrollan y la observación participante en sus actividades pueden aportar mucha riqueza al objetivo de describir y analizar los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en el empleo ordinario. Se trata de informa-

ción obtenida, sobre todo de especialistas en el trabajo diario con las personas con discapacidad, con una extensa experiencia y que hablan desde la práctica.

En este primer estudio preliminar recopilamos, seleccionamos y clasificamos abundante información descriptiva sobre diferentes programas, que hasta la fecha, desarrollaban actividades de Empleo con apoyo en España y Portugal. A partir de una minuciosa búsqueda de programas de Empleo con Apoyo, centrados en el colectivo de personas con discapacidad intelectual, se seleccionaron los más representativos, ya fuera por su extensión (en el espacio o en el tiempo) o por su divulgación. Además de recabar un amplio material documental, se mantuvieron entrevistas telefónicas y se realizaron visitas y estancias para tener un conocimiento más completo y profundo de dichos programas.

Más específicamente, para reducir y organizar la información que nos fue proporcionada por las diferentes asociaciones, fundaciones y entidades, las unidades de muestreo fueron seleccionadas por conveniencia, de acuerdo con dos criterios fundamentales: (1) asociaciones, fundaciones o entidades que trabajan con personas con discapacidad intelectual; (2) que desarrollen actividades de empleo ordinario con apoyo (no centros ocupacionales y centros especiales de empleo). Concretamente las iniciativas revisadas fueron las siguientes: ASPROMANIS, Asociación Down Huesca, ACIDH, Fundació Projecte Aura, Asociación Síndrome de Down Burgos, Projecte Trèvol, AFEDIBA, IMAS, SIMPROMI, AIDEMAR, FEAPS Murcia, Asociación Navarra de

Síndrome de Down, Fundación Síndrome Down Del País Vasco, Grupo Gureak, APEA, La Caixa y FADAIS.

Además, establecimos las siguientes categorías para la organización, comparación y análisis cualitativo de los programas: (1) estrategias de formación prelaboral; (2) estrategias de formación y orientación laboral; (3) estrategias y apoyos de inserción laboral.

El resultado del análisis comparativo, a partir de la información registrada en dichas categorías, nos permitió extraer algunas conclusiones sobre el modelo y el perfil metodológico predominante en los programas de empleo con apoyo para este colectivo. Aunque la mayoría de los programas no encajan con claridad en ninguno de los modelos que recoge la bibliografía especializada, predominan los programas con un fuerte componente de formación específica y transversal, previa o complementaria a la inserción laboral. En algunos casos se constata una clara influencia del modelo tradicional de *formación y emplazamiento (train and place)*. No obstante, el perfil predominante encajaría en un modelo de *colocación-formación-mantenimiento*, con una combinación de acciones de formación y apoyo *in side - off side*.

En la mayoría de los programas se realiza un estudio más o menos *personalizado* de la adecuación de las personas con discapacidad intelectual a los puestos de trabajo, de acuerdo con los principios del *empleo a medida*. El apoyo laboral en el puesto de trabajo es proporcionado casi exclusivamente por el *preparador laboral*, figura clave de la inserción laboral en más del 90% de los programas, que frecuentemente actúa de un

modo intermitente y reactivo. Sin embargo, a tenor de la información disponible, muchos programas carecen de acciones suficientemente sistematizadas, con objeto de seleccionar, diseñar y potenciar recursos humanos y materiales que realicen funciones de *apoyo natural*, cuando el preparador laboral se retira del puesto de trabajo.

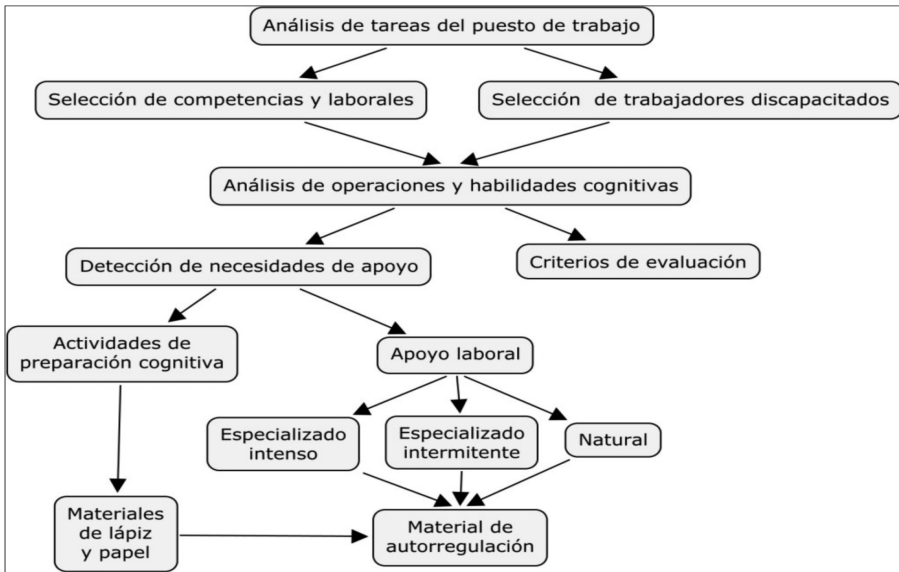
3.2.- Evaluación de un programa de apoyo laboral para trabajadores con discapacidad intelectual

En este segundo trabajo de investigación preliminar explorábamos los obstáculos y los efectos de un programa de apoyo laboral a dos personas con discapacidad intelectual en tareas administrativas en un servicio público, con una elevada exigencia cognitiva.

Se seleccionaron por conveniencia, dos trabajadores en prácticas: un hombre de 26 años de edad, y una mujer de 30, con un grado de minusvalía de 65% y 38%, respectivamente. Las tareas laborales requerían habilidades de autorregulación, relacionadas con comprender instrucciones relativamente complejas, planificar y supervisar la propia actividad, transmitir información precisa a los clientes o usuarios del servicio, derivar solicitudes, manejar aparatos con instrumentación diversa, clasificar documentos, etc.

El programa de apoyo laboral contemplaba diversos recursos y fases, que se esquematizan en la figura 1. En primer lugar, se realizó una evaluación inicial y análisis de las habilidades cognitivas, implicadas en el adecuado desempeño de las tareas asociadas al puesto de trabajo.

Figura. 1. Componentes del programa de preparación cognitiva y apoyo laboral.



Inicialmente se evaluó también la calidad en la ejecución de algunas demandas típicas de dichas tareas por parte de los trabajadores con discapacidad. Posteriormente, se desarrollaron las actividades de preparación y apoyo laboral en el puesto de trabajo. Las actividades de preparación se basaron en la adaptación de materiales del Programa de Enriquecimiento Instrumental (Feuerstein, 1980) para el entrenamiento de las habilidades de autorregulación anteriormente mencionadas. Las actividades de apoyo se centraron en el uso autónomo de algunos de los materiales trabajados en las actividades de preparación. En un primer momento, el trabajador con discapacidad recibió ayuda de una preparadora laboral (apoyo especializado) y posteriormente de un compañero de trabajo (apoyo natural).

La evaluación de los criterios de realización de las tareas laborales, antes, durante y al final del programa de apoyo, ofreció indicios muy positivos de la progresiva y exitosa adaptación de los dos trabajadores con discapacidad a las demandas del puesto de trabajo. Los sujetos mostraron mejoras en las diversas habilidades cognitivas implicadas en dichas demandas. Este resultado es especialmente relevante, si tenemos en cuenta que precisamente las habilidades de atención, memoria, orientación espacio-temporal, codificación de símbolos y la capacidad de comprensión verbal han mostrado ser, en estudios anteriores, buenos predictores del éxito en el empleo de personas con discapacidad intelectual (Su, Lin, Wu y Chen, 2007). Además, se puso de manifiesto una mejora sustancial en las habilidades de planificación, ejecución y autosupervi-

sión de dichas tareas, así como en las competencias laborales que requieren comportamientos estratégicos, no simplemente rutinarios, y un elevado grado de autorregulación.

Por otro lado, la observación participante durante la ejecución del programa de apoyo, nos permitió documentar algunas dificultades que los trabajadores encontraban en los procesos de planificación y autorregulación de las tareas laborales, así como ayudas que resultaron eficaces. El diseño de materiales de apoyo a la autorregulación (como hojas de registro, diagramas jerárquicos y croquis) parecen facilitar el traspaso de control y el grado de autonomía necesario en dichos procesos, después de las actividades de entrenamiento cognitivo, a medida que el preparador laboral retiraba su ayuda directa. Además, encontramos diversos incidentes críticos que evidencian el potencial de estos trabajadores y su capacidad para planificar el afrontamiento de demandas relativamente complejas, tomar decisiones ante situaciones imprevistas y solicitar adecuadamente ayuda.

3.3.- Análisis de las ayudas verbales de trabajadores que ejercen funciones de apoyo natural

Aunque los anteriores resultados preliminares ofrecen indicios positivos acerca de la posibilidad de entrenar y transferir a contextos laborales de empleo con apoyo habilidades de autorregulación, el carácter exploratorio del estudio (con sólo dos casos y un programa complejo) hacía necesario profundizar más específicamente en los recursos de apoyo natural que se habían ensaya-

do: la ayuda verbal que pueden suministrar compañeros de trabajo (que ejercen funciones de apoyo natural), por un lado; y la introducción de recursos de apoyo gráfico a la autorregulación, por otro.

Los estudios siguientes se centraron en documentar las características de ayuda verbal que los compañeros de trabajo proporcionan en situaciones típicas de aprendizaje laboral, a la que se tiene que enfrentar cualquier trabajador que accede a un empleo de auxiliar administrativo. En esta ocasión observamos la interacción de dichos apoyos naturales con tres nuevos trabajadores con discapacidad intelectual, diferentes a los que participaron en el estudio anterior, pero con una edad y grado de discapacidad similar. Se diseñaron tres actividades de apoyo, una para cada pareja compuesta por un trabajador en prácticas con discapacidad intelectual y un profesional con experiencia que ejercía funciones de *apoyo natural*. Las tareas se centraron concretamente en el manejo de aparatos de oficina (una fotocopidora y una plegadora), que los trabajadores con discapacidad debían supuestamente utilizar con frecuencia en las responsabilidades que tenían asignadas. Se esperaba que, con unas breves instrucciones, dichos trabajadores aprendieran a manejar estos materiales con autonomía y eficacia. Para evaluar este resultado, al día siguiente de cada sesión de apoyo los investigadores plantearon a los trabajadores en prácticas peticiones similares de utilización de los aparatos que debían afrontar ya sin ningún tipo de apoyo. El estudio de la interacción verbal se fundamentó en el análisis de los registros audiovisuales que se obtuvieron con

cámara de vídeo en cada una de las sesiones de apoyo y que fueron posteriormente transcritos en papel, segmentados y categorizados, en función del tipo de ayuda y el grado de participación que mostraban los trabajadores con discapacidad.

Los resultados sugieren que los compañeros de trabajo, a pesar de carecer de una formación específica, pueden proporcionar ayudas verbales de utilidad para el aprendizaje de tareas laborales relativamente complejas. Sin embargo, se constatan también ciertas carencias en el apoyo a los procesos de autorregulación de dichas tareas, de las que se desprenden necesidades de mejora, tales como: ayudar explícitamente a los trabajadores con discapacidad a tomar conciencia de las variables relevantes para la planificación de las tareas, y a generalizarlas a otras similares; solicitarles, al menos al principio, que comprueben la adecuación de los productos a la demanda concreta que se les realizó; graduar mejor los apoyos, de acuerdo con la mayor o menor dificultad de la tarea y la experiencia del trabajador con discapacidad; ceder progresivamente la responsabilidad de la tarea (en lugar de proporcionar tantas instrucciones directas, que a menudo no facilitan la autonomía del trabajador).

Estas y otras necesidades de mejora se tomaron en el siguiente estudio para orientar el asesoramiento a los compañeros de trabajo que ejercían funciones de apoyo natural. Dicho asesoramiento consistió en analizar, conjuntamente con el apoyo natural, la grabación en vídeo de la sesión anterior (en la que se instruía al trabajador con discapacidad en el uso de

un aparato de oficina), así como en discutir posibles ayudas para facilitar la autorregulación.

En las tareas laborales sin apoyo, realizadas posteriormente a las actividades de asesoramiento, se observaron claras mejoras en la realización de las tareas laborales de dos de los tres trabajadores con discapacidad. El hecho de que no se detectaran mejoras significativas en un tercer trabajador pudo deberse a que, en este caso, el compañero que le suministró apoyo había conseguido desarrollar ya, antes del asesoramiento, un proceso de ayuda a la autorregulación relativamente bueno. Los resultados de este estudio apoyan, además, la conclusión de que uno de los condicionantes que favorece el desempeño de una tarea por parte del trabajador con discapacidad intelectual es que los apoyos naturales faciliten la toma de decisiones estratégicas; objetivo que puede verse favorecido por determinados tipos de ayuda. En este sentido, se observó que el único caso en que el apoyo natural utilizó un recurso gráfico, el trabajador con discapacidad mejoró mucho la autonomía en la tarea y la calidad del producto entregado.

Estas conclusiones son coherentes con los resultados de estudios antecedentes en relación a la conveniencia de asesorar a los compañeros de trabajo sobre el modo de ayudar a los trabajadores con discapacidad. Rhodes, Sandow, Mank, Buckley y Albin (1991) demostraron que las instrucciones precisas, la supervisión, el análisis del trabajo y las estrategias de auto-gestión se pueden enseñar a los supervisores y compañeros de trabajo, en lugar de ser usadas únicamente por los preparadores laborales para apoyar al

empleado con discapacidad. Con estos requisitos, Hagner, Cotton, Goodall y Nisbet, (1992) describieron incluso un caso en el que el trabajador con discapacidad trabajó mejor con el apoyo de uno de sus compañeros de trabajo que con el apoyo de su preparador laboral. Otras investigaciones han demostrado que, con sólo unas breves sugerencias de los preparadores laborales hacia los compañeros de trabajo, estos interactuaron socialmente de forma exitosa con el trabajador con discapacidad (Rogan, Hagner y Murphy, 1993), siendo capaces de proporcionar un rango amplio de entrenamiento y ayuda a los trabajadores con discapacidad (Butterworth, Wthitney-Thomas y Shaw, 1997).

3.4.- Análisis de la eficacia de recursos gráficos y verbales de apoyo natural

En el último estudio empírico intentamos profundizar un poco más en las anteriores conclusiones, comparando el efecto de las ayudas verbales de los compañeros de trabajo con la utilización autónoma de recursos gráficos en papel (similares a los que utilizamos en la investigación preliminar).

En el estudio participaron otros tres nuevos trabajadores con discapacidad intelectual, que realizaban prácticas en empleo normalizado. Dos de ellos eran hombres y presentaban una edad y condiciones de discapacidad muy similares, además del mismo grado reconocido de minusvalía. El tercer sujeto, en cambio, era una mujer, más joven y con un grado de minusvalía menor. Participaron también tres trabajadores sin discapacidad del mismo Servicio (diferentes de los

que colaboraron en los estudios anteriores), desarrollando funciones de apoyo natural a los trabajadores en prácticas, y que fueron emparejados al azar con los trabajadores con discapacidad.

Los trabajadores con discapacidad tuvieron que realizar tres tipos de tareas laborales: (1) fotocopiar; (2) obtener información en archivos en soporte convencional y; (3) derivar demandas. Cada uno de los sujetos fueron sometidos, a su vez, a tres condiciones de apoyo laboral: con apoyo de instrucciones verbales (I), con apoyo gráfico (AG) y sin ayuda (SA). La condición de *apoyo con instrucciones verbales* (I) permitía al TD solicitar ayuda a un compañero de trabajo sin discapacidad que ejercía funciones de apoyo natural, el cual, a demanda, ofrecería verbalmente las orientaciones necesarias para realizar la tarea. En la condición de *apoyo gráfico* (AG), el trabajador no recibía ayuda verbal, pero tenía acceso a un recurso gráfico, que había sido diseñado previamente por los investigadores. Se trataba de materiales de apoyo a la autorregulación, que servían para planificar, tomar decisiones y/o supervisar la ejecución de la tarea. En la condición de control, *sin ayuda* (SA), el sujeto debía llevar a cabo la tarea autónomamente, sin solicitar ayuda ni obtener apoyo de sus compañeros de trabajo. El orden de presentación de las condiciones laborales fue convenientemente balanceado.

Nuevamente, los resultados sugieren que el uso de un *recurso gráfico* poco "invasivo", es decir, un material económico que se puede integrar fácilmente y sin producir alteraciones en la productividad del trabajador o de sus compañe-

ros, contribuye a mejorar la autonomía y la eficacia en tareas laborales que requieren ciertas competencias de autorregulación. En las condiciones de apoyo natural, en la que, en lugar de permitírseles el acceso a los recursos gráficos, se les daba la posibilidad de solicitar ayuda a un compañero de trabajo, que les proporcionaba *instrucciones verbales*, los resultados fueron peores y similares a la condición de *control*, en las que los trabajadores con discapacidad no recibieron ningún tipo de ayuda.

4.- Conclusiones generales. Implicaciones sociales y profesionales

La revisión de los antecedentes científicos y profesionales de esta tesis doctoral muestran claramente la creciente importancia que en los últimos años se ha otorgado en nuestro entorno a las iniciativas públicas y privadas en la promoción del empleo con apoyo a personas con discapacidad. Ello ha derivado en una gran variedad de programas y acciones, en su mayoría de mucha calidad, que han conseguido, no sólo ampliar el número de trabajadores con discapacidad en empleo ordinario, sino también mejorar su contribución a las empresas, así como de éstas a la calidad de vida de las personas con discapacidad. Lamentablemente la crisis económica que a la fecha de finalización de esta investigación sufre nuestro país está teniendo también una grave repercusión en este terreno, como se pone de manifiesto en la reciente reducción de los recursos de muchos de los programas revisados, e incluso la eliminación de algunos. Debemos, por tanto, reseñar la amenaza de retroceso que supone esta

situación para una necesidad social tan sensible y vulnerable.

Al margen de estas consideraciones, la principal conclusión del primer estudio preliminar de la tesis es la constatación del papel primordial que en nuestro país desempeña el apoyo especializado de un preparador laboral, a diferencia de lo que ocurre en otros países, como Portugal. La inmensa mayoría de los programas de apoyo laboral se fundamentan en la actuación de una reducida plantilla de especialistas (*job coaches*) que acompañan o visitan a los trabajadores con discapacidad durante las primeras semanas de la inserción laboral. Por otro lado, se ha puesto de manifiesto la tendencia a seleccionar para las personas con discapacidad intelectual puestos de trabajo que requieren más bien una actividad física rutinaria.

En este marco, los siguientes estudios empíricos de la tesis se centraron principalmente en investigar la eficacia de recursos humanos y materiales de apoyo natural que puedan mejorar el rendimiento de trabajadores con discapacidad intelectual en puestos de trabajo que requieren ciertas habilidades cognitivas y competencias de autorregulación. Además, nuestra investigación ha abordado explícitamente el papel de los apoyos naturales en dichas tareas laborales. Las conclusiones, que hemos resumido en las páginas anteriores, coinciden en mostrar los efectos positivos del apoyo laboral a trabajadores con discapacidad intelectual en el desempeño de tareas laborales relativamente complejas, relacionadas con un puesto de auxiliar administrativo. En los estudios se han ensayado diversas alternativas de apoyo espe-

cializado y natural, antes y durante la inserción laboral, con diferentes sujetos en cada uno de los estudios. El progreso en la calidad del desempeño laboral ha sido evaluado mediante una observación detallada, no sólo de los productos de las tareas específicas diferentes en cada uno de los estudios, sino también del proceso de ejecución de las mismas, con y sin ayuda.

Aunque globalmente los trabajadores mostraron evidentes progresos en su desempeño laboral, asociadas a los apoyos suministrados, hemos encontrado también importantes diferencias y necesidades de mejora. El análisis de la ayuda verbal de los compañeros de trabajo que ejercen funciones de apoyo natural, concretamente, nos ha permitido identificar algunas limitaciones relevantes, que pueden solventarse con un adecuado asesoramiento. Esta conclusión conlleva importantes implicaciones profesionales, no sólo de cara a una consideración más detallada del papel de este recurso en los programas de empleo con apoyo, sino también respecto a la reconceptualización de las funciones de los preparadores laborales, como posibles asesores de dichos agentes.

Cabe destacar también como conclusión final los beneficios derivados de la utilización de materiales muy simples de apoyo natural a las habilidades cognitivas (de planificación, atención, memoria, clasificación, orientación espacial, autoevaluación, etc.) que los trabajadores debían utilizar para realizar con éxito las tareas laborales. Estas sencillas representaciones en papel se han mostrado incluso más eficaces que la ayuda verbal de un compañero. Esta conclu-

sión, no sólo incide en la mencionada necesidad de evaluar y asesorar a los compañeros de trabajo que colaboran en los programas de empleo con apoyo, sino también en la importancia de considerar explícitamente el diseño de este tipo de materiales, más económicos y funcionales que algunos complejos recursos tecnológicos que están utilizándose en otros programas.

Las conclusiones finales de nuestro estudio inciden, en definitiva, en la conveniencia de revisar algunas funciones y estrategias de actuación, tanto de los preparadores laborales (apoyo especializado), como de los compañeros de trabajo (apoyo natural) en el proceso de adaptación del trabajador con discapacidad a las demandas laborales. Además, se suman a otros muchos estudios que ponen de manifiesto la posibilidad de incorporar a estos programas recursos innovadores que contribuyan a un empleo más normalizado para las personas con discapacidad intelectual.

5.- Limitaciones y líneas abiertas de investigación

El trabajo que hemos resumido forma parte de un proyecto de investigación más amplio, que no finaliza aquí. Actualmente nuestro grupo de investigación, que se ha visto ampliado en el número de miembros, está iniciando nuevos estudios, en el marco de dos proyectos de investigación complementarios, financiados por el IV Plan Regional de Investigación de la Junta de Extremadura y por el Programa Propio de Iniciación a la Investigación de la Universidad de Extremadura. La planificación de ambos proyectos ha surgido de

los principales obstáculos, interrogantes y líneas abiertas de investigación, que derivan de la presente tesis doctoral, y que se esbozan en estas últimas páginas. Algunas de esas limitaciones tienen que ver principalmente con el contexto y el planteamiento de los objetivos de investigación, que enunciábamos al principio, así como sus implicaciones sociales y profesionales. Otras afectan más bien a la metodología y estrategias de investigación, que requieren una reconsideración en futuros trabajos.

En cuanto al contexto y los objetivos de los trabajos empíricos que se han desarrollado, debemos reconocer varias limitaciones. Los estudios se han centrado en un contexto profesional muy específico, un servicio público, y en tareas laborales relacionadas con el perfil de *Técnico en Gestión Administrativo*. Sin renunciar a nuestro objetivo de investigar el desempeño de trabajadores con discapacidad intelectual en tareas que requieren un alto nivel de autorregulación, es necesario replicar estos estudios en otros contextos, alejadas del sector público, y sometidas a diferentes condiciones laborales. De hecho, los entornos laborales del sector privado son ya los más comunes en este tipo de empleo con apoyo, de acuerdo con las políticas que se están impulsando de manera creciente en nuestro país, que confieren beneficios sociales a las empresas y entidades que cumplen con los niveles de empleados con discapacidad.

Otra decisión que evidentemente limita el alcance de nuestra investigación deriva de su enfoque, eminentemente cognitivo. Este hecho no supone, ni mucho menos un menosprecio de la

importancia de otros aspectos, particularmente aquellos de índole emocional y cultural. En la amplia experiencia que hemos acumulado observando experiencias de inserción laboral de personas con discapacidad en una variedad de empleos y entornos socioculturales, hemos constatado, por ejemplo, la importancia de competencias sociales y emocionales de los trabajadores con discapacidad, tanto en la relación con los clientes, como con los compañeros de trabajo. En futuras investigaciones pretendemos abordar también este importante ámbito.

Los resultados de nuestra investigación sugieren la conveniencia de potenciar *apoyos naturales* en la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual. La figura del compañero de trabajo, que ejerce apoyo natural en la empresa ordinaria, se ha convertido, de hecho, en una figura clave en la adaptación del trabajador con discapacidad al puesto de trabajo. En un estudio empírico, actualmente en desarrollo, estamos explorando los obstáculos y necesidades de formación que los apoyos naturales encuentran cuando llevan a cabo la inserción laboral de un trabajador con discapacidad intelectual, sin que haya existido una preparación previa en el puesto de trabajo por parte del preparador laboral. En este mismo sentido, pretendemos también investigar la coordinación de este tipo de apoyos con la figura del preparador laboral; así como el proceso asunción de nuevos roles, por parte de este último agente, como encargado de supervisar y valorar el proceso de inserción laboral, al tiempo que ofrecer la ayuda necesaria a otros recursos humanos que ejerzan funciones de apoyo natural.

En cuanto a las limitaciones metodológicas, no cabe duda de la complejidad de extraer resultados sólidos sobre las variables que influyen en cualquier aspecto de la inserción laboral de personas con discapacidad. La mayor parte de los antecedentes, que hemos revisado en los capítulos anteriores, han basado sus conclusiones en datos de observación “indirecta”, obtenidos a partir de encuestas a diversos agentes implicados en este tipo de procesos de inserción laboral (preparadores laborales, familia, compañeros de trabajo, etc.), que informaban de percepciones muy globales y retrospectivas sobre dicho proceso. En nuestra investigación hemos apostado, en cambio, por técnicas observacionales y de análisis del discurso, que permiten obtener una información más precisa y fiable, pero que presentan también evidentes limitaciones.

La observación de los procesos de inserción laboral es muy costosa, debido a la cantidad y complejidad de factores influyentes; a la dificultad de acceso a un número amplio de casos (por lo general, las empresas no tienen más de un trabajador con discapacidad en un puesto); así como a los problemas que conlleva una observación rigurosa en entornos laborales. De ahí que hayamos optado por diseños metodológicos de caso múltiple que presentan algunas amenazas. Quizá la más importante sea la historia de adaptación del trabajador al puesto de trabajo a lo largo del programa de apoyo laboral. Como ya se ha comentado, no podemos descartar que la evolución positiva observada en el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad no se debiera tanto a los apoyos suministrados, como a

un proceso natural de aprendizaje y adaptación del individuo a las tareas laborales. En el último estudio hemos intentando controlar esta amenaza observando periodos muy breves e incorporando replicaciones múltiples y balanceadas de diferentes tipos de intervención o apoyo. Sin embargo, dado que dichas intervenciones podrían considerarse *irreversibles* o conllevaban aprendizaje, no podemos estar seguros de haber resuelto esta limitación. En futuras investigaciones sería necesario, por tanto, replicar estos estudios con un número mayor de casos y con otro tipo de diseños. Una alternativa que podría ser útil en este sentido se basaría en diseños de series de tiempo interrumpidas con variables dependientes no equivalentes. Se trataría de obtener longitudinalmente un número aún mayor de registros del desempeño laboral antes, durante y después de la aplicación del programa o de la introducción de un determinado tipo de apoyo. Dado que, por las razones que acabamos de esgrimir, es muy difícil conseguir otros sujetos que conformen un grupo de control en condiciones laborales homogéneas, una alternativa más viable consistiría en observar paralelamente con los mismos sujetos otras variables o tareas no directamente relacionadas con los apoyos que se suministran (que supuestamente no deberían mejorar en la misma medida). A partir de aquí, una vez comprobado que la historia tiene una incidencia similar en ambas variables o tareas laborales antes de la intervención, podríamos confirmar los efectos de dichos apoyos, si observamos posteriormente una tendencia diferente en las series temporales de ambas variables.

Otra limitación de índole metodológica tiene que ver con la interpretación de los cambios en las ayudas suministradas por los compañeros de trabajo, tras una actividad de asesoramiento. Creemos que la aplicación de técnicas sociolingüísticas de análisis del discurso, a partir del registro de la interacción verbal (transformada en material documental), es original en este campo, y nos ha proporcionado datos cualitativos y cuantitativos de cierta profundidad para describir prácticas laborales de apoyo natural. Puesto que la ayuda verbal es el instrumento fundamental de este tipo de apoyo, el método escogido nos ha permitido aproximarnos y entender mejor algunas dificultades concretas que encuentran los compañeros de trabajadores con discapacidad, cuando se enfrentan a la necesidad de instruirles o ayudarles en el uso de aparatos de oficina. También nos ha permitido documentar los cambios producidos en dichas prácticas, después de una sesión de asesoramiento. No obstante, es difícil precisar hasta qué punto las diferencias observadas son realmente significativas y obedecen a cambios en las concepciones o en las habilidades de los apoyos naturales, como consecuencia del tratamiento. En futuros trabajos pretendemos incorporar otros tipos de análisis que permitan evidenciar *mejoras significativas* en las prácticas de apoyo. Se trataría, en primer lugar, de especificar una serie de posibles contenidos de mejora, que se esperan teóricamente del asesoramiento, así como una serie de criterios operacionales que permiten delimitar en qué grado se producen (véase un ejemplo en Onrubia y Lago, 2008). En segundo

lugar, serían necesario obtener datos de dos o tres actividades de apoyo, antes y después del asesoramiento. Si los cambios se mantienen en más de un indica-

dor podríamos concluir, con más seguridad y objetividad, que se ha producido una mejora, así como precisar su grado de significatividad.

Referencias bibliográficas

- ALOMAR, E. & CABRÉ, M. “El trabajo de jóvenes con discapacidad intelectual en entornos normalizados”. *Revista Síndrome de Down: Revista Española de Investigación e Información sobre el Síndrome de Down*, 2005, núm. 22 (4), pp. 118-124.
- BELLVER, F. *The role of the job coach as facilitator of natural support*. Ponencia presentada en la 3rd Conference of the EUSE (European Union of Supported Employment). Organizada por The Norwegian Union of Supported Employment, 1997.
- BROOKE, V. & SALE, P. “An Analysis of Job Duties Performed by Supported Employment Program Managers”. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 1990, núm. 34 (1), pp. 53-60.
- BUTTERWORTH, J., WTHITNEY-THOMAS, J. & SHAW, D. “El cambiante papel de la instrucción basada en la comunidad: estrategias para facilitar apoyos en el lugar de trabajo”. *Revista Siglo Cero*, 1997, núm. 28 (3), pp. 15-24.
- ESPAÑA. Ley 13/1982 de 7 de Abril, de integración social de los minusválidos. *Boletín Oficial Del Estado*, de 30 de abril de 1982, núm. 103, pp. 11106-11112.
- ESTEBAN, B. & JORDÁN DE URRÍES, F. B. “Empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual y para personas con enfermedad mental. Comparación metodológica en dos proyectos piloto”. *Siglo Cero*, 2006, núm 37 (2), pp. 63-78.
- FEUERSTEIN, R. *Instrumental enrichment: An intervention program for cognitive modifiability*. Baltimore: University Park Press, 1980.
- FLÓREZ, J. “La inserción de las personas con síndrome de Down en el trabajo”. *Revista Síndrome de Down: Revista Española de Investigación e Información sobre el Síndrome de Down*, 2003, núm. 20 (3), pp. 110-115.
- FORRESTER-JONES, R., JONES, S., HEASON, S. & DI’TERLIZZI, M. “Supported Employment: A Route to Social Networks”. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 2004, núm. 17 (3), pp. 199-208.
- GRIFFIN, C., HAMMIS, D., GEARY, T. & SULLIVAN, M. “Customized Employment: Where we are; where we’re headed”. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 2008, núm. 28, pp. 135-139.

- HAGNER, D., BUTTERWORTH, J. & KEITH, G. "Strategies and barriers in facilitating natural supports for employment of adults with severe disabilities". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 1995, núm. 20 (2), pp. 112-120.
- HAGNER, D., COTTON, P., GOODALL, S., & NISBET, J. The perspectives of supportive coworkers: Nothing special. En NISBET, J. (Ed.), *Natural supports at home school and in the workplace for people with severe disabilities* (pp. 241-256). Baltimore: Paul H. Brookes, 1992.
- IZUZQUIZA, D. "El Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación apuesta por la inclusión de los jóvenes con discapacidad intelectual en la Facultad de Formación del Profesorado y Educación de la UAM: un programa de formación para la inserción laboral". *Tendencias pedagógicas*, 2005, núm. 10, pp. 46-60.
- JAHODA, A., KEMP, J., RIDDELL, S. & BANKS, P. "Feelings about Work: A Review of the Socio-Emotional Impact of Supported Employment on People with Intellectual Disabilities". *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 2008, núm. 21(1), pp. 1-18.
- JENARO, C., MANK, D., DOOSE, S., BOTTONLY, J. & TUCKERMAN, P. "Supported Employment in the international context: An analysis of processes and outcomes". *Journal of Vocational Rehabilitation*, 2002, núm. 17 (1), pp. 5-21.
- KREGEL, J. *Natural supports and the job coach: an unnecessary dichotomy*. Newsletter RRTC (Fall) 1: Rehabilitation Research and Trainig Center at Verginia Commonwealth University, 1994.
- KREGEL, J., WEHMAN, P., & BANKS, P. D. "The effects of consumer characteristics and type of employment model on individual outcomes in supported employment". *Journal of Applied Behavior Analysis*, 1989, núm. 22, pp. 407-415.
- LEE, M., STOREY, K., ANDERSON, J. L., GOETZ, L. & ZIVOLICH, S. "The Effect of Mentoring versus Job Coach Instruction on Integration in Supported Employment Settings". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 1997, núm. 22 (3), pp. 151-158.
- MANK, D., CIOFFI, A. & YOVANOFF, P. "Impact of coworker involvement with supported employees on wage and integration outcomes". *Mental retardation*, 1999, núm. 37, pp. 383-394.
- MANK, D., OORTHUYS, J., RHODES, L., SANDOW, D. & WEYER, T. "Accommodating Workers with Mental Disabilities". *Training and Development*, 1992, núm. 46 (1), pp. 49-52.
- MARTIN, C. R. & ELROD, G. F. "The Story of Tim: A Descriptive Study of Placement Procedures in Rural Supported Employment". *Journal of Rural and Small Schools*, 1989, núm. 3 (2), pp. 22-28.

- McGAUGHEY, M. & MANK, D. Empirical evidence of systems change in supported employment. En. REVELL, G., INGE, K. J., MANK, D. & WEHMAN, P. (Eds.), *The impact of supported employment for people with significant disabilities: preliminary findings from the National Supported Employment Consortium* (pp. 55-71). Richmond, VA: VCU-RRTC on workplace supports, 1999.
- MONTANERO, M. & LUCERO, M. Causal discourse and the teaching of history. How do teachers explain historical causality? *Instructional Science*, 2011, num. 39 (2), pp. 109-136.
- NISBET, J. *Natural supports in school, at work and in the community for people with severe disabilities*. Baltimore, Maryland: Paul Brookes Publishing Co, 1992.
- O'BRIEN, J. *Working on... A survey of emerging issues in supported employment for people with severe disabilities*. Syracuse: Responsive Systems Associates, 1990.
- OHTAKE, Y. & CHADSEY, J. G. "Continuing to describe the natural support process". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps (JASH)*, 2001, núm. 26 (2), pp. 87-95.
- ONRUBIA, J. & LAGO, J. R. "Asesoramiento psicopedagógico y mejora de las prácticas de evaluación". *Infancia y Aprendizaje*, 2008, núm. 31 (3), pp. 363-383.
- PALAVICINI, L. R. *Análisis de las barreras y apoyos para la inserción laboral de trabajadores con discapacidad en la empresa ordinaria*. Tesis Doctoral. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2004.
- PARSON, M. B., REID, D. H., GREEN, C. W. & BROWNING, L. B. "Reducing job coach assistance for supported workers with severe multiple disabilities: an alternative offsite/ on-site model". *Research in Developmental Disabilities*, 2001, núm. 21, pp. 151-164.
- REID, D. H., GREEN, C. W., & PARSONS, M. B. (1998). "A comparison of supported work versus center-based program services on selected outcomes for individuals with multiple severe disabilities". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps (JASH)*, 1998, núm. 23, pp. 69-76.
- RHODES, L., SANDOW, D., MANK, D., BUCKLEY, J. & ALBIN, J. "Expanding the Role of Employers in Supported Employment". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 1991, núm 16 (4), pp. 213-217.
- ROGAN, P., HAGNER, D, & MURPHY. "Natural supports: Reconceptualizing job coach roles". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 1993, núm. 18 (4), pp. 275-281.
- RUSCH, F. R. & HUGHES, C. "Supported Employment: Promoting Employee Independence". *Mental Retardation*, 1988, núm. 26 (6), pp. 351-355.

- SERRA, F. *La presència del suport natural en els processos d'inclusió laboral mitjançant el model de treball amb suport (supported employment)*. Palma: Universidad de las Islas Baleares, 2004.
- SERRÁ, F. & ROSELLÓ, R. “Estrategias de intervención en momentos críticos del proceso de integración socio-laboral, en programas de empleo con apoyo”. *Siglo Cero*, 2000, núm. 31 (188), pp. 5-11.
- SU, C. Y., LIN, Y. H., WU, Y. Y. & CHEN, C. C. “The role of cognition and adaptive behavior in employment of people with mental retardation”. *Research in Developmental Disabilities*, 2007. Doi: 10.1016/j.ridd.2006.12.001.
- TROCHIM, W. M. K., COOK, J. A. & SETZE, R. J. “Using concept mapping to develop a conceptual framework of staff’s views of a supported employment program for individuals with severe mental illness”. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1994, núm. 62 (4), pp. 766-775.
- UNGER, D. D., PARENT, W., GIBSON, K., KANE-JOHNSTON, K. & KREGEL, J. “An Analysis of the Activities of Employment Specialists in a Natural Support Approach to Supported Employment”. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 1998, núm. 13 (1), pp. 27-38.
- VERDUGO, M. A. & JENARO, C. “Una nueva posibilidad laboral para personas con discapacidad”. *Siglo Cero*, 1993, núm. 24 (3), pp. 5-12.
- VERDUGO, M. A., JORDAN DE URRIES, F. B., JENARO, C., CABALLO, C. & CRESPO, M. “Quality of Life of Workers with an Intellectual Disability in Supported Employment”. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 2006, núm. 19 (4), pp. 309-316.
- VERDUGO, M. A. & VICENT, C. *Evaluación de la calidad de vida en Empleo con Apoyo: Proyecto ALSOI*. Salamanca: INICO, 2004.
- WEHMAN, P., MOON, S., EVERSON, J. M., WORD, W. & BARCUS, J. M. *Transition from school to work. New challenges for youth with severe disabilities*. Baltimore, Maryland: Paul H. Brookes, 1987.
- WEHMAN, P., WEST, M. & KREGEL, J. “Supported Employment Program Development and Research Needs: Looking Ahead to the Year 2000”. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 1999, núm. 34 (1), pp. 3-19.
- WEST, M. D., KREGEL, J., HERNANDEZ, A. & HOCK, T. “Everybody’s Doing It: A National Study of the Use of Natural Supports in Supported Employment”. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 1997, núm. 12 (3), pp. 175-181.