



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INCLUIDAS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA AL MAYOR DE
FERRETERÍA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

Tutor:
Sandoval U, Themis
C.I. 9.678.556

Autoras:
Betancourt, Karla
Gomes, Luzanyelid
Palmera, Soreidi

Línea de investigación: Gestión de Personas

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INCLUIDAS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA AL MAYOR DE
FERRETERÍA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

Autoras:

Betancourt, Karla

Gomes, Luzanyelid

Palmera, Soreidi

Trabajo de Grado presentado para optar por el Título

De Licenciada en Relaciones Industriales

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INCLUIDAS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA AL MAYOR DE
FERRETERÍA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

Tutor:

Themis Sandoval U.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales

Por: Themis Sandoval

CI: 9.678.556

Bárbula, Julio de 2015

Valencia, julio del 2015

Señores:

Escuela de Relaciones Industriales.

Universidad de Carabobo.

Presente.

La siguiente comunicación tiene por finalidad informarles el cambio de Título del trabajo de grado de las Br Karla Betancourt C.I: 17.131.536, Gomes Luzanyelid C.I 18.410.820 y Palmera Soreidi C.I. 18.782.114.

Título anterior:

Calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en una empresa del sector farmacéutico ubicada en el Edo Carabobo.

Título nuevo:

Calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia, Edo Carabobo.

Tutor

Themis Sandoval U.

C.I: 9.678.556



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INCLUIDAS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA AL MAYOR DE FERRETERÍA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO”, presentado por: Betancourt, Karla, cedula de identidad 17.131.536, Gomes Luzanyelid , cédula de identidad 18.410.820 y Palmera, Soreidi, cedula de identidad 18.782.114, para optar al Título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, que me ha ayudado hasta este momento, me ha dado fortaleza, me guía y me guarda, que nunca me ha desamparado y me recuerda que en todo momento que sus misericordias y bendiciones son nuevas cada día. A ti mi Dios solo a ti te dedico mi trabajo de grado por ser tú mi único sustento en mis momentos de debilidad, y cuando siento que ya no puedo más que deseo abandonar todo por cuanto he deseado, amado, luchado y deseado tú me recuerdas que yo sí puedo porque soy más que vencedora en ti, que yo si valgo que nunca me abandonarás y siempre estarás allí levantándome de nuevo.

Gracias Papito por nunca abandonarme y dejarme muy en claro que tu amor por mí es infinito. Solo a ti te dedico mi esfuerzo porque cada mañana me dedicas un hermoso y bendecido amanecer y haces que mi día sea único con todas esas maravillas tiernas e inmensas que me demuestran que me amas infinitamente, porque antes de que me formara en el vientre ya tú me habías pensado y mi nombre habías colocado, a ti porque tu simple y enormemente eres Dios mi sustento.

Karla Betancourt

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por guiarme en cada paso que doy, por permitirme seguir adelante, por ser mi apoyo y mi fuerza. Con mi Dios todo lo puedo, sin él no podría ser quien soy ni llegar a donde estoy. Por esta razón te dedico este logro tan importante.

En segundo lugar a mi madre Carmen Cornejo por haberme dado la vida, por impulsarme a llegar a donde estoy, por ayudarme a levantarme cada vez que tropecé y por enseñarme que no hay imposibles, por su apoyo incondicional, este triunfo es para ti mama.

A mi padre Luis Gomes que aunque no está a mi lado desde hace bastante, sé que desde el cielo estas orgulloso de verme llegar a mi meta, uno de mis grandes sueños.

A mi hermana Andreina Gomes, mi sol, mi gran ejemplo de lucha, por todo el apoyo incondicional. Te adoro herma este título también es para ti.

A mi hermano Luis A Gomes, hermano este triunfo es para ti.

A mis dos grandes tesoros, Javier Eduardo y Álvaro Andrés, para ustedes y por ustedes, que son mi razón de vivir, mi vida, mi todo.

A mi abuela Zoila, por tu amor y tu ternura, por estar siempre con amor para mí.

A mi querida Roraima, que aunque ya no está a mi lado, sé que estas orgullosa de que alcanzara esta meta.

Y por último es un logro que me dedico a mí misma por todo el esfuerzo, por no dejarme vencer por los obstáculos, por seguir adelante a pesar de enfermedades y contratiempos. Por qué siempre tuve la mirada puesta en lo que quería lograr.

Luzanyelid Gomes Cornejo

DEDICATORIA

A mi Dios, por nunca soltarnos de la mano y levantarnos cada vez que surge un inconveniente, por dotarme con todos los componentes necesarios para hacer realidad esta meta, también por darme a mis familiares y amigos, con quien he contado incontables números de veces ayudando alcanzar el sueño de ser Licda. En Relaciones Industriales, eres tu quien merece el honor, todo esto y más.

A mi madre que es el pilar fundamental en mi vida y que me apoyó en todo momento a pesar de las adversidades siempre me impulso a continuar para lograr mi meta, de igual manera que a todos mis familiares que siempre están presentes en los momentos más importantes y en las metas que me he trazado.

También quiero dedicarle este triunfo a mi hija por ser el motor que mueve e incentiva todas mis fuerzas para lograr todas las metas propuestas en mi vida de igual forma al padre de mi hija por apoyarme en los momentos que lo necesito.

Palmera Soreidi

AGRADECIMIENTO

Primeramente a mi Dios, por haber pensado en mí antes de mi concepción, por su infinito amor y su inmensa bondad, porque cada día me demuestra con todo lo que amo que me ama y me da fuerzas para salir victoriosa en los momentos de dificultad. A mis Padres, y Sobrino por apoyare en este largo camino y orar cada día por mí, por su amor y su paciencia y enseñarme tanto de lo bueno como a mejorar lo malo. A mis Abuelas que me han dado tanto sin yo pedirles nada... las amo inmensamente, a mis Tíos porque han dado su granito de arena, a mis Primos por su apoyo.

A Briam Bazán por enseñarme tanto, por ayudarme a crecer por ser mi apoyo, por estar a mi lado por ayudarme a ser mejor.

A mi suegra y cuñado bellos por enseñarme tantas cosas bellas y darme a un hombre maravilloso. A mis amigas Jacke, Deti y Yesenia por su apoyo incondicional y por formar parte importante de mi vida, chicas.

A la Universidad de Carabobo por darme sus conocimiento y formarme como la gran profesional que hoy día soy, a mi Tutora Themis Profe la quiero un montón que Dios la bendiga enormemente y le siga dando esa chispa pegajosa que hace que todos las queramos, a mis compañeras de trabajo de grado por la oportunidad de compartir esta experiencia con ustedes Dios las bendiga.

Y por último a mis pastores que han orado tanto por mí, por sus palabras de aliento y enseñarme cada día más de m papito Dios.

Karla Betancourt

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su apoyo incondicional y comprensión. A mi madre por su amor incondicional y su apoyo, por llevarme a ser lo que soy ahora, por cuidar de mis pequeños cada noche que debía asistir a la universidad. Gracias mamá.

A mi hermana Andreina Gomes por su ejemplo y dedicación, por su apoyo y preocupación, por tu amor y tu esfuerzo. Gracias hermana.

Al señor Juan Muños por creer en mí y darme la oportunidad de emprender esta meta.

A la Universidad de Carabobo por ser mi alma mater, a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales por haberme formado académica e individualmente durante años.

A mi tutora, Themis Sandoval, a usted por ser mi guía en la elaboración de esta investigación, por su colaboración, compromiso y entrega.

A mis compañeras de tesis Soreidi y Karla, gracias muchachas por luchar juntas para alcanzar esta meta.

Al personal de la empresa objeto de estudio, por brindarme toda la información y apoyo necesario para el desarrollo de esta investigación, al permitirme adquirir nuevas y valiosas experiencias que poder utilizar a nivel profesional y personal.

A mis compañeros y futuros colegas por hacer agradables estos años, por compartir conmigo buenas experiencias. A todas aquellas personas que de alguna manera colaboraron y estuvieron pendientes de mí en el transcurso de esta experiencia, también les dedico una parte de este gran logro.

A todos muchas gracias.

Luzanyelid Gomes Cornejo

AGRADECIMIENTO

Durante estos años de camino para lograr esta meta, he tenido la enorme suerte y satisfacción de conocer y poder trabajar con muchas personas que me han prestado su apoyo consciente e inconscientemente, con pequeños y grandes detalles, al llegar este momento, infinitas gracias a todos ellos.

En primer lugar quiero agradecer a mi Dios por ser tan maravilloso, también quiero agradecer a mis padres y familiares que han estado presente en los momentos más importantes brindándome apoyo tanto sentimental como económico dándome las herramientas necesarias para hacer más fácil y llevadero el camino hacia la meta que estoy por alcanzar.

Por otro lado quisiera darle las Gracias a la excelentísima Tutora Themis Sandoval por el incondicional apoyo y aportes que nos brindó para la elaboración de nuestro trabajo de grado muchas gracias por apostar a nosotros desde el primer momento en que decidió aceptar nuestro trabajo y por transmitirnos su vocación investigadora y por todo el apoyo teórico y profesional que nos prestó sin ningún interés a cambio por todo esto infinitas gracias.

Por último quisiera agradecer a todos mis amigos que están conmigo en esta etapa de mi vida apoyándome y brindándome sus palabras de ánimos en los momentos más oportunos muchas gracias por su apoyo incondicional.

Palmera Soreidi



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INCLUIDAS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN AL MAYOR
DE FERRETERÍA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

Autoras: Betancourt Karla, Gomes Luzanyelid, Palmera Soreidi

Tutor: Themis Sandoval U

RESUMEN

Las organizaciones deben ofrecer a sus trabajadores condiciones laborales que estén acorde a sus necesidades y garantizar la calidad de vida laboral estable, de modo que estos se sientan satisfechos. La satisfacción en el trabajo es el elemento clave de la calidad de la vida laboral. La presente investigación tuvo como Objetivo General analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo Carabobo. Tomando como referente teórico los factores que inciden en la calidad de vida laboral referido por Chiavenato (2008) citando a Walton (1975). Es un estudio descriptivo de campo, cuya población objeto de estudio estuvo conformada por veintidós (22) trabajadores con discapacidad. Se aplicó una entrevista al Coordinador de Personal con el fin de obtener su opinión con respecto a los factores que impactan la calidad de vida laboral ofrecida y un instrumento que consistía en un cuestionario tipo Likert, tomado como referencia de un estudio anterior, el cual fue validado por el juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad se evaluó a través del Coeficiente de Consistencia Interna Alpha Cronbach, dando como resultado una alta confiabilidad, luego de tabular los resultados de la misma se realizó la interpretación y análisis en donde los resultados arrojaron como conclusión que los trabajadores con discapacidad tienen un nivel de satisfacción altamente positivo con un 74.35%, lo que indica que están totalmente satisfechos en cuanto a los factores que inciden en su calidad de vida laboral. Por lo que se recomienda actualizar, mantener y mejorar la calidad de vida laboral del personal con discapacidad incluido, para así mantener y superar los niveles de satisfacción.

Palabras claves: Calidad de vida, condiciones laborales, satisfacción, factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral y personas con discapacidad.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INCLUIDAS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN AL MAYOR
DE FERRETERÍA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

Autoras: Betancourt Karla, Gomes Luzanyelid, Palmera Soreidi

Tutor: Themis Sandoval

ABSTRACT

Organizations must offer their workers working conditions that are commensurate to their needs and ensure the stable quality of working life, so that they feel satisfied. The job satisfaction is the key element of the quality of working life. This research was General Purpose analyze the quality of working life of people with disabilities included in a company engaged in the wholesale distribution of hardware located in Valencia Edo Carabobo. Taking as a theoretical reference the factors that affect the quality of working life referred by Chiavenato (2008) citing Walton (1975). It is a descriptive field study, the study population consisted of twenty (22) workers with disabilities. An interview was applied to Staff Coordinator in order to obtain their views on the factors that impact the quality of working life offered and an instrument that consisted of a Likert questionnaire, taken as a reference to an earlier study, which was it validated by the trial of three (3) experts and the reliability was assessed through consistency coefficient Internal Alpha Cronbach, resulting in high reliability, then tabulating the results of the interpretation and analysis was conducted where results They threw the conclusion that workers with disabilities have a highly positive level of satisfaction with 74.35% indicating that they are fully satisfied as to the factors that affect their quality of working life. So it is recommended to upgrade, maintain and improve the quality of life of the employees with disabilities included in order to maintain and improve satisfaction levels.

Keywords: Quality of life, working conditions, satisfaction, factors that impact the quality of working life and people with disabilities.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
INDICE DE CUADROS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
INTRODUCCIÓN	18

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	21
Objetivos de la Investigación	26
Justificación de la Investigación	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación	29
Referentes Teóricos	33
Bases Teóricas	44
Bases Legales	60

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación	69
Estrategia Metodológica	70
Población y Muestra de la Investigación	76
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	77
Descripción del Instrumento	78
Procedimientos de Análisis de Datos	79

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	127

LISTA DE REFERENCIAS

131

ANEXOS

A. Instrumento de Recolección de Datos (Entrevista)	136
B. Instrumento de Recolección de Datos (Cuestionario)	139
C. Validez del instrumento	143
D. Confiabilidad del instrumento	147

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pág.
1. Necesidades según Maslow	39
2. Cuadro Técnico Metodológico	72
3. Cuadro Resumen por Indicador	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº	Pág.
1. Distribución de la Población	76
2. Distribución de la Puntuación para los Reactivos	79
3. Referente de Comparación de los Niveles de Satisfacción	81
4. Valoración del Ítems Edad	89
5. Valoración del Ítems Genero	90
6. . Valoración del Ítems Tipo de Discapacidad	90
7. Valoración del Ítems Departamento	91
8. Valoración del Ítems Cargo	92
9. Valoración de Ítems del Factor Compensación Justa y Adecuada	93
10. Valor Real Factor Compensación Justa y Adecuada	96
11. Valoración de los Ítems del Factor Condiciones de Seguridad y Salud	97
12. Valor Real Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo	100
13. Valoración de los Ítems del Factor Utilización y Desarrollo	102
14. Valor Real Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades	105
15. Valoración de los Ítems del Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad	106
16. Valor Real Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo	108
17. Valoración de los Ítems del Factor Integración social en la Organización	109
18. Valor Real Factor Integración social en la Organización	111
19. Valoración de los Ítems del Factor Constitucionalismo	113
20. Valor Real Factor Integración Constitucionalismo	115
21. Valoración de los Ítems del Factor Trabajo y Espacio Total	116
22. Valor Real Factor Trabajo y Espacio Total de Vida	118
23. Valoración de los Ítems del Factor Relevancia Social	119
24. Valor Real Factor Relevancia Social de la Vida Laboral	121
25. Valor Real General	122

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el trabajo representa uno de los aspectos más importantes que condiciona nuestra vida, se puede decir que es el pilar fundamental y una de las principales actividades de la sociedad industrializada. En este sentido la calidad de vida laboral con el paso del tiempo va adquiriendo mayor relevancia para las organizaciones, ya que se ha demostrado la gran influencia que esta tiene en el desempeño de los trabajadores. Las organizaciones hoy día buscan innovar y para ello necesitan trabajadores creativos y dispuestos a adaptarse a los cambios.

Cuando los trabajadores no se sienten completamente satisfechos con solo recibir un buen salario y tener estabilidad laboral, la satisfacción va a depender también de otros factores como; condiciones de salud y seguridad, desarrollo de capacidades, autorrealización, oportunidades de crecimiento, buen trato de sus supervisores, buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, que sea respetado sus horarios de descanso, sentirse motivados por la empresa, entre otros, que permitan que el trabajador se sienta identificado, comprometido y agradecidos con la organización para la cual laboran.

El objetivo principal de esta investigación es analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Tomando en consideración el modelo de calidad de vida en el trabajo referido por Chiavenato (2008) citando a Walton (1975), donde se señalan ocho (8) factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral, los cuales son: compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacidades, oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida, relevancia social de la vida laboral.

Para una mayor comprensión de la investigación se formuló mediante la elaboración de cuatro capítulos, quedando establecida de la siguiente manera:

El Capítulo I, en cual se presenta el planteamiento o formulación del problema, los objetivos, la justificación e importancia de llevar a cabo la investigación.

Seguidamente se presenta el Capítulo II, que abarca el marco teórico referencial, dentro del cual se detallan primero los antecedentes previos a la investigación que guardan relación directa o indirecta con el tema de estudio, así como los distintos referentes teóricos que sustentan la investigación y las bases legales referidas al tema en estudio.

El Capítulo III, corresponde a el Marco Metodológico empleado para llevar a cabo la investigación, dentro del mismo se presenta el tipo y diseño de la investigación; se plantea la población de estudio, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la descripción del instrumento y la validez y confiabilidad del mismo.

Para finalizar El Capítulo IV, en donde se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron utilizados para establecer las conclusiones y recomendaciones que se originaron una vez culminada la investigación. Finalmente se incorpora la lista de referencias utilizada para la elaboración teórica de la investigación.

Este trabajo de investigación sirve como aporte para el estudio de las Relaciones Industriales y la importancia que tiene en el mundo laboral establecer factores que incidan en la calidad de vida de los trabajadores que poseen discapacidad.

Por medio de los resultados obtenidos, la organización podrá conocer la realidad sobre las condiciones laborales, bajo las cuales los trabajadores con discapacidad deben atenderse diariamente y servirá de apoyo para futuras tomas de decisiones y

planificación que la organización pretenda realizar sobre el tema de calidad de vida laboral que tienen los trabajadores que poseen discapacidad.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación puede constituir un antecedente para investigaciones del área, sirviendo de estudio analítico sobre la calidad de vida laboral de personas con discapacidad, siendo referente y brindando información sobre su situación actual en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Resulta también un aporte para la comunidad, especialmente para los estudiantes de Relaciones Industriales

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la actualidad el proceso de inclusión social va más allá de la simple aceptación de la persona en un ambiente, es un hecho social que promueve la participación activa en un medio y las personas que lo conforman. El hombre desde sus inicios se ha visto en la obligación de trabajar para poder satisfacer sus necesidades. Por lo tanto el trabajo es producto de la necesidad de distribuir tareas para alcanzar un objetivo. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2009) plantea que “Cientos de millones de personas están expuestas a discriminación en el mundo del trabajo. Lo que tiene profundas consecuencias económicas y sociales. Combatir la discriminación es un componente esencial del trabajo decente”. De acuerdo con esto es importante señalar que el trabajo es una actividad vital para el ser humano.

La organización debe ofrecer a sus trabajadores condiciones laborales que estén acorde a sus necesidades y garantizar la calidad de vida laboral estable, de modo que estos se sientan satisfechos. Por lo que la misma debe estar consciente de que es un factor fundamental para alcanzar las metas organizacionales. Según Kast y Rosenzweig (1987), “la satisfacción en el trabajo es el elemento clave de la Calidad de la Vida Laboral”. Originalmente, la Calidad de Vida en el Trabajo representaba el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de las organizaciones mediante sus actividades en ella, en el trabajo, la Calidad de Vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a la circunstancia que rodea sus actividades laborales, entre otras. Según Chiavenato, (2000). “El término Calidad de Vida posee varios significados los cuales son usualmente basados en el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes

necesidades personales a través de su experiencia en la misma”. Desde la perspectiva de Cascio, señalando a Lares (1989) Existen dos puntos de vista acerca del significado de la Calidad de Vida en el Trabajo; “uno objetivo, identifica a ésta con un conjunto de condiciones y prácticas objetivas de la organización. El otro subjetivo, identifica la (CVT) con la percepción de que los empleados se encuentren seguros, relativamente satisfechos y capaces de crecer y desarrollarse como seres humanos”.

Para Walton (1974), los factores que involucran a la Calidad de Vida Laboral son: compensación justa, integración social, desarrollo de capacidades humanas, relevancia social, derecho del trabajador y el trabajador mismo.

Las personas con discapacidad no están exentas de esta realidad, según la Organización Mundial de la Salud (1980). “Discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. Cuando se habla de personas con discapacidad uno de los conceptos más utilizados es el de Integración Laboral; Urríes y Verdugo (2001), señalan que “la integración laboral es un proceso que se produce en función de las posibilidades y capacidades del trabajador y del medio o la comunidad que lo rodean”.

La inserción al mercado laboral es un elemento clave establecido en la Ley, para buscar lo correcto y proporcionar el bienestar necesario para los ciudadanos y su calidad de vida en el trabajo. Es necesario que las organizaciones destinen acciones enfocadas a incorporar trabajadores con discapacidades, atendiendo por igual sus necesidades, además de adaptar un espacio físico de acuerdo a su condición y generar conciencia en el resto de los trabajadores.

Sin embargo se puede notar que las organizaciones dejan de lado a los trabajadores que presentan alguna discapacidad al no atender sus necesidades, pensando que es suficiente con solo cumplir con la ley. La Organización Mundial de la Salud (2011) “señalo que se puede notar que en la mayoría de los trabajadores con discapacidad que las empresas incluyen, ocupan cargos con nivel inferior, que no tienen mucha responsabilidad y que no están asociados directamente con actividades de producción”.

En este sentido la legislación Venezolana ha ido proporcionando acciones que impulsan la revalorización e inclusión de las personas con discapacidad en las organizaciones. En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en gaceta oficial N° 5453 (extraordinaria) de fecha 24 de marzo del (2000), se establece en su Artículo 81. Que “Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria”.

Así mismo se promulga la Ley para Personas con Discapacidad (2007), cuyo propósito es regular los medios y mecanismos para garantizar el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena para lograr su integración. Estableciendo a su vez que todos los entes productivos, públicos, privados o mixtos, deben incorporar en su fuerza de trabajo no menos del cinco por ciento de personal con discapacidad, en relación con su nómina total.

Por otro lado la Ley Orgánica Para El Trabajo De Los Trabajadores Y Trabajadoras, promulgada en Decreto N° 8.938 en fecha 30 de abril de 2012, Caracas, Venezuela. Hace referencia a la Inclusión laboral de personas con discapacidad, donde el Estado garantiza el desarrollo de las condiciones de salud, formación integral, transporte, vivienda y calidad de vida para alcanzar la plena

inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, incorporándolos al trabajo digno y productivo en el proceso social. De igual manera señala que se protegerán a los trabajadores con discapacidad por medio de cooperativas, consejos comunales y organizaciones sociales, de manera de incorporarlos a las actividades socio- productivas, velando así por su desarrollo integral, sin exclusión alguna, que les permita el pleno desarrollo de sus potencialidades y capacidades.

.

Las organizaciones juegan un papel muy influyente en la vida de las personas con discapacidad, estas pueden llegar a ser un medio de inclusión y adaptación, si ofrecen las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades y por medio de estas alcanzar una calidad de vida laboral de acuerdo a sus capacidades. Con el presente estudio se pretendió analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo, con la finalidad de sugerir acciones de mejora.

En conversación informal sostenida con el Coordinador de Personal se pudo conocer que esta organización tiene más de 173 años operando de forma ininterrumpida en el área comercial de Venezuela, se caracteriza por ser comerciante sin involucrarse en la política. Su razón contribuye en el ámbito educativo, familiar, social y económico, que impactan en el beneficio de los distintos grupos que la integran. Desarrollando mejores ciudadanos, permanencia y bienestar social. Su misión es ofrecer la mejor opción de servicios, surtidos y precios en el mercado ferretero. Por otro lado su visión es ser el mayorista, líder en satisfacción de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, operadores y comunidad donde operamos. Dicha organización cuenta con 22 trabajadores con discapacidad actualmente activos, los cuales fueron tomados como fuente de estudio con el objeto de analizar los factores que inciden en su calidad de vida laboral.

Anteriormente la razón social de esta organización era Becoblohm Valencia C.A, estando ubicada en la zona industrial de Valencia, en el año 2009 modificaron su razón social a lo que actualmente se conoce como Febeca C.A haciendo cambios en su infraestructura en base a las normas del CONAPDIS adecuando las instalaciones y puestos de trabajo para el personal con discapacidad, cuya finalidad es que puedan desarrollar sus capacidades correctamente, lo que representa un factor influyente para mejorar la calidad de vida de estos dentro de la organización. Es importante mencionar que el Coordinador de Personal de la organización posee discapacidad motora.

Para efectos de esta investigación se considera calidad de vida laboral a las condiciones laborales de los trabajadores, determinada por las políticas de la organización y las estrategias que ésta aplica para garantizar el bienestar laboral y la satisfacción del trabajador. Donde se debe tomar en cuenta la importancia del cumplimiento de sus políticas y valores, el ambiente laboral, la sensibilización y el respeto por los demás en igualdad de condición.

Surgiendo así, la necesidad de dar respuestas a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo?, ¿Cómo es la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo? ¿Cuáles son las fortalezas y oportunidades de mejora de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por la organización objeto de estudio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.
- Describir la satisfacción de los trabajadores con discapacidad de acuerdo a los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.
- Determinar las fortalezas y oportunidades de mejora de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad ofrecidos por una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

Justificación de la investigación

El propósito de esta investigación se orienta al análisis de la calidad de vida laboral del personal con discapacidad. En tal sentido se argumenta que la calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y con todo lo relacionado con su entorno laboral. Este enfoque está dirigido a mejorar las necesidades que puedan tener los trabajadores con discapacidad en la organización.

Es importante señalar que el entorno laboral en el que se desempeña el trabajador influye significativamente el ámbito psicológico y social del mismo. Tomando en consideración las características de la organización que influyen de manera relevante en la percepción que el trabajador tiene de su trabajo, y en el cambio de las prácticas profesionales que persigue la calidad de vida laboral, con el propósito de promover acciones a nivel organizacional y del sistema social de las personas con discapacidad. Es allí donde la información proporcionada en el estudio permite conocer la problemática existente en este sector.

Este trabajo de investigación sirve como aporte para el estudio de las Relaciones Industriales y la importancia que tiene en el mundo laboral establecer factores que incidan en la calidad de vida de los trabajadores que poseen alguna discapacidad.

Por medio de los resultados del presente estudio, la organización podrá conocer la realidad sobre las condiciones laborales, bajo las cuales los trabajadores con discapacidad deben atenerse diariamente y servirá de apoyo para futuras tomas de decisiones y planificación que la organización pretenda realizar sobre el tema de calidad de vida laboral que tienen los trabajadores que poseen discapacidad.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación puede constituir un antecedente para investigaciones del área, sirviendo de estudio analítico sobre la calidad de vida laboral de personas con discapacidad, siendo referente y brindando información sobre su situación actual en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Resulta también un aporte para la comunidad, especialmente para los estudiantes de Relaciones Industriales.

Mediante el presente estudio se logró profundizar en la línea de investigación referente a Gestión de las Personas, adscritas al Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (LAINET) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, donde se analizaran los factores que inciden en la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad en una organización dedicada a la distribución al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Se puede decir que el contenido de la investigación tiene doble importancia, para el sector educativo y para el sector social, permite generar conciencia sobre lo que representa discapacidad, abordar los temas sobre la situación actual de las personas con discapacidad y plantear una responsabilidad en la sociedad.

Esta investigación permitió a las investigadoras adquirir y profundizar conocimientos y habilidades, para el manejo del tema y aplicación del mismo, enriqueciendo el nivel académico y profesional en el área de gestión de personas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Todo trabajo de investigación necesariamente debe estar fundamentado en estudios realizados con antelación, que hagan referencia a la temática que se está abordando. Por esta razón, se presenta a continuación, una serie de investigaciones de quinto y cuarto nivel, en diferentes disciplinas de las ciencias sociales, cuyos aportes se consideran pertinentes y de relevancia para el desarrollo de la investigación. Para efectos de esta investigación el Marco Teórico Referencial estará conformado por: Antecedentes, Referentes Teóricos, Bases Teóricas y Bases Legales que sustentan la investigación.

Antecedentes

En esta sección se expondrá una breve reseña de aquellos trabajos que anteceden a la presente investigación, que tienen relación y sustentan el desarrollo de la misma. Los antecedentes seleccionados son los siguientes:

Principalmente es necesario mencionar a Tovar, (2015) *Las Personas con Discapacidad y su Calidad de Vida Laboral. Trabajo de investigación para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales*. Universidad de Carabobo. No publicado. El objetivo fundamental de esta investigación fue analizar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua, con la finalidad de sugerir acciones de mejora. La metodología empleada consistió en un estudio descriptivo de campo. Cuyo instrumento de recolección de datos fue un cuestionario tipo Likert. Teniendo como conclusión que

los trabajadores con discapacidad tienen un nivel de satisfacción positiva, pero no en su totalidad, los cuales se encuentran interesados en aumentar su nivel de satisfacción que tienen sobre los factores que inciden en la calidad de vida laboral. La presente investigación brindo información importante sobre los factores que influyen en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad, permitiendo servir de guía para el modelo de aplicación del instrumento y el desarrollo del marco teórico referencial.

Otro aporte para esta investigación es el trabajo de Barrios y Pacheco (2013), *Integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del Estado Carabobo*. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. No publicado. El objetivo principal de esta investigación fue sugerir acciones estratégicas de integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del Edo. Carabobo. La metodología empleada consistió en un estudio de campo y descriptivo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, debidamente validado por el juicio de expertos.

Los resultados obtenidos permitieron determinar que la infraestructura no se encuentra adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad, no existen señalizaciones adecuadas para estas personas en la empresa, existen debilidades en el conocimiento y en las herramientas de comunicación (Método de Braille y lenguaje de señas venezolanas), así como las brechas de sensibilización en los trabajadores. Entre las recomendaciones sugirió, adecuar las instalaciones físicas de acuerdo a las condiciones físicas que presentan las personas con discapacidad, así como realizar charlas y talleres de sensibilización a los trabajadores. Este trabajo de investigación represento una fuente de información muy valiosa en cuanto a los trabajadores con

discapacidad. Este trabajo de investigación se tomó como antecedente, sirviendo como aporte, señalando que la integración socio-laboral es un factor que influye en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en todas las organizaciones, aportando a su vez importante información sobre diferentes elementos que engloban este tema.

Contreras, Rivas y Silva (2013), *Calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de transporte ubicada en el Estado Carabobo*. Trabajo de investigación para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. No publicado. Tiene como objetivo principal analizar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de una empresa de transporte ubicada en el Estado Carabobo, con el propósito de contribuir con el mejoramiento continuo del nivel de satisfacción, tomando lineamientos del Modelo Integral del autor Armando Lares 1995, partiendo de la conjunción de las dimensiones tanto objetivas como subjetivas presentes en una organización.

A su vez, la presente investigación se desarrolló bajo la modalidad de campo y estudio descriptivo. En tal sentido se tomaron aspectos tanto objetivos como subjetivos a la hora de aplicar y evaluar los instrumentos de recolección de datos, ya que de esta forma se obtendrá información de mucho valor para las posibles recomendaciones que se puedan sugerir a la organización. El presente trabajo de investigación consultado represento una fuente de aporte de información acerca de la vida laboral de las personas con discapacidad haciendo referencia a los lineamientos del Modelo Integral del Autor Armando Lares, sirviendo como apoyo para la elaboración de bases teóricas.

Colombo (2004) *La calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica*. Trabajo de investigación para optar por el título de Magister en Administración del

trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado. Tiene como objetivo general, diagnosticar la calidad de vida en el trabajo en una empresa metalúrgica ubicada en Valencia, Edo Carabobo, a través del Modelo Integral de Calidad de vida en el trabajo propuesto por el Dr. Armando Lares en 1995. Este modelo considera los componentes objetivos y subjetivos de la CVT.

Está enmarcada como una investigación descriptiva y de campo, se apoya en técnicas e instrumentos de recolección de información, como el cuestionario, denominado “Escala de Calidad de Vida en el Trabajo” abarcando siete aspectos a saber: datos demográficos, dimensiones: participación y control, equidad económica; medio ambiente: alineación en el trabajo; satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral. Agrupadas las tres primeras como componentes objetivos y las tres últimas como componentes subjetivos.

El estudio reveló que los índices obtenidos en los componentes subjetivos son superiores a los obtenidos en los componentes objetivos, lo que refleja la importancia que estos tienen para los trabajadores en la organización. Se aplicaron fórmulas de índice de calidad de vida por dimensión y para el total se utilizó la fórmula sectorial lo que arrojó un índice general para la empresa objeto de estudio de 63,95, es decir, una alta calidad de vida en el trabajo; observándose a su vez que existe una brecha entre el valor real del índice de calidad de vida.

Dicho estudio, sugirió a la empresa fomentar acciones que mejoren la dirección y flujo de la información, la participación individual y grupal en la toma de decisiones a todos los niveles de la organización, entre otras. El presente trabajo de investigación representó una fuente de información bastante amplia en cuanto al tema de calidad de vida laboral, sirviendo como antecedente por su similitud con el tema que se está abordando, estableciendo que la calidad de vida es un concepto que va más allá del estado físico de las personas, implicando valores y actitudes..

Referentes Teóricos

Para el desarrollo y sustento de la investigación es necesario contar con conocimientos, estudios e ideas existentes que permitan abordar la problemática que se está estudiando, mediante la organización de los datos e información que conforman la realidad, dar forma al estudio, brindándole al lector un contenido que se pueda interpretar mediante los resultados obtenidos.

Para efectos de esta investigación fue necesario definir que es la calidad de vida laboral, un término bastante amplio, el cual ha ido evolucionando en el tiempo en base a los distintos enfoques y teorías que han servido de aporte para su desarrollo conceptual. Como respaldo de este estudio se tomaron en consideración las siguientes teorías, Los ocho (8) factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral según Chiavenato (2008) citando a Walton (1975), Teoría de las Relaciones Humanas, Teoría de las Necesidades de Maslow, Teoría Socio-Técnica, y Teoría de sistemas.

Factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral

Los factores que inciden en la calidad de vida laboral es el referido por Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) quien señala que, la calidad de vida laboral resulta un proceso importante para intentar humanizar el ambiente laboral, plantea que existen ocho factores que tienen gran incidencia en la calidad de vida laboral, y ellos son:

- **Compensación justa y adecuada:** donde señala que, esta dependerá de que tan adecuada sea la remuneración que recibe el trabajador por el desempeño de sus funciones. Debe existir una equidad interna (equilibrio entre las remuneraciones que reciben los trabajadores dentro de la organización) y equidad externa (equilibrio entre las remuneraciones del mercado laboral).

- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo: se refiere al entorno físico, el cual debe ser adecuado para la salud y bienestar de la persona.
- Utilización y desarrollo de capacidades: las oportunidades que ofrece la empresa para el desarrollo de habilidades y conocimientos de los trabajadores, con el fin de mejorar su autonomía y autocontrol, así como realimentación de su desempeño.
- Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad: se debe ofrecer a los trabajadores las oportunidades de hacer carrera dentro de la empresa, para fomentar el crecimiento y desarrollo profesional, y garantizar un empleo duradero.
- Integración social en la organización: consiste en eliminar las barreras jerárquicas, brindar apoyo entre los miembros de la empresa, fomentar buenas relaciones interpersonales y eliminar los prejuicios.
- Constitucionalismo: se refiere a las normas y reglas de la empresa, los deberes y derechos de los trabajadores, evitar decisiones arbitrarias y fomentar un clima democrático.
- Trabajo y espacio total de vida: el trabajo no debe absorber ni todo el tiempo ni toda la energía del trabajador, considerando su vida familiar, particular, ocio y actividades sociales.
- Relevancia social de la vida laboral: el trabajo debe ser una acción social, donde el trabajador se sienta orgulloso de pertenecer a la empresa, esta debe tener una buena imagen ante la sociedad, ser responsables por los productos y servicios que ofrece y tener reglas bien definidas de funcionamiento.

Estos factores señalan las necesidades que presentan los trabajadores y que impactan su calidad de vida laboral, razón por la que se puede decir que el trabajador estará satisfecho si la organización le brinda a sus trabajadores condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades, recibiendo a su vez empleados comprometidos con los objetivos de la empresa.

Cabe destacar que estos factores resultan fundamentales para esta investigación, ya que son tomados en cuenta para analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad insertadas en la organización objeto de estudio.

Teoría de las Relaciones Humanas

Desarrollada por Elton Mayo en 1933 y otros autores, surge en Estados Unidos como reacción opuesta a la teoría de administración científica cuyo padre era Frederick Taylor, donde le daba más importancia a la máquina que al trabajador. También llamada como escuela de las relaciones humanas, está orientada al bienestar del trabajador dentro de la empresa, considerándola como un sistema social, mediante un mejor manejo de las relaciones interpersonales se lograría una mayor satisfacción en los trabajadores. Lares (1998:10) señala que “la escuela de las relaciones humanas creo la idea que los trabajadores de los niveles de plantan tenían la urgente necesidad de contactos sociales y que la formación de grupos era en parte la respuesta que ellos planteaban para satisfacer esta necesidad”.

De acuerdo con Lares (1998), en la teoría de las Relaciones Humanas, se plantea que el clima empresarial tiene influencia en el desempeño laboral de las organizaciones, mientras los trabajadores se sientan cómodos, identificados y tengan buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, su desempeño laboral será eficiente y eficaz. Por lo tanto se plantea que los trabajadores como todos los seres humanos

tienen necesidades y una de esas necesidades es el contacto social, por lo que las organizaciones deben fomentar y crear las condiciones necesarias para que se formen grupos, de forma que puedan interrelacionarse y satisfacer una de sus necesidades fundamentales, que tiene impacto directo en el rendimiento laboral.

Otro elemento fundamental destacado en la escuela de las Relaciones Humanas según Jaramillo (2006:11) es la comunicación que debe existir entre los diferentes niveles jerárquicos, “la necesidad de aumentar la competencia de los administradores, a través del trato interpersonal, para enfrentar con éxitos los complejos problemas de comunicación y establecer confianza y riqueza en sus relaciones humanas”.

Esta teoría se enfoca en el estudio de la conducta humana dentro de una organización, considerando que el ser humano está condicionado al medio ambiente al que pertenece, que tiene necesidades y cuando la empresa se encarga de satisfacer esas necesidades pues esta será más eficiente. De acuerdo con lo señalado, la escuela de las Relaciones humanas tiene aportes importantes que velan por el trabajador dentro de la empresa, integrando sus objetivos a los objetivos del trabajador. Por otro lado tiene su parte contradictoria y es que deja de lado los elementos alienantes al trabajo lo cual es perjudicial para el trabajador.

En base a los planteamientos de Lares (1998), esta teoría brinda un aporte para la calidad de vida laboral al fomentar las relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos, así como la participación en la toma de decisiones y la formación de grupos.

Teoría de las Necesidades

Existen múltiples planteamientos de lo que implica las necesidades, lo cual genera confusión al momento de definirla. De acuerdo con Omill (2008:2) señala que desde una perspectiva psicológica son “impulsos que surgen instigados por un estado de tensión del sujeto frente a una carencia específica”, haciendo referencia a la teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, y desde una perspectiva antropológica define necesidades como “aquello que es condición necesaria para la existencia del ser humano, siendo además condición necesaria para que una sociedad exista a través del tiempo”, tomando en cuenta los aportes de la teoría de las Necesidades Humanas de Doyal y Gough. Todo concepto de necesidad implica la carencia de algo fundamental para sentirse satisfecho y estas representan un conjunto de elementos relacionados que conforman el bienestar de la persona.

Teoría de las Necesidades humanas: un enfoque hacia la calidad de vida.

La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana de 1943”, que posteriormente amplió, obtuvo una importante notoriedad, no sólo en el campo de la psicología sino en el ámbito empresarial del marketing o la publicidad. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

Según la Universidad de Perú (2007), al tratar la Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow, destacan que todas las necesidades del ser humano están jerarquizadas de forma tal, que se van cubriendo desde aquellas orientadas hacia la supervivencia, hacia las que se orientan hacia el desarrollo. En la medida que la persona satisface las necesidades de un nivel interior, pretende luego aspirar a

satisfacer las necesidades del nivel superior, de esta manera creciendo como persona.

Para Chiavenato (2000), Maslow explica que:

Las necesidades están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano y las clasifica en primarias y secundarias. En la base están las necesidades fisiológicas o primarias como lo es el alimentarse, el dormir, el abrigarse y las necesidades biológicas. En el segundo nivel está la necesidad de seguridad, en el tercer nivel las sociales entre ellas tenemos la asociación, la participación y la aceptación. En el cuarto nivel la necesidad de autoestima y en el quinto nivel la necesidad de autorrealización.

Figura N° 1. Jerarquía de las Necesidades de Maslow



Fuente: Robbins (2004)

CUADRO N° 1

Características de las necesidades humanas según Maslow a partir de Chiavenato (2000):

Necesidades	Características
<i>Necesidades Fisiológicas</i>	-Son de origen biológico. -Están orientadas hacia la supervivencia del hombre. -Necesidades básicas como: respirar, beber agua, dormir, comer, sexo, refugio.
<i>Necesidades de Seguridad</i>	-Surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas. -El orden, la estabilidad y la protección. -Dentro de estas necesidades se encuentran: seguridad física, empleo, ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal
<i>Necesidades Sociales</i>	-Surgen cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas. -La pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas a superar los sentimientos de soledad y alienación. - Estas necesidades se presentan cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.
<i>Necesidades de Estima</i>	-Cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima orientadas hacia la autoestima. -Reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás. -La necesidad de las personas de sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad.
<i>Necesidades de Auto-realización</i>	-Son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía. -Maslow describe que es la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera Desde Chiavenato (2000).

Teoría de las Necesidades Humanas de Doyal y Gough

Según Gorppa (2004) establecen que debido a las múltiples definiciones de lo que implican las necesidades, dichos autores buscan establecer un concepto universal, donde proponen que las necesidades humanas se construyen socialmente y las cuales son dinámicas, no como motivaciones o impulsos. Sostiene que cada sociedad tiene sus propias necesidades, las cuales son cambiantes de acuerdo a su estructura y organización social; se plantea que lo que cambia es la forma de satisfacer tales necesidades, pero sin embargo hay ciertas necesidades básicas universales para el desarrollo de una existencia digna. De acuerdo con lo planteado, estos autores rechazan el modelo de Maslow. Doyal y Gough (1994) señala que:

Aunque aceptamos la tipología de Maslow como exhaustiva, (lo que está lejos de ser evidente) su secuencia estrictamente temporal de motivaciones es sencillamente falsa. A algunas personas parece interesarles más su propia autorrealización que su seguridad. Asimismo, al reflexionar acerca de las múltiples alternativas que nos ofrece la vida, las categorías de Maslow aparecen entremezcladas o, a veces, en conflicto unas con otras. (p.64).

Si bien estos autores consideran que la teoría expuesta por Maslow abarca elementos importantes de las necesidades, también difieren, ya que plantean que se confunde las necesidades con las preferencias y deseos de las personas. Además de criticar el orden jerárquico, pues señalan que las necesidades no necesariamente surgen en ese orden expuesto por Maslow, si no que el orden de estas pueden depender de la cultura y educación que haya recibido el individuo. Destacan que las necesidades no surgen como un impulso, ya que consideran que estas pueden estar conformadas por objetivos y metas universales determinadas por la sociedad y comprendidas por las demás personas.

Los autores antes mencionados sostienen que las necesidades humanas se construyen socialmente, estas son universales y establecen, que las aspiraciones que van surgiendo de acuerdo a las preferencias particulares de cada uno de los individuos y del medio cultural al que pertenecen, no puedan considerarse como tales necesidades.

Esta teoría plantea que existen un conjunto de necesidades universales relacionadas con la salud física de las personas, pero que la forma en que estas necesidades se satisfagan va a variar de acuerdo al momento histórico y la cultura que existe en la sociedad a la cual pertenecen. Madorrán (2013) señala que Doyal y Gough:

Contemplan como necesidades humanas básicas y universales la salud y la autonomía, teniendo la autonomía en su formulación dos sentidos: de manera reducida consistiría en poder tomar decisiones informadas sobre qué hacer y cómo; y en un nivel superior de autonomía, hablaríamos de autonomía crítica o capacidad para comparar reglas culturales, analizar las normas de la propia cultura, proponer cambios en ellas. Las necesidades intermedias serían aquel conjunto de objetos, actividades y relaciones que satisfacen las necesidades básicas, y el criterio para considerar qué es una necesidad intermedia es que se trate de un elemento universalmente necesario para la satisfacción de las dos necesidades básicas mencionadas. (p.48).

Por lo tanto se considera que existen dos categorías de necesidades.

-Las necesidades básicas: relacionadas a la salud física y autonomía de acción, son de carácter universal, aunque la manera de satisfacerla va a depender de la cultura, quiere decir, que son necesidades presentes en todos los individuos y satisfechas de acuerdo a sus posibilidades y conocimientos, siempre considerando evitar daños que impidan la participación social. Para que las personas puedan actuar y ser

responsables deben tener capacidad física y mental para poder deliberar y elegir. Cuando se habla de salud física, se refiere aquellas necesidades vinculadas con la expectativa de vida de la persona, aquellas de supervivencia. Y de autonomía, se refiere a la comprensión que las personas tienen de sí mismas, de su cultura y de lo que se espera de éstas en ella; la capacidad psicológica que se tiene para crear opciones; y las oportunidades objetivas que permiten que una persona actúe o deje de actuar. Es decir la autonomía va a depender de la educación formal de la persona.

-Las necesidades intermedias: son aquellas que satisfacen de manera universal, es decir que favorecen la salud física y la autonomía de las personas independientemente de su cultura.

De acuerdo con lo planteado podemos observar que un punto esencial es la forma en que se satisfacen las necesidades, es decir el satisfactor, según Santarsiero (2011:28) “cada satisfactor contiene un componente relacionado con las precondiciones de salud y autonomía. Se trataría entonces de las características universales de los satisfactores, que permiten entender a estos en términos de necesidades intermedias”. Los satisfactores son los objetos, acciones y relaciones que pueden satisfacer nuestras necesidades. En base a esto se puede decir que sin importar a que sociedad se pertenezca, toda necesidad y toda forma de satisfacción van a tener características universales y particulares. Pero sin embargo la manera y la importancia de satisfacer las necesidades van a variar de acuerdo a la cultura y por lo tanto las necesidades humanas serán relativas.

Teoría General de Sistemas

Busca explicar la realidad de una forma sistemática, que está compuesta por un conjunto de elementos que influyen unos en otros. Como señala Espinosa (2009), el término sistema fue utilizado por el biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972),

donde señala que es un conjunto complejo de elementos interactuantes entre sí y con el medio que lo rodea. Se caracteriza por ser una perspectiva holística e integradora, donde los elementos importantes son la interrelación y los nuevos elementos que surgen de la misma interacción. Es una orientación que tiene influencia en las formas de trabajo transdisciplinarias, ya que una disciplina específica tiene incidencia en otras, formando una gran cadena.

Cuando observamos el mundo en general podemos percibir las diferentes interacciones tanto internas como externas que se presentan. Por lo tanto cabe destacar una definición de sistema el cual, Chiavenato (2000) citando a Johnson (1998:727) indica que el sistema es “un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes, formando un todo complejo o unitario”.

La Teoría General de Sistemas se puede decir que es un instrumento que permite explicar los fenómenos que ocurren en una realidad. De tal manera un sistema no es más que un conjunto de elementos relacionados entre sí, que actuarán de acuerdo al objetivo del sistema.

Katz y Kahn (1966), plantean que las empresas vienen siendo sistemas abiertos dado que el insumo de energías y la conversión de la misma en productos son análogos a las transacciones entre la organización y su ambiente.

De acuerdo con ello, las empresas como sistemas consisten en un conjunto de elementos como humanos, técnicos y financieros, los cuales deben estar bien organizados, y están conformados por un conjunto de subsistemas que poseen funciones específicas, que se complementan e interactúan entre sí, mediante una buena coordinación con el objeto de alcanzar un fin propuesto. Como bien plantea Chiavenato (1998), un sistema abierto se ve influenciado e influencia el exterior. En

base a ello las empresas también se consideran un sistema abierto, porque se ven influenciadas por elementos externos a ella, como los clientes, proveedores, el estado, entre otros, que pueden originar alteraciones en las planificaciones.

La Teoría de Sistema implica coordinación entre cada uno de sus elementos, y las empresas necesitan estar bien coordinadas para alcanzar las metas propuestas, la empresa viene siendo un sistema donde en cada uno de sus departamentos debe existir la comunicación para la correcta ejecución de sus labores ya que si uno de ellos falla automáticamente causara cambios en el resto. Y la calidad de vida laboral, viene siendo un elemento fundamental para el mantenimiento de ese sistema, ya que la insatisfacción y desmotivación en los trabajadores influye directamente los objetivos empresariales.

Bases Teóricas

Esta investigación se orienta al análisis de la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en el Edo Carabobo. Por lo que es necesario guiar y sustentar la investigación, proporcionando información que permita comprender el objetivo del estudio.

A continuación se presentan definiciones y conceptos claves para la investigación.

Calidad de vida

La expresión de calidad de vida comienza a definirse como un concepto integrador que comprende todas las áreas de la vida (carácter multidimensional) y hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos. Por lo tanto,

poetas y filósofos han intentado definirla, explicarla y analizarla, desde su punto de vista. Según González (2009: 275), “la calidad de vida da cuenta del problema de satisfacción de necesidades”. Desde el punto de vista de Méndez (1986: 100), se refiere “al aspecto cualitativo del modo de vida, expresado en libertad social y condiciones para que los individuos puedan alcanzar su desarrollo, es decir, la definición se centra en las necesidades relativas al bienestar”.

Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se refiere a las condiciones laborales a las que están expuestos los trabajadores que pueden generarles satisfacción y bienestar o por el contrario causarle daño físico o mental. Keith y Newstron (1991) señala un aspecto importante de la calidad de vida laboral, considerando que:

La calidad de vida en el trabajo produce un ambiente laboral más humano. Trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como los de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de estos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus actividades. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas, no debe presionar excesivamente a los empleados, no debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador. No debe ser amenazante ni demasiado peligroso. Finalmente debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadanos, cónyuge y padre. (p. 472)

Desde este punto de vista, la calidad de vida laboral es vista como un factor principal para humanizar a las empresas y comenzar a considerar las necesidades de los trabajadores. Tiene que ver directamente con las condiciones laborales a la que

están expuestos los trabajadores y de acuerdo a ellas pueden generarles satisfacción y bienestar físico, mental y social.

Por otro lado Lares (1998) señala que la calidad de vida en el trabajo.

Ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo. Para lograr niveles adecuados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivables que participen activamente en los trabajos que ejecutan, y que sean recompensadas adecuadamente por sus atribuciones. (p. 3)

Este autor se destaca por dividir las diferentes dimensiones de la calidad de vida laboral en dos perspectivas, una objetiva y otra subjetiva. Entre los componentes objetivos están: participación y control, equidad económica y medio ambiente de trabajo; entre los componentes subjetivos están: satisfacción laboral, identidad y autoestima, y alienación. Este modelo propuesto por Lares, busca integrar estos componentes, señalando que alcanzando altos niveles en cada uno de ellos puede generar una alta calidad de vida en el trabajo y por lo tanto bienestar tanto individual como social.

Chiavenato, (1994:49) plantea que la calidad de vida en el trabajo “Representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales”. El autor antes citado argumenta que la calidad de vida en el trabajo tiene dos aspectos: intrínsecos, tiene que ver con el contenido del trabajo y extrínsecos, con el contexto del puesto de trabajo.

Estos dos aspectos afectan a las actitudes personales y a los comportamientos relevantes para la productividad individual y grupal, como la motivación para el trabajo, la adaptación a los cambios en el entorno laboral, la creatividad y el afán por innovar o aceptar cambios y, sobre todo, agregar valor a la organización.

Chiavenato (2008) señala los siguientes factores de la calidad de vida laboral.

- La satisfacción con el trabajo ejecutado.
- Las posibilidades de futuro en la organización.
- El reconocimiento por los resultados alcanzados.
- El salario percibido.
- Las relaciones humanas dentro del equipo y la organización.
- El entorno psicológico y físico del trabajo
- La libertad para actuar y la responsabilidad para tomar decisiones.
- Las posibilidades de estar comprometido y participar activamente.

De acuerdo a lo anteriormente señalado por Lares y Chiavenato, el factor humano es visto como la parte fundamental de una organización, el cual debe ser motivado y cuidado. Permitiéndoles una mayor participación en la toma de decisiones, a los que se debe tomar en cuenta en todos los aspectos que impliquen su bienestar. Es importante señalar que la calidad del entorno laboral en la que se desempeña el trabajador influye significativamente en la calidad de vida psicológica del mismo. Las características de la organización influyen significativamente en la percepción que el trabajador tiene de su trabajo y en el cambio de cultura organizacional que persigue la calidad de vida laboral.

Correa, Cirera, Giuliani (2013:150) citando a Walton (1973) comentan que la calidad de vida en el trabajo ha sido usada para describir ciertos factores ambientales y humanos, descuidados por las sociedades industriales en favor del avance tecnológico, de la productividad y del crecimiento económico. “El autor concibe el trabajo, en primer plano, como el medio del individuo para ganarse la vida”.

Satisfacción laboral

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Es importante mencionar la opinión de Lares (1998) define la satisfacción en el trabajo como:

Un estado psicológico que presentan los individuos y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de metas y expectativas personales. Es algo que las personas experimentan y sienten...De esta manera podemos tratar la satisfacción en el trabajo no sólo como un propósito o fin en sí mismo, sino también como un proceso dinámico que ocurre en el ámbito individual pero que tiene a su vez connotaciones sociales.

Fleisman y Bass (1979:34), argumentan que “La satisfacción laboral es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores”, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer”. Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Personas con Discapacidad

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2009) en su documento en línea plantea:

Cientos de millones de personas son víctimas de la discriminación en el mundo del trabajo. Esto viola derechos humanos fundamentales, y además tiene profundas consecuencias económicas y sociales. La discriminación sofoca las oportunidades, desperdicia un talento humano que es necesario para el progreso, y acentúa las tensiones y desigualdades sociales. Combatir la discriminación es un componente esencial del trabajo decente, y los logros repercuten mucho más allá del lugar de trabajo.

Según el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) (2007), en Venezuela en el año 1994, se crea el primer organismo destinado a la defensa de los derechos del colectivo con discapacidad. En ese momento se denominaba, Consejo Nacional para la Integración de Personas Incapacitadas (CONAPI), regida por la Ley para la Integración de Personas Incapacitadas (LIPI). Con el paso del tiempo se fue actualizando el cometido del organismo hasta llegar al año 2007 donde se aprueba en sesión extraordinaria por la Asamblea Nacional la Ley para Personas con Discapacidad (LPD), que contempla atención médica, transporte, inclusión en el ámbito laboral, en los distintos niveles educativos; es decir, que les otorga derechos sociales, políticos y económicos a las personas con discapacidad.

Se impulsa, la conformación de los Comités Comunitarios de Personas con Discapacidad, los abordajes sociales y las entregas de ayudas técnicas. Asimismo, se fiscaliza a nivel nacional las instituciones públicas y privadas para dar cumplimiento con el 5% de la incorporación al ámbito laboral y la accesibilidad de este colectivo. Lo cual es fundamental para la inclusión de las personas con discapacidad a la sociedad, creando consciencia en el resto de los individuos..

Es importante señalar que en la Ley para Personas con Discapacidad (2007), se define a la discapacidad como:

La condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente.

A su vez la Ley para Personas con Discapacidad (2007), define a las personas con discapacidad como:

Todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás. (Art. 6).

La palabra discapacidad, también está asociada con la habilidad que tiene la persona para hacer algo, y hasta donde son sus alcances dependiendo de esta habilidad, que debe ir de la mano con las diferentes condiciones y percepciones sociales.

Según el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) (2007) existen los siguientes tipos de discapacidad:

Discapacidad auditiva: Es la dificultad que tienen algunas personas para captar algunos sonidos emitidos a su alrededor. Puede ser causada: Durante el embarazo: factores hereditarios, medicamentos, ototóxicos, enfermedades del tipo vírico (rubéola, toxoplasmosis, sífilis, herpes, etc.), factores genéticos. Después del nacimiento: otitis, paperas, sarampión meningitis, fuertes ruidos (superiores a 85 decibelios), cambios en la estructura interior del oído, edad avanzada (presbiacusia) o infecciones.

Discapacidad visual: La ceguera o amaurosis, ausencia completa o casi completa del sentido de la vista puede estar causada por un obstáculo que impide la llegada de los rayos de la luz hasta las terminaciones del nervio óptico, o por enfermedad del nervio óptico o del trato óptico, o por enfermedad o alteración en las áreas cerebrales de la visión. Puede ser permanecen o transitorio, completa o parcial o aparecer solo en situaciones ambientales de poca luz. Aunque la ceguera puede ser provocada por algún accidente también existe numerosas enfermedades que la desencadena: catarata glaucoma, leucoma, conréales, retinopatía, diabética, retinopatía del prematuro, atrofia óptica, distrofia retinal, catarata y glaucoma congénitas, retinitis y retinosis pigmentaria, entre otras.

Discapacidad Físico motora o músculo esquelético: Es la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general; es aquella discapacidad, en los miembros superiores y/o inferiores, que generalmente implica problemas de desplazamiento y/o de manipulación. Observándose en personas que padecen paraplejia, tetraplejia, parálisis cerebral, distrofias musculares, esclerosis lateral o múltiple hemiplejías parciales, Entre otros.

Según los grados puede ser:

Plejia: Consiste en la abolición del movimiento.

Paresia: Es la disminución de la fuerza muscular.

Según la cantidad de miembros afectados puede ser:

Monoplejia: es la parálisis de una sola extremidad.

Hemiplejia: es la parálisis de un brazo y una pierna de un mismo lado.

Diplejia: es la parálisis de dos partes correspondientes situados en lados opuestos del organismos, tales como: ambos brazos.

Paraplejia: en este caso ambas piernas están comprometidas.

Cuadriplejia: es la parálisis de las 4 extremidades.

Discapacidad cognitiva: Esta se manifiesta en una capacidad intelectual inferior a la media o promedio, que aparece generalmente durante la infancia y que se manifiesta por una alteración del desarrollo, problemas de aprendizaje y dificultad en la adaptación social. Se estima que el 3% de la población tiene una deficiencia mental (subnormalidad), con un cociente intelectual (CI) menor de 69, pero solo el 1% de la población son consideradas como personas con discapacidad intelectual. Hasta el

momento se han definido 4 grados de discapacidad intelectual, Puede ser leve (CI de 52 a 68), moderada (CI de 36 a 51) grave (CI de 20 a 35), o profunda (CI menor de 20).

Discapacidad cardiovascular: limitación o dificultad para realizar actividades que requieren moderado esfuerzo físico.

Discapacidad músculo esquelética: la cual se refiere a la pérdida o deformidad, total o parcial de partes del cuerpo. Así como también las personas que tienen problemas de locomoción por falta o deterioro de uno o varios miembros del cuerpo. Entre ellas están: mutilación de miembros superior o inferior, incapacidad para controlar los músculos, artritis, escoliosis (desviación lateral de la columna vertebral), ontogénesis, distrofia muscular, entre otras. Estos trastornos pueden afectar los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, huesos y nervios del cuerpo.

Discapacidad mental-psicosocial: las personas con limitaciones para integrar situaciones que permitan establecer relaciones interpersonales y sociales.

En la actualidad no existe conciencia en cuanto a la cantidad de situaciones que pueden presentar y originar una discapacidad. Tovar (2015:59) citando a Palacios (2008) señala que el tema de la discapacidad, ha sido abordado desde diversos paradigmas o modelos. Se hace referencia a tres paradigmas que engloban las posturas más habituales en el tema. El más antiguo y difundido es el paradigma tradicional, también conocido como modelo de prescindencia. Según Palacios (2008) citada por Alfaro (2013:64) dentro de este paradigma el concepto de discapacidad tiene connotación negativa refiriéndose a ellas como: “Discapacitados, lisiados o minusválidos, por lo que involucra prácticas relacionadas con la marginación, la segregación y el exterminio. Por otro lado, también implica la lástima y el

proteccionismo hacia las personas consideradas dentro de este contexto como anormales”.

Posterior al paradigma tradicional es el médico-biológico, el cual Alfaro (2013) señala que, surge después de la Primera Guerra Mundial y es también conocido como paradigma rehabilitador. De acuerdo con Palacios citada por Alfaro (2013)

Este paradigma se enfoca en la “recuperación” de las deficiencias presentes en las personas que han adquirido o han nacido con algún tipo de discapacidad. Se pone especial atención en disminuir estas deficiencias u “obstáculos” para lograr la inclusión efectiva de las personas en cualquier ámbito de la vida social y laboral.

En este sentido, su objetivo es que las personas con discapacidad sean capaces de adaptarse a las demandas del entorno, sin que se contemple como necesaria la modificación de él.

Tovar (2015:60) citando a Díaz y Muñoz (2005:75) “la concepción de discapacidad desde el paradigma unas personas en condiciones de una supuesta superioridad sobre otras, de acuerdo con la presencia o ausencia de ciertas características o rasgos”. Esto producto de la asociación de imágenes de incompetencia y descalificación a las personas con discapacidad, lo cual, limita y configura la identidad personal, y la interacción de la persona con discapacidad respecto a su entorno, el cual en la mayoría de los casos se caracteriza por la exclusión y la discriminación.

Por último se tiene el paradigma social también conocido como modelo social, o paradigma de la autonomía personal. De acuerdo con Padilla (2010:115) este paradigma busca “defender el derecho de las personas con discapacidad a establecer

relaciones interpersonales y de convertirse en personas social y económicamente activas”. Concibe a la persona con discapacidad desde un enfoque biopsicosocial y de derechos humanos. Busca ir más allá de la deficiencia y aspira a una inclusión real y efectiva de este sector de la población en todos los ámbitos de la sociedad incentivando su plena participación.

El paradigma social sostiene que la inaccesibilidad a recursos no está determinadas por la deficiencia que puede presentar una persona, sino que obedecen al hecho de que tengan que afrontar un entorno que no está preparado para responder a la diversidad. De tal manera que, plantea la necesidad de la sociedad de organizarse para reducir o eliminar las brechas y barreras físicas y actitudinales en diversos ámbitos, como el educativo, laboral, político, entre otros; a fin de contribuir a la adaptación de las personas y que el efecto de las deficiencias no vaya más allá del ámbito fisiológico de la persona con discapacidad.

Se puede observar que muchos han sido los papeles sociales y términos generales que se han manejado alrededor de las personas con discapacidad y que van cambiando según los paradigmas, en la actualidad son considerados como personas con discapacidad. Es necesario señalar que los diferentes enfoques de los paradigmas en el tema de discapacidad, buscan explicar las distintas opiniones en el tiempo con respecto lo tradicional y lo social, tomado en consideración para puntualizar el significado de discapacidad.

Gutiérrez (2007:1) señala que la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, ha definido la discapacidad como: “Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. Por lo tanto, la discapacidad se refiere a las diferentes limitaciones funcionales de carácter

temporal o permanente, que revisten la forma de deficiencias físicas, intelectuales o sensoriales, que requiera atención médica que limite la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Aunque las personas suelen utilizar dichos términos como sinónimos, a través de éstas definiciones se entiende que existe una relación compleja entre estos.

Según Egea (2004) señala que:

El 22 de mayo de 2001, en la 54ª Asamblea de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se aprueba una nueva versión de esta clasificación con el nombre definitivo de "Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud", con las siglas CIF.

Tiene como objetivo principal brindar un lenguaje unificado y estandarizado, y un marco conceptual para la descripción de la salud y los estados relacionados con la salud. Abandonando el enfoque primitivo de la discapacidad como consecuencia de la enfermedad para enfocarse hacia la salud y los estados relacionados con la salud, tomando una connotación más positiva en su terminología.

De manera que, la nueva clasificación llamada CIF está compuesta por cuatro escalas: las funciones corporales, las estructuras corporales, las actividades y participación y los factores contextuales, frente a los tres términos deficiencia, discapacidad y minusvalía mencionados anteriormente y que componían la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

Schalock (1999) hace referencia a una nueva forma de pensar sobre la discapacidad. Y considera varios aspectos que son:

- Una nueva concepción en que la discapacidad de una persona resulta de la interacción entre la persona y el ambiente en el que vive.
- Una visión transformada de lo que constituye las posibilidades de vida de las personas con discapacidades. Esta visión supone enfatizar en la autonomía, la integración, la igualdad, y en las capacidades.
- Un paradigma de apoyo que remarque la prestación de servicios a la persona con discapacidades y se centre en la vida con apoyo, en el empleo, y en la educación integrada.
- Una interconexión del concepto calidad de vida con el de mejora de la calidad, garantía en el mantenimiento de la calidad, gestión de la calidad, y evaluación centrada en los resultados.
- El desplazamiento hacia una aproximación no-categorica de la discapacidad, que se focalice en las conductas funcionales y en las necesidades de apoyo de las personas sin tener en cuenta sus diagnósticos clínicos.

Actualmente en Venezuela es obligatorio el ingreso de personas con discapacidad según la Ley para Personas con Discapacidad (2007). Por lo cual las empresas se ven en la necesidad de reformar sus prácticas gerenciales.

Según Millas Verónica (2005:13) “la integración de personas con discapacidad a las empresas se ve obstaculizada por barreras de diversas índoles, principalmente culturales, siendo estos, los obstáculos actitudinales, y la discriminación como barrera de mayor peso”

Barreras para la integración de las personas con discapacidad a las organizaciones según Millas, Verónica (2005):

Obstáculos actitudinales: son barreras históricas de actitud, que han provocado desigualdad de condiciones frente a situaciones sociales, como son el trabajo y la educación. Existen diversos mitos en el ámbito empresarial con respecto a la contratación de estas personas. Todos estos conceptos, están asociados a su condición física, mental o sensorial y no a sus posibilidades reales de ejercer alguna actividad, reforzando así una cultura de discriminación.

-Discriminación como barrera de mayor peso, la discriminación se funda en prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia, sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las personas con discapacidad. Estos prejuicios finalmente determinan las expectativas que se generan sobre ellas.

-También existen barreras arquitectónicas, educacionales y legales, que se deben enfrentar en un acción conjunta entre las diferentes instancias pública y privada del país en un mediano a largo plazo. Especialmente la accesibilidad a la educación afecta el nivel de empleabilidad de las personas con discapacidad.

La prevalencia de discapacidad entre las personas que no estudian es de 16,3% mientras que es de un 3,9% entre las que estudian (Primer Estudio de la Discapacidad en Chile 2004). Esta realidad, claramente afecta en la posibilidad que tiene un discapacitado de optar por un trabajo que requiere de cierta especialización. (p.13)

Ventajas de la integración laboral de personas con discapacidad

Beneficios personales y familiares según Millas Verónica (2005):

- Comienzan a tener la convicción de que su vida tiene sentido y sienten la necesidad de proponerse metas personales y sociales. Esto los motiva a caminar, aprender a moverse solos y mejorar su forma de comunicación.

- El trabajo le da sentido a sus vidas, y se sienten contribuyendo a la sociedad, versus el estigma tradicional de que son una carga para sus familias y el Estado.
- Realizar una actividad remunerada en un ambiente de equidad con personas normales y de diferente edad, les permite autoafirmarse y trascender de sí mismos. Además de mejorar en forma constante su relación con los demás, comienzan a asimilar y ejecutar códigos sociales que guían la convivencia humana.
- Tener un trabajo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida. (p.17)

Shrey (1995) explica algunos principios de gestión de la discapacidad en el trabajo de la siguiente forma:

- Se trata de un proceso proactivo.
- Es un proceso que permite a los trabajadores y a la empresa asumir conjuntamente la responsabilidad de actuar proactivamente en la toma de decisiones, la planificación y la coordinación de los servicios y actuaciones que se desarrollan en el lugar de trabajo.
- Fomenta la adopción de medidas de prevención, la elaboración de los principios informativos de la rehabilitación, y la aplicación de programas de reincorporación segura al trabajo, diseñados para limitar los costes personales y económicos de las lesiones y discapacidades producidos en el lugar de trabajo. (p.25)

Según la OIT (2009) eliminar la discriminación en el trabajo es fundamental para generar justicia social, lo cual resulta esencial según el concepto de trabajo decente para todas las personas, ya que se basa en la igualdad de oportunidades para todos aquellos que trabajan o buscan empleo, ya sean obreros, empleadores, trabajadores independientes, en la economía formal o en la informal. La eliminación de la discriminación es parte indispensable de cualquier estrategia viable de reducción de la pobreza y del desarrollo económico sostenible.

Bases Legales

Los protagonistas de la presente investigación son las personas con discapacidad. En función de ello, es importante dejar por sentado, los fundamentos legales para Venezuela y el mundo, que hacen referencia a este sector de la población. Para el sustento de esta investigación se utilizó un conjunto de aspectos legales vigentes, entre ellos están:

-De acuerdo con la Organización Mundial para la Salud: LEY N° 19.284, Artículo 3°:

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que las hubiera originado, vea obstaculizada, en al menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social. Ciertamente, la definición en análisis contribuye a la precisión del concepto de persona con discapacidad, ya que, trasciende el mero ámbito de la necesidad económica derivada de la pérdida de capacidad, al relacionar a la persona con sus actividades cotidianas, sean éstas, educativas, laborales o de integración social.

-Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

El artículo 19 de la presente ley señala que se considera que todas las personas tienen la libertad para gozar de los derechos humanos establecidos, y no se permitirá ningún tipo de discriminación, en caso de que ocurran serán sancionadas. Es decir ante el Estado todos somos iguales y estamos amparados por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En el artículo 21 se establece que todas las personas son iguales, por lo que no se permite la discriminación ya sea por, raza, sexo, credo, condición social o cualquier otra que busque minimizar o anular el reconocimiento y goce de las condiciones de igualdad de derechos y libertad. De igual manera la ley garantizara condiciones jurídicas y administrativas, también adoptara medidas favorables para las personas que puedan ser discriminadas, es decir protegerá aquellas personas que se encuentren en situaciones desfavorables y sancionara cualquier acto de maltrato o abuso.

De acuerdo con el artículo 81 el Estado deberá proteger a todas las personas con discapacidad o necesidades especiales, de manera de fomentar su pleno desenvolvimiento en la sociedad, del mismo modo obliga a todas las personas pertenecientes a la sociedad a colaborar con las personas con discapacidad de manera de facilitar su integración social. Este artículo busca garantizarles a las personas con discapacidad estabilidad y una calidad de vida digna y satisfactoria.

El artículo 83 señala la importancia de la salud y que el Estado está obligado a establecer las condiciones necesarias para asegurar la salud de sus habitantes, de manera de mejorar y mantener una buena calidad de vida.

En el artículo 87 establece que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El trabajo es un derecho y un deber que toda persona tiene, por lo tanto el Estado deberá fomentar el empleo digno, que le proporcione seguridad y satisfacción a la persona. También obliga a los patronos a garantizarles a sus trabajadores condiciones laborales seguras que le proporcione un ambiente laboral agradable.

Artículo 89 dispone de seis principios que buscar resguardar al trabajo como hecho social, garantizando condiciones laborales adecuadas para los trabajadores.

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción que implique renuncia de los derechos. Sólo es posible la transacción y convenio al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Si existieran dudas acerca de la aplicación de varias normas o en su interpretación, se aplicará la más favorable al trabajador.
4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.
5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.
6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Un elemento importante para la calidad de vida laboral es el establecer horarios de trabajo adecuados, que permitan el descanso y el tiempo de recreación para el trabajador, a fin de evitar sobre carga y abusos. Por lo tanto el artículo 90 se señala como estará dividida la jornada laboral, evitando excesos que pudieran provocar accidentes o enfermedades laborales.

En el artículo 91 se señala la importancia del salario, el cual todo trabajador debe recibir, además establece que el salario debe ser adecuado, que permita satisfacer las necesidades del trabajador y su familia, así como su forma de pago.

Este es un factor importante en la calidad de vida laboral, pues el trabajador se sentirá satisfecho si recibe una remuneración justa y acorde a las tareas que realiza.

La presente Ley en su artículo 93 señala que se deberá garantizar la estabilidad laboral, a fin de evitar despidos injustificados, que causen daño al trabajador y a su familia.

-Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)

Primeramente es conveniente mencionar el artículo 26 donde señala que toda persona sin distinción, tiene derecho al trabajo de acuerdo sus capacidades y a recibir una remuneración que le permita tener una vida digna. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley.

El artículo 86 establece la permanencia y estabilidad laboral, a fin de evitar despidos injustificados, es decir todo trabajador tiene derecho a estar seguro de la permanencia en su trabajo, mientras no hayan causas que justifiquen la terminación de la relación laboral.

Toda actividad laboral debe ser bien remunerada de acuerdo a la actividad que se realice y que permita al trabajador satisfacer sus necesidades y las de su familia, según el artículo 98, el salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

La presente Ley señala en el artículo 156 la importancia de las condiciones de trabajo las cuales deben ser dignas y que fomenten el desarrollo de habilidades y capacidades del trabajador y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.

- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Los artículos 289, 290 y 291 establecen que el Estado estará obligado a realizar y adecuar obras públicas que permitan la inclusión de los trabajadores con discapacidad al mundo laboral. De igual manera señala que se protegerán a los trabajadores con discapacidad por medio de cooperativas, consejos comunales y organizaciones sociales, de manera de incorporarlos a las actividades socio-productivas, velando así por su desarrollo integral, sin exclusión alguna, que les permita el pleno desarrollo de sus potencialidades y capacidades.

-Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.(2005)

Esta Ley tiene como cometido establecer normas y políticas que garanticen a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar laboral, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Con el fin de que puedan desempeñar sus actividades con el menor riesgo posible y garantizar su salud física y mental.

En el artículo 39 se establece que toda organización de carácter productivo o de servicio debe realizar mancomunado de seguridad y salud en el trabajo, de carácter preventivo y de acuerdo a lo establecido en la Ley. Toda entidad de trabajo estará obligada a constituir un comité de seguridad y salud laboral, que se encargue de actualizar las normas y prácticas en materia de seguridad y salud laboral. Cuyo

comité estará conformado por delegados de prevención y deberán registrarse y presentar informes periódicamente de sus actividades según lo estipulado en el artículo 46.

De acuerdo con el artículo 53, todo trabajador tiene derecho a llevar a cabo todas sus actividades laborales en un ambiente adecuado y seguro que no ponga en riesgo su salud física y mental. También se señalan los deberes y derechos de los empleadores en los artículos 55 y 56. Los cuales están obligados de acuerdo a esta Ley a proporcionar condiciones laborales adecuadas que garanticen su salud. Además de propiciar el tiempo libre y de recreación de sus trabajadores, permitiendo su descanso físico y mental.

El artículo 78 establece lo correspondiente a las prestaciones dinerarias del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que corresponden a los daños originados por las enfermedades ocupacionales o los accidentes de trabajo, los cuales se clasificarán de la siguiente manera:

1. Discapacidad temporal.
2. Discapacidad parcial permanente.
3. Discapacidad total permanente para el trabajo habitual.
4. Discapacidad absoluta permanente para cualquier tipo de actividad.
5. Gran discapacidad.
6. Muerte.

Las prestaciones dinerarias serán canceladas por la Tesorería de Seguridad Social con cargo a los fondos del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo,

sin perjuicio de las prestaciones de atención médica integral, y de capacitación y reinserción laboral garantizados por este Régimen.

Desde el artículo 78 hasta el artículo 91, se establecen las acciones a tomar en caso de que se presente un accidente laboral o enfermedad ocupacional y tenga como consecuencia alguna discapacidad o la muerte del trabajador. Definiendo cada una de las diferentes condiciones de discapacidad y lo que corresponde efectuarse.

-Ley para Personas con Discapacidad (2007). Algunos artículos importantes de señalar son:

El artículo 7 establece la calificación de la discapacidad es consecuencia de la evaluación individual o colectiva efectuada con el propósito de determinar la condición, clase, tipo, grado y característica de la discapacidad. A su vez en el mismo artículo señala que la certificación de la condición de discapacidad a los efectos de esta ley corresponderá al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, el cual reconocerá y validará las evaluaciones de la discapacidad..

El artículo 26 que establece la elaboración de políticas para sustentar la formación en el trabajo, así como garantizar la inserción laboral y adaptación profesional de las personas con discapacidad, como la orientación, promoción, colocación y conservación de empleo para las personas con discapacidad.

El artículo 28 corresponde a la inserción laboral de las personas con discapacidad, por lo cual establece que toda organización tanto pública como privada sin excepción deberá incluir en su nómina de trabajadores el 5% de personas con discapacidad de acuerdo a su nómina total, sobre los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo ni exceder de su capacidad para desempeñarlo.

Y por último el artículo 72 donde estipula que todo empleador tiene la obligación de notificar semestralmente a los organismos pertinentes como el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, al Instituto Nacional de Empleo y al Instituto Nacional de Estadística la información correspondiente de los trabajadores con discapacidad empleados. Con el fin de tener información actualizada del número de personas con discapacidad laboralmente activas.

La presente Ley, fue creada para establecer los deberes y derechos de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito social como laboral. Con el fin de evitar y sancionar cualquier acto de discriminación ante estas personas y fomentar la igualdad y tolerancia en el país, así como permitir el desarrollo integral de las personas con discapacidad.

-Ley de Régimen Prestacional de Empleo (2005)

La cual establece que se fomentará la inserción en ocupaciones productivas y actividades útiles a las personas con dificultades especiales para su inserción laboral. Entendiendo como población con dificultades especiales, a las personas con discapacidad permanente, las personas mayores de cuarenta y cinco años con cargas familiares, las personas que se encuentren al menos con dos años en situación de desempleo, jóvenes no calificados que buscan trabajo por primera vez, personas con dificultades de inserción social definidas en el Reglamento de la Ley, las mujeres no calificadas, jefas de hogar o mujeres víctimas de violencia entre otros. Las medidas de inserción laboral deben regirse por los principios de igualdad de oportunidades y de resultado.

La utilización de los servicios de empleo debe realizarse en igualdad de condiciones, y el acceso a las oportunidades de inserción en una ocupación

productiva no debe limitarse por discriminación alguna. Esta ley busca integrar y brindarles las mismas oportunidades a todas las personas de obtener un empleo digno y decoroso.

-Norma COVENIN 2733:2004

Tiene como objetivo establecer principios generales para el diseño, construcción, remodelación y adecuaciones de edificaciones y el medio urbanístico a nivel nacional, a fin de lograr que estos espacios sean accesibles y transitables de manera cómoda y segura por todas las personas. Esta norma contiene elementos importantes que protegen la salud física de todas las personas, considerando de igual manera a las personas con discapacidad.

Contienen los requisitos que debe tener el entorno urbano como: pasos peatonales, aceras, señalizaciones de accesibilidad, estacionamientos, edificios, ascensores, áreas de acceso, pasillos, puntos de control, servicios sanitarios, señalización, ventanas, controles y accesorios en general, tomas de electricidad, plazas, parques, centros culturales, centros de entretenimiento y espacios para personas con discapacidad. La presente norma busca prevenir accidentes y estipular los lineamientos correctos para una transitabilidad segura.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo define el análisis de la investigación, las técnicas de recolección de información, los instrumentos a utilizar, entre otros aspectos relevantes. Al respecto, el marco metodológico es definido por Balestrini (2006) como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.

De acuerdo con esto las características de la investigación van a depender del propósito que se pretende lograr, y determina el nivel de complejidad de la investigación, así como el tipo de estudio desarrollado.

Naturaleza de la investigación

El trabajo desarrollado se realizó bajo el contexto de una investigación de tipo descriptiva, la cual se puede definir según Bisquerra (1989:123) como los “estudios descriptivos, tienen como fin exponer o describir los fenómenos, basándose en la observación de los mismos; detallando cada uno de los componentes principales de una realidad”. Por lo tanto este trabajo está enfocado en describir y analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una organización del sector ferretero ubicada en el Edo Carabobo.

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que esta busca especificar las características y los perfiles importantes de personas, grupos o fenómenos que sean sometidos a medición, en el caso en estudio permitirá puntualizar con mayor

precisión uno o más atributos del fenómeno o problema anteriormente descrito. Es por ello que se utiliza como método de análisis, ya que permite lograr caracterizar un objeto de estudio, señalando sus propiedades para luego hacer una propuesta de cambio en base a lo descrito anteriormente. Mediante el carácter descriptivo se puede diagnosticar y determinar las características de la calidad de vida de un universo en específico, que para el caso concreto de esta investigación es el punto de partida, lograr describir los factores que tienen incidencia en la calidad de vida que tienen actualmente las personas con discapacidad que laboran en la empresa en estudio.

Así mismo la investigación es considerada de campo, a lo que Palella y Martins (2010:88), plantean que “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Donde permite recolectar información necesaria para la investigación desde el lugar de los hechos de manera precisa, obteniendo resultados que darán respuestas a los objetivos planteados”.

Estrategias Metodológicas

Según Quiroz (2003:63) define “Las estrategias metodológicas son las formas de lograr nuestros objetivos en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejores resultados. En éstas, el investigador amplía sus horizontes de visión de la realidad que desea conocer analizar, valorar, significar o potenciar”. Por lo tanto se puede decir que implica el uso de procedimientos que faciliten la consecución de determinados objetivos planteados en una investigación, mediante la estrategia metodológica el investigador podrá lograr tener una perspectiva amplia de la realidad y considerar diversos elementos que sean significativos para el desarrollo de la misma. Para cumplir con los objetivos de esta investigación se realizó las siguientes fases:

Se tomó como referencias bibliográficas trabajos realizados referentes al tema en estudio, Adicionalmente se revisaron antecedentes nacionales que condujeron la investigación en relación a los objetivos y estrategias metodológicas, así como la estructuración del marco teórico, también se utilizó como estrategia metodológica además del Cuadro técnico el análisis de revisión documental y recolección de información.

Luego de la aplicación de los instrumentos se procedió a la tabulación y análisis respectivos para poder cumplir con los objetivos planteados, culminando con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Cabe destacar que para dar respuesta a los objetivos planteados se tomó en consideración el cuadro técnico metodológico elaborado por Tovar (2015), realizando los ajustes correspondientes, para así operacionalizar las variables. A tales efectos se tomó en cuenta los objetivos específicos y se utilizó como apoyo la definición de cuadro técnico metodológico que según la definición de Delgado (2011) citando a Delgado, Colombo y Orfilia (2003:261) “se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene los objetivos específicos y es una de las muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación”. Ver cuadro N° 1.

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.					
Objetivo	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	Factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral	1. Caracterización de las personas con discapacidad incluidas.	1.1 Cantidad de trabajadores con discapacidad. 1.2 Cumplimiento de cuota. 1.3 Tipos de discapacidad. 1.4 Grado de discapacidad. 1.5 Certificación. 1.6 Departamento. 1.7 Cargo. 1.8 Nivel académico. 1.9 Edad.	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista semi-estructurada	Coordinador de Personal
		2. Compensación justa y adecuada.	2.1 Información de tareas. 2.2 Remuneración. 2.3 Beneficios económicos. 2.4 Beneficios sociales. 2.5 Satisfacción.		
		3 Utilización y desarrollo de capacidades.	3.1 Participación en adiestramiento. 3.2 Evaluación de desempeño.		
		4. Condiciones de seguridad y salud	4.1 Puestos de trabajo 4.2 Adiestramiento salud y seguridad. 4.3 Notificación de riesgos y normas de Seguridad y salud. 4.4 Equipos de protección personal. 4.5 Equipos y herramientas de trabajo. 4.6 Condiciones de accesibilidad y Transitabilidad.		

Continuación...

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

Continuación...

Objetivo General: Analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.					
Objetivo	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	Factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral.	5. Oportunidad de Crecimiento continuo y seguridad	5.1 Planes de carrera. 5.2 Oportunidad de crecimiento. 5.3 Estabilidad laboral.	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista semi-estructurada	Coordinador de Personal
		6. Integración social en la organización	6.1 Relación y comunicación de arriba hacia abajo. 6.2 Relación y comunicación entre pares. 6.3 Trato hacia los trabajadores con discapacidad. 6.4 Apoyo.		
		7. Constitucionalismo	7.1 Normas y procedimientos 7.2 Deberes y derechos. 7.3 Opinión de los trabajadores.		
		8. Trabajo y espacio total de vida	8.1 Cumplimiento de horario. 8.2 Utilización del tiempo libre y recreación.		
		9. Relevancia social de la vida laboral	9.1 Identificación de los trabajadores con la empresa. 9.2 Imagen ante la sociedad.		

Continuación...

Objetivo General: Analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.					
Objetivo	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Identificar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	Satisfacción con respecto a los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral.	1.Caracterización de las personas con discapacidad incluidas.	1.1 Edad. (1) 1.2 Genero. (2) 1.3 Tipo de discapacidad. (3) 1.4 Departamento. (4) 1.5 Cargo. (5)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores con discapacidad
		2.Compensación justa y adecuada	2.1 Tareas. (6) 2.3 Remuneración. (7) 2.4 Beneficios económicos. (8) 2.5 Beneficios sociales. (9) 2.6 Satisfacción. (10)		
		3. Condiciones de seguridad y salud	3.1 Puestos de trabajo. (11,12) 3.2 Adiestramiento salud y seguridad (13,14) 3.3 Equipos de Protección Personal. (15) 3.4 Equipos y Herramientas. (16) 3.5 Accesibilidad y Transitabilidad. (17,18)		
		4. Utilización y desarrollo de capacidades	4.1 Participación en actividades de Adiestramientos. (19) 4.2. Evaluación de desempeño. (20,21) 4.3. Desarrollo de capacidad. (22,23)		

Continuación...

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

Continuación...

Objetivo General: Analizar la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.					
Objetivo	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Identificar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	Satisfacción con respecto a los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral.	5. Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad	5.1 Planes de carrera. (24) 5.2 Oportunidad de desarrollo. (25,26) 5.3 Estabilidad laboral. (27)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores con discapacidad
		6. Integración social en la organización.	6.1 Relación con supervisores. (28,29,30) . 6.2 Relación con compañeros de trabajo. (31,32,33)		
		7. Constitucionalismo	7.1 Normas y procedimientos. (34,35) 7.2 Deberes y derechos. (36) 7.3 Opinión. (37)		
		8. Trabajo y espacio total de vida	8.1 Cumplimiento de horario. (38,39) 8.2 Utilización del tiempo libre y recreación. (40,41,42)		
		9. Relevancia social de la vida laboral	9.1 Identificación y compromiso. (43,44,45) 9.2 Imagen ante la sociedad. (46,47)		

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera A partir de Tovar, Ivette. (2015)

Continuación...

Población y Muestra

La población es el conjunto de individuos, elementos u objetos que poseen características definitorias limitadas por el estudio. Al respecto Tamayo y Tamayo (2000:114), la define como “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Para efectos de este estudio, la población está conformada por todos los trabajadores con discapacidad que laboran en una empresa distribuidora al mayor de ferretería. La cual queda distribuida de la siguiente manera:

**Tabla N°1.
Distribución de la Población**

Departamento	F	%
Administrativo	4	18,18
Centro de distribución	16	72,72
Facturación	2	9,09
Total	22	100

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015).

Se tomó como muestra la totalidad de la población, debido a la cantidad manejable, por lo que se considera una población finita que según Balestrini (2006:138): “Cuando las características de la población es pequeña y finita se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran”. Esto implica que no se requiere tratamiento muestral, quedando constituido por el 100 % de los sujetos en estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2006). La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales de la unidad de análisis, con la intención de convertirlos en información para dar respuesta a las preguntas de investigación. Siendo la revisión documental, entrevista y encuesta las técnicas de recolección de datos aplicadas:

Revisión documental: De acuerdo con Arias (2006:27), “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documentos”. Mediante esta técnica se puede tener acceso al campo de estudio y la recogida productiva de datos. El producto son los datos acumulados en donde se procedió a recopilar y analizar el material bibliográfico, necesario para la elaboración de los antecedentes, desarrollo de la teoría y bases teóricas de la investigación, así como la obtención de información relacionada directa e indirectamente con el objeto de estudio.

Entrevista: Delgado (2013:286) define la entrevista como “una conversación efectuada entre dos personas por lo menos, en la cual uno es el entrevistador y otro es el entrevistado; estas personas dialogan en torno a un problema o aspecto determinado, teniendo un propósito profesional”. Esta investigación se apoyará en la búsqueda de información a través de una entrevista semi-estructurada, que en palabras de Elliot (2000) “es una guía de preguntas donde el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información”.

El instrumento utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que según Casas (2003:528). “Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”. El guion orientativo a partir del cual debe diseñar el cuestionario son las hipótesis, sin embargo, hay que tomar en cuenta las características de la población (nivel cultural,

edad, aspectos socioeconómicos, entre otros) y el sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos son decisivos para determinar el tipo de preguntas, el número, el lenguaje y el formato de respuesta.

Del mismo modo, se medirán con el escalamiento tipo Likert algunas actitudes de los participantes seleccionados. Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican el escalamiento Likert como:

Un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones

Descripción del Instrumento

En primer lugar se le aplicó una entrevista semi-estructurada al Coordinador de Personal de una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en Valencia Edo Carabobo. Dicha entrevista cuenta con 58 preguntas, con el fin de conocer los factores ofrecidos por la organización, que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas y así cubrir con las expectativas planteadas en el primer objetivo. Ver anexo (A).

Posteriormente se aplicó un cuestionario a los trabajadores con discapacidad incluidos en la organización, el cual consta de 47 reactivos o preguntas elaboradas en base a la escala tipo Likert, permitiendo identificar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad y los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por la organización. Ver anexo (B).

El instrumento aplicado permite que los trabajadores puedan expresar su opinión, a través de los ítems, eligiendo una (1) de las cinco (5) opciones de respuesta que son: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. Una vez elegida una única opción para cada ítem, se procedió a asignarle un valor numérico a cada alternativa de respuesta, para esta investigación la escala escogida fue del uno (1) al cinco (5).

Tabla N°2
Distribución de la Puntuación para los Reactivos

Respuestas	Valoración
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Tovar (2015).

Las preguntas del cuestionario estuvieron distribuidas en los nueve (9) indicadores, tomando en consideración el modelo desde Tovar(2015) desde Walton (1975) referido por Chiavenato (2008) que son, datos demográficos, compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud, utilización y desarrollo de capacidades, oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida, relevancia social de la vida laboral.

Procedimiento de Análisis de Datos

Una vez realizada la entrevista al coordinador de personal, se procedió a transcribir las respuestas obtenidas de la misma según las preguntas estipuladas por cada indicador para luego elaborar un resumen de los datos obtenidos por cada uno de los factores que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad.

Posteriormente después de haber aplicado el cuestionario a los trabajadores con discapacidad, la información obtenida fue utilizada para analizar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad de acuerdo a los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en el Edo. Carabobo. Según Diez y Romero en Delgado y Colombet (2013), establecieron una metodología para valoración por ítems, en cuanto a la escala de Lickert, basada en las siguientes formulas:

- Puntaje total ideal (PTI): esta fórmula está conformada por el número total de sujetos a los que se les aplicó el instrumento, multiplicado por el número de ítems, por el valor número cinco (5).

$$PTI = N^{\circ} \text{ De Sujetos} \times N^{\circ} \text{ de Ítems} \times 5$$

- Puntaje total real (PTR): el puntaje total real es la sumatoria final de todos los ítems del instrumento.

$$PTR = \sum \text{derespuestasencada ítem}$$

- Índice ideal: este índice se calcula dividiendo el puntaje total ideal entre el número de sujetos multiplicado por el valor cien (100).

$$\text{Índice ideal} = \frac{PTI}{N^{\circ} \text{ desujetos}} \times 100$$

- Índice real: es la división del puntaje total real entre el número de sujetos multiplicado por el valor cien (100).

$$\text{Índice Real} = \frac{PTR}{N^{\circ} \text{ desujetos}} \times 100$$

- Valor real: es la última formula a realizar. Se calcula dividiendo el índice real entre el índice ideal, multiplicado por el valor cien (100).

$$\text{Valor Real} = \frac{\text{IndiceReal}}{\text{Indiceideal}} \times 100$$

Después de haber realizados los respectivos cálculos para cada ítem, el valor real obtenido deberá de ubicarse dentro de la escala de valoración, la cual reflejará el nivel de satisfacción para cada uno de los indicadores. Se distribuyó un 100% entre las

cinco opciones de respuesta, dando como resultado que los niveles de la escala estén divididos en intervalos iguales de 20%.

Con el fin de distribuir los niveles de satisfacción se determinó un rango a través de sustraerle al límite superior (100%) el límite inferior (20%), quedando un 80% que será dividido entre las cinco opciones de niveles de satisfacción, existiendo un intervalos de 16%, el cual se distribuyó progresivamente a partir del límite inferior. La escala de Likert se estimará mediante el referente de comparación que se obtiene mediante los cálculos anteriores y se muestra en la tabla a continuación

Tabla 3.
Referente de Comparación de los Niveles de Satisfacción

Categoría	Nivel de satisfacción	Significado
20% - 36%	Muy Negativa	Debilidad
36.01% - 52.01%	Negativa	
52.02% - 68.02%	Neutral	Precaución
68.03% - 84.03%	Positiva	Fortaleza
84.04% - 100%	Muy Positiva	

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015), Desde Tovar, Ivet (2015), citado por Delgado, Colombet (2011).

De acuerdo a la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción se define cada uno de los niveles de la siguiente manera:

- **Muy Negativa:** Se entiende como la inclinación a no aceptar de manera definitiva un acto o hecho. Es un nivel de satisfacción extremadamente desfavorable, caracterizada por la completa predisposición o no aceptación de un objeto o acto en

forma definitiva. Corresponde cuando las personas con discapacidad no se sienten completamente satisfechas con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece la empresa, por lo tanto no muestran interés o no están identificados con la empresa.

- **Negativa:** Es un nivel medianamente desfavorable en la cual las personas con discapacidad no están del todo desinteresados. Se entiende como, no estar satisfechos con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece la empresa para ellos, por lo tanto no existe un compromiso completo con la misma.

-**Neutral:** Es un nivel de satisfacción intermedio por lo que no es favorable ni tampoco desfavorable. Se refiere a tendencia neutral de los juicios, por lo que el nivel de satisfacción sobre los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral no es muy clara, es decir, los trabajadores con discapacidad no expresan de forma clara lo que piensan o sienten. Indica que el nivel de satisfacción puede cambiar en cualquier momento y representar que los trabajadores estén satisfechos o insatisfechos, por lo cual es un nivel al que se debe prestar atención.

- **Positiva:** Es una actitud medianamente favorable, donde las personas no están completamente comprometidas, pero sin embargo si se interesan y buscan la manera de relacionarse con el objeto o acto. Es la aceptación o conformidad con las condiciones laborales que le ofrece la empresa a los trabajadores con discapacidad, en cuanto a la compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud, utilización y desarrollo de capacidades, oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida, relevancia social de la vida laboral, los cuales son factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral.

-Muy Positiva: Se refiere a la tendencia de aceptación total de una situación o hecho determinado. Esta es un nivel en el cual los trabajadores con discapacidad están extremadamente interesados en todo lo concerniente a los factores que tienen incidencia en su calidad de vida laboral que les ofrece la empresa y se comprometen al máximo con la misma.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación en el presente capítulo, se detallan los resultados y análisis recolectados mediante la aplicación del instrumento. En este orden de ideas Delgado, Colombo y Orfila (2003), afirman que:

El análisis e interpretación de los datos corresponde a la última fase del proceso de investigación, y en el mismo se explana todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuesto por el sujeto examinador. (p. 82)

Para la recolección de información se utilizó como instrumentos, una entrevista semi-estructurada y un cuestionario, para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

En primer lugar se realizó la entrevista semi-estructurada al Coordinador de Personal de una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en el Edo Carabobo, para dar respuesta al objetivo N° 1 (*Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad en la organización*), dando como resultado los siguientes aspectos por cada indicador:

-Caracterización de las personas con discapacidad Objeto de estudio

La organización cuenta con 22 trabajadores con discapacidad, cumpliendo con el 5% de la nómina total, de acuerdo a lo establecido en la Ley Para las Personas con Discapacidad (2007). Los tipos de discapacidad presentes en los trabajadores son: cognitiva, musculo-esquelética, visual y motora, cuyo grado va de leve a moderado.

Señala que no tienen trabajadores con grado de discapacidad grave y que todos los trabajadores con discapacidad están certificados por el CONAPDIS lo cual es un requisito indispensable para ingresar.

Los trabajadores con discapacidad se encuentran distribuidos en varios departamentos de la organización, pero en su mayoría están ubicados en el departamento administrativo y en el centro de distribución específicamente en el almacén, ocupando cargos de asistente de logística, asistentes administrativos, coordinadores, supervisores, compradores y vendedores. En los niveles académicos se encuentran egresados de talleres laborales de la modalidad educación especial, bachilleres, hasta educación técnico y superior universitaria.

-Compensación justa y adecuada:

La compensación que reciben los trabajadores es de acuerdo al cargo que ocupan, recibiendo los mismos beneficios económicos que cualquier trabajador que ocupe ese cargo y están acorde al mercado laboral. Por otro lado la organización ofrece a sus trabajadores beneficios sociales, donde todos gozan de estos en igualdad de condiciones, por lo que el coordinador de personal señala que los trabajadores se encuentran satisfechos con los beneficios socioeconómicos recibidos.

.Condiciones de seguridad y salud:

El coordinador de personal señala que todos los puestos de trabajos de los trabajadores con discapacidad, han sido inspeccionados y adecuados a su respectiva condición para que puedan desempeñar sus actividades de acuerdo a su condición física. Los trabajadores reciben adiestramiento e información sobre las normas de seguridad y salud laboral.

Todos los trabajadores reciben equipos y herramientas necesarios para realizar sus funciones de una forma segura. Las instalaciones han sido adecuadas para la accesibilidad y transitabilidad para las personas con discapacidad de acuerdo a la norma COVENIN.

-Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad:

La organización ofrece planes de carrera para todos los trabajadores en igualdad de condiciones. Los trabajadores con discapacidad son tomados en cuenta a la hora de existir una vacante.

-Integración social en la organización:

La relación laboral del personal con discapacidad con respecto a los supervisores y compañeros es excelente, agradable y armónica, existe muy buena comunicación, cooperación y apoyo para la realización de sus actividades.

-Constitucionalismo:

Todos los trabajadores al ingresar a la organización, reciben un manual de normas y procedimientos, también se les brinda información sobre sus deberes y derechos, así como los beneficios que brinda la organización.

-Trabajo y espacio total de vida:

La organización respeta el horario de trabajo de sus trabajadores así como también su tiempo de descanso. Realizan programas de recreación y utilización del tiempo libre, permitiendo la integración de sus compañeros de trabajo y familiares.

-Relevancia social de la vida laboral:

El Coordinador de Personal entrevistado refiere que los trabajadores con discapacidad, se sienten identificados y orgullosos de la organización y considera que la empresa tiene una buena imagen ante la sociedad.

Mediante la entrevista semi- estructurada aplicada al Coordinador de Personal, se buscó diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en el Edo. Carabobo.

Por medio del instrumento aplicado se pudo conocer cómo se perciben los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad. De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista, los trabajadores con discapacidad son considerados como todos los demás trabajadores sin ningún tipo de discriminación y tomando en consideración las condiciones físicas y mentales de cada uno de ellos, haciendo un estudio de las condiciones de trabajo y realizando las adecuaciones pertinentes antes de asignar sus puestos de trabajo, tomando en consideración no solo en el área donde se va asignar, sino también en el resto de las instalaciones de la organización permitiendo así que se puedan acceder y transitar con facilidad.

Los trabajadores con discapacidad reciben los mismos beneficios socio-económicos que los demás trabajadores, que no tienen ningún tipo de distinción y la compensación recibida es acorde a las actividades que realizan. Desde el punto de vista del Coordinador de Personal, los trabajadores con discapacidad deberían estar satisfechos con los beneficios que se le brinda en la empresa, ya que estos están acorde a lo que establece la ley y por contrato colectivo poseen mayores beneficios de lo que estipula la ley.

En cuanto al desarrollo de capacidades y oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, señalo que sucede lo mismo para todos los trabajadores, en igualdad de condiciones y también son tomados en cuenta al momento de existir una vacante. Es importante de destacar que la organización suministra información en cuanto a las normas y procedimientos, deberes y derechos de los trabajadores, así como informar sobre la misión y visión de la empresa, en la etapa de la inducción del trabajador.

Para dar respuesta al objetivo N° 2 (*Describir la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por la organización en estudio*), se aplicó un cuestionario, el cual consta de cuarenta y siete (47) ítems, con los que se pretendió conocer los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad. El mismo fue elaborado por Tovar (2015), tomando en consideración los factores planteados por Walton (1975), citado por Chiavenato (2008). Una vez aplicado el instrumento se procedió al análisis e interpretación de los resultados, en forma analítica, con la finalidad de dar respuesta al objetivo planteado.

Para dar respuesta al objetivo N°3 (*Determinar las fortalezas y oportunidades de mejora de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad ofrecidos por la organización*), se analizaron los resultados obtenidos del objetivos N°1 y N°2, permitiendo así realizar una comparación entre los factores que ofrece la organización y la percepción de los trabajadores de acuerdo a la satisfacción que les permite tener una calidad de vida laboral positiva.

A continuación se muestran las tablas que representan la información recolectada de acuerdo a cada indicador, contrastándolo con lo expresado por el Coordinador de Personal en la entrevista semi-estructurada.

Datos Demográficos

Las variables demográficas tomadas en cuenta para ser observadas en la empresa objeto de estudio fueron: edad, género, tipo de discapacidad, departamento y cargo.

a) Edad

Tabla N° 4

Valoración del Ítems Edad

Edad	F	%
20 – 25	3	13,64
26 – 35	12	54,54
36 – 40	5	22,72
41 – 50	2	9,09
Total	22	100

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015).

Actualmente la empresa objeto de estudio cuenta con un total de veintidós (22) trabajadores con discapacidad, de los cuales el 54,54% de ellos tienen edades comprendidas entre 26 y 35 años y solo el 13,64% de ellos tienen edades entre 20 y 25 años. Esto quiere decir que más de la mitad de los trabajadores con discapacidad son menores de 35 años, aunque sin embargo es importante destacar que existe un porcentaje de 31,81% de trabajadores que poseen entre 36 y 50 años que se encuentran como parte del personal activo de la empresa, lo que quiere decir que cuentan con trabajadores relativamente jóvenes.

b) Género

Tabla N° 5
Valoración del Ítems Género

Genero	F	%
Femenino	1	4,54
Masculino	21	95,54
Total	22	100

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

De las veintidós (22) personas que representan el 100% de los trabajadores con discapacidad solo el 4,54% de ellos son mujeres, mientras que el 95,54% son hombres. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores con discapacidad pertenecen al género masculino. Lo cual coincide con los estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (2013), donde plantean que en las organizaciones existe una tendencia a ingresar trabajadores con discapacidad de género masculino.

c) Tipo de discapacidad

Tabla N° 6
Valoración del Ítems Tipo de Discapacidad

Tipo de discapacidad	F	%
Cognitiva	16	72,72
Motora	2	9,09
Auditiva	2	9,09
Visual	2	9,09
Total	22	100

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

Actualmente en la empresa objeto de estudio los tipos de discapacidad presentes son motora, cognitiva, auditiva y visual. Obteniendo como resultado que el 72,72% de los trabajadores con discapacidad poseen discapacidad de tipo cognitiva, la cual de acuerdo con el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), es aquella que se manifiesta en una capacidad intelectual inferior a la media o promedio, que aparece generalmente durante la infancia y que se manifiesta por una alteración del desarrollo, problemas de aprendizaje y dificultad en la adaptación social.

Mientras que el 9,09% posee discapacidad auditiva la cual según la institución antes mencionada señala que la discapacidad auditiva es la dificultad que tienen algunas personas para captar algunos sonidos emitidos a su alrededor, el 9,09% posee discapacidad visual. Y solo el 9,09% de los trabajadores con discapacidad poseen discapacidad motora que según el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) (2007) se refiere a la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general; es aquella discapacidad, en los miembros superiores y/o inferiores, que generalmente implica problemas de desplazamiento y/o de manipulación. Esto quiere decir que la discapacidad cognitiva es la más común.

d) Departamento

Tabla N° 7
Valoración del Ítems Departamento

Departamento	F	%
Administrativo	4	18,18
Centro de distribución	16	72,72
Facturación	2	9,09
Total	22	100

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

Los Trabajadores con discapacidad en la organización en estudio se encuentran distribuidos en varios departamentos. Donde el 72,72% de ellos se encuentran

ubicados en el departamento de centro de distribución el 18,18% ocupando el cargo de asistentes de logística, en el departamento de Administrativo, el 9,09% en el cargo de asistente administrativo, y en el departamento de Facturación como asistentes de logística. Podemos notar que la mayoría de los trabajadores con discapacidad están ubicados en departamentos donde cuyas actividades son operativas.

e) Cargo

Tabla N° 8
Valoración del Ítems Cargo

Cargo	F	%
Asistente de Logística	17	77,28
Asistente Administrativo	2	9,09
Coordinadores	1	4,54
Supervisores	2	9,09
Total	22	100

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

En cuanto a los cargos que ocupan los trabajadores con discapacidad podemos observar que el 77,28% de ellos ocupan el cargo de Asistente de Logística, el 9,09 % de ellos ocupan el cargo de Asistente Administrativo, el 4,54% el cargo de Coordinadores y el 9,09% supervisores. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores con discapacidad ocupan el cargo de Asistente de Logística debido a que se encuentran en departamentos operativos. También se puede decir que los trabajadores con discapacidad ocupan puestos de poca relevancia y responsabilidad. Como señala La Organización Internacional del Trabajo (2013) la mayoría de los trabajadores con discapacidad ocupan cargos de apoyo y operativos. Una vez realizado los cálculos correspondientes para cada uno de los indicadores, se

realizaron los cálculos correspondientes a cada ítem donde se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo a cada uno de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral.

1) Factor Compensación Justa y Adecuada

Tabla N° 9

Valoración de Ítems del Factor Compensación Justa y Adecuada.

COMPENSACION JUSTA Y ADECUADA.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Tengo claro las tareas que debo desempeñar.	0	0	10	45.45	8	36.36	4	18.18	0	0
7	Recibo una remuneración acorde a las tareas que realizo.	0	0	10	45.45	9	40.90	3	13.63	0	0
8	Disfruto de los mismos beneficios económicos que mis compañeros.	14	63.63	8	36.36	0	0	0	0	0	0
9	Disfruto de los mismos beneficios sociales que mis compañeros.	12	54.54	10	45.45	0	0	0	0	0	0
10	Me siento satisfecho con los beneficios socio-económicos que me ofrece la empresa.	6	27.27	16	72.72	0	0	0	0	0	0
Total		32	145.44	54	245.43	17	77.26	7	31.81	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015).

De acuerdo con la tabla presentada podemos observar que el 45,45% de los trabajadores indican estar de acuerdo con tener los conocimientos sobre las tareas que deben desempeñar, mientras que el 36,36% refiere estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 18,18% restante indicó no estar de acuerdo. En tal sentido el 45,45% de los trabajadores señaló estar de acuerdo al considerar que la compensación recibida es justa y adecuada a sus funciones, mientras que el 40,90% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. A su vez el 13,63% no está de acuerdo.

Con respecto al ítem N° 8 un 63,63% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar totalmente de acuerdo al recibir los mismos beneficios económicos que el resto de sus compañeros, sumado a estos el 36,36% respondió estar de acuerdo. Mediante los resultados arrojados se pudo deducir que todo el personal con discapacidad incluido en la organización se encuentran satisfecho con los beneficios económicos recibidos.

En el ítem N°9 el 54,54% están totalmente de acuerdo al considerar que reciben los mismos beneficios sociales que el resto de sus compañeros, aunque un 45,45% contestaron estar de acuerdo. Lo que indica que la organización brinda los mismos beneficios a todo el personal en igualdad de condiciones.

En el ítem N°10 un 27,27% expresaron estar totalmente de acuerdo con los beneficios socio-económicos que ofrece la organización y un 72,72% indicó estar de acuerdo. Lo que muestra que la totalidad de los trabajadores se encuentran satisfechos con los beneficios tanto sociales como económicos que ofrece la organización de forma individual y colectiva.

Es importante señalar que la totalidad del personal se encuentra satisfecho con la compensación recibida. Esto coincide con lo señalado por el Coordinador de Personal durante la entrevista, donde se considera que los trabajadores reciben una

compensación justa y adecuada con las labores que realizan, cumpliendo con las normativas establecidas en la Ley, mientras que la remuneración salarial está ajustada a lo establecido en el mercado laboral, donde señalo que los trabajadores con discapacidad deben estar satisfechos con los beneficios que perciben. Haciendo comparación testimonial entre el Coordinador de Personal y el personal con discapacidad motivo de este estudio, existe unificación de criterios en cuanto a las compensaciones recibidas por los servicios prestados.

Como plantea Lares (1998: 133) un elemento importante en la calidad de vida laboral es la equidad económica la cual define como aquella que “significa más que salario básico. La misma se identifica con una distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador y mayor control económico sobre los recursos materiales y financieros”. Este autor también destaca el hecho de la distribución equitativa lo cual es muy importante e influyente en la satisfacción del trabajador.

Con base a lo señalado anteriormente según Walton (1975) citado por Chiavenato (2008) la compensación justa y adecuada se refiere a que tan apropiada es la remuneración que recibe el trabajador por el desempeño de sus funciones. La compensación no solo se refiere a los beneficios económicos que recibe el trabajador también incluye los beneficios sociales y la equidad.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011:269) “Las personas con discapacidad que trabajan suelen ganar menos que sus contrapartes sin discapacidad” por ello la satisfacción que pueden tener con respecto a la compensación, se va a ver afectada por la percepción que tienen los trabajadores con discapacidad de la equidad salarial existente entre, los demás miembros de la empresa y los beneficios que reciben los trabajadores que realizan las mismas actividades en otras empresas. Según Da Silva (2002), “los trabajadores estarán motivados si son recompensados de acuerdo con su forma de percibir sus aportaciones a la

organización”, es decir, también va a depender de si la compensación recibida corresponde al esfuerzo que emplean para realizar sus actividades laborales.

En la tabla N°10 se muestran los cálculos correspondientes a los 5 ítems que conforman el factor compensación justa y adecuada.

Tabla N° 10

Valor Real Factor Compensación Justa y Adecuada.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	2500
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	443
Numero de Ítems	5	Índice Real	2013,63
Puntaje Total ideal	550	Valor Real	80,54%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015).

Como se puede observar en la tabla anterior la tendencia del nivel de satisfacción en el factor compensación justa y adecuada de las 22 personas encuestadas, se ubica en un 80,54%, lo que significa en líneas generales, que los trabajadores con discapacidad tienen una opinión positiva y clara al respecto. Es decir que para ellos la compensación que reciben por sus labores es favorable, justa y adecuada.

2. Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla N° 11

Valoración de los Ítems del Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	El puesto de trabajo que desempeño está acorde a mi condición de discapacidad.	9	90,90	9	90,90	2	9,09	2	0	0	0
12	Cuento con información sobre los riesgos a los que estoy sometido en mi puesto de trabajo.	12	54,54	10	45,45	0	0	0	0	0	0
13	Participo en actividades de adiestramiento relacionadas con la salud y seguridad.	16	72,72	8	36,36	0	0	0	0	0	0
14	Cuento con información sobre las normas de salud y seguridad referidas a mi puesto de trabajo.	3	13,63	17	77,27	2	9,09	0	0	0	0
15	Cuento con los equipos de protección personal.	2	9,09	15	68,18	5	22,72	0	0	0	0
16	Tengo a mi disposición los equipos, herramientas, mobiliario y accesorios necesarias para realizar mi trabajo.	6	27,27	10	45,45	6	27,27	0	0		0
17	Las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables para las personas con discapacidad.	4	18,18	18	81,81	0	0	0	0	0	0
18	La empresa ha realizado adecuaciones para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse de manera adecuada.	5	22,72	10	45,45	5	22,72	2	9,09	0	0
Total		57	309,05	97	490,9	20	90,89	4	9,09		0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

De acuerdo a la tabla N° 11 en el ítems N°11 un 90,9% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar totalmente de acuerdo con que el puesto de trabajo está acorde con su condición de discapacidad y un 90,9% está de acuerdo, mientras que un 9,09% se muestra indiferente. En el ítems N° 12 un 54,54% contestaron estar totalmente de acuerdo con que cuentan con la información necesaria sobre los riesgos a los que están expuestos en su puesto de trabajo y un 45,45% indicaron estar de acuerdo con ello, por lo tanto en cuanto a la información ofrecida se puede decir que la organización brinda a sus trabajadores información sobre los diferentes riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

En los ítems N° 15 el 9,09% de los trabajadores con discapacidad están totalmente de acuerdo indicando que tienen los equipos de protección personal, sumado a este grupo un 68,18% están de acuerdo, mientras que un 22,72% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. En el ítems N° 16 el 27,72% señalo estar totalmente de acuerdo al responder que cuentan con los equipos, herramientas, mobiliario y accesorios necesarias para realizar su trabajo, un 45,45% del personal encuestado están de acuerdo, mientras que el 27,27% se muestran indiferentes. De acuerdo a estos resultados, los trabajadores con discapacidad señalaron contar con todo lo necesario para realizar sus actividades de una manera segura. Por lo que se puede decir que la mayoría de los trabajadores consideran tener información suficiente sobre las normas de su puesto de trabajo, así como su participación en las actividades de adiestramiento de salud y seguridad, lo cual es fundamental para llevar a cabo sus actividades de una manera segura.

En el ítems N° 17 el 81,81% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y el 18,18% restante plantearon estar totalmente de acuerdo con que las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables para los trabajadores con discapacidad. Por lo tanto se puede decir que las instalaciones de la empresa permiten que los trabajadores con discapacidad puedan movilizarse con comodidad y seguridad.

En el ítem N°18 el 27,72% de los trabajadores con discapacidad se consideran indiferentes ante los cambios y adecuaciones realizadas por la organización en sus instalaciones para facilitar su movilidad y la realización de sus tareas de forma adecuada, a su vez el 45,45% está de acuerdo y el 22,72% está totalmente de acuerdo.

Estos resultados coinciden con la información obtenida durante la entrevista realizada al Coordinador de Personal, donde respondió que la organización está diseñada bajo la norma (COVENIN), y que antes de incorporar algún trabajador con discapacidad, realiza inspecciones del puesto o lugar de trabajo, de modo de poder realizar adecuaciones y ajustar el área de trabajo a la persona con discapacidad, así como también les dan información sobre los riesgos a los que se encuentran expuestos durante sus labores.

También señala que dentro de las instalaciones generales de la organización se han realizado adecuaciones, para facilitar la accesibilidad y transitabilidad de los trabajadores con discapacidad, como adecuar las escaleras, puertas, escritorios entre otros, así como incorporar todas las señalizaciones necesarias, no solo para la seguridad de los trabajadores con discapacidad sino para todo el personal de la empresa.

En cuanto a la adecuación de los puestos de trabajo la Ley para Personas con Discapacidad (2007), en su artículo 28 plantea que los mismos no deben presentar obstáculos para su acceso, ni acceder la capacidad para desempeñarlo.

Referente a la adecuación de las instalaciones la Ley de las Personas con Discapacidad (2007), plantea en su artículo 31 que deben regirse por las Normas de Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), para que estas permitan desplazamientos sin obstáculos ni barreras y el acceso seguro a diferentes ambientes.

Como señala Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) Las condiciones de seguridad y salud se refieren al entorno físico donde se desenvuelve el trabajador, el cual debe ser adecuado para la salud y bienestar de la persona. Para los trabajadores con discapacidad este factor es muy importante y su área de trabajo debe estar acorde con su condición a fin de evitar perjudicar su salud. Ya que estas inciden en su calidad de vida laboral.

De acuerdo con el artículo 53 de la ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (1986), señala que todo trabajador tiene derecho a llevar a cabo todas sus actividades laborales en un ambiente adecuado y seguro. Este factor va a depender de las condiciones de seguridad y salud que ofrece la organización y de la percepción que tienen los trabajadores de esas condiciones.

En la siguiente tabla se presentará el valor real del factor condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla N° 12

Valor Real Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	4000
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	733
Numero de Ítems	8	Índice Real	3331,81
Puntaje Total ideal	880	Valor Real	83,29%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015).

La tendencia en el factor condiciones de seguridad y salud en el trabajo es del 83,29%, siendo este un nivel de satisfacción positivo, que se refiere a la aceptación o

conformidad con las condiciones laborales que le ofrece la organización a los trabajadores con discapacidad, esto muestra que los trabajadores con discapacidad afirman que cuentan con buenas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, contando con los equipos, herramientas, instrumentos y mobiliarios necesarios para desempeñar sus actividades de forma óptima y segura, donde las condiciones permiten su fácil movilidad dentro de las instalaciones de la organización, favoreciendo la calidad de vida laboral de los mismo.

En referencia a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo toda organización debe establecer normas y políticas que garanticen a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar laboral, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Con el fin de que puedan desempeñar sus actividades con el menor riesgo posible y garantizar su salud física y mental.

1. Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades

Tabla N° 13
Valoración de los Ítems del Factor Utilización y Desarrollo de capacidades.

UTILIZACION Y DESARROLLO DE CAPACIDADES.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19	Participo en actividades de adiestramiento en la empresa.	6	27,27	16	72,72	0	0	0	0	0	0
20	La empresa evalúa mi desempeño periódicamente.	8	36,36	9	40,90	5	22,72	0	0	0	0
21	Tengo información clara sobre la retroalimentación de mi desempeño.	3	13,63	7	31,81	8	36,36	0	0	0	0
22	El puesto de trabajo que ocupo me permite desarrollar todas mis capacidades.	5	22,72	10	45,45	5	22,72	2	9,09	0	0
23	La empresa me impulsa a desarrollar mis capacidades.	5	22,72	12	54,54	5	22,72	0	0	0	0
Total		27	122,7	54	245,4	23	104,5	2	9,09	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

Analizando los resultados del factor utilización y desarrollo de capacidades referidos en la tabla N° 15 el ítem N°19 En cuanto a la participación de los

trabajadores en las actividades de adiestramiento el 72,72% plantearon estar de acuerdo y el 27,27% está totalmente de acuerdo. Certificando de este modo que el personal con discapacidad incluido en la organización, participan en las actividades de adiestramiento que se realizan.

En cuanto a la evaluación de desempeño, el 40,90% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo con que la empresa evalúa su desempeño periódicamente, un 36,36% plantearon estar totalmente de acuerdo. Sin embargo el 22,72% se muestran indiferentes. En el ítem N° 21 un 31,81% refirieron estar de acuerdo, el 13,63% está totalmente de acuerdo, mientras que el 36,36% se encuentra indiferente con tener clara la información sobre su retroalimentación de desempeño. Con base a esto se puede decir que la organización evalúa el desempeño de sus trabajadores con discapacidad brindándoles la retroalimentación sobre la información evaluada.

Los ítems N°22 y N°23 se refieren al desarrollo de capacidades. En el ítems N°22 un 9,09% no está de acuerdo con que el puesto de trabajo permita desarrollar todas las capacidades del trabajador, el 22,72% de los trabajadores señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 22,72% indico estar totalmente de acuerdo y el 45,45% expreso estar de acuerdo con ello. Con base a esto la mayoría de los trabajadores tienen una actitud positiva sobre si el puesto de trabajo permite su desarrollo de capacidades. Según el artículo 28 de la Ley para las Personas con Discapacidad estipula, que los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo.

Por último en el ítems N°23 el 54,54% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar de acuerdo con que la empresa desarrolle sus capacidades, un 22,72% está totalmente de acuerdo y otro 22,72% se muestra indiferente, teniendo así relación con el ítems anterior, por lo tanto la mayoría de los trabajadores con

discapacidad están de acuerdo con que la empresa permita el desarrollo de sus capacidades.

El resultado obtenido en el presente factor corresponde a la información suministrada por el Coordinador de Personal durante la entrevista, donde señalaba que los trabajadores con discapacidad participan en actividades de adiestramiento relacionadas a su área de trabajo. Aquí podemos observar que los trabajadores con discapacidad reciben motivación para que estos desarrollen sus capacidades.

Como señala Colombo (2004:94) cita a Granell (1997) los cuales señalan que:

La gente, a partir de su experiencia de éxitos o fracasos, se va haciendo una idea de sus capacidades. Cuando una persona ha podido probarse a sí misma que puede lograr resultados, o cuando siente que la gente a su alrededor aprecia sus esfuerzos, su rendimiento será mejor. Los sentimientos de auto eficacia del individuo, es decir, de su disposición a creer en la eficacia y buenos resultados de sus acciones, pueden ser fortalecidos o debilitados por las expectativas de los demás y por las consecuencias que reciba de su entorno.

Es importante señalar que la evaluación de desempeño es fundamental para los trabajadores en una organización, sobre todo cuando sus resultados son informados a los trabajadores, con el fin de motivarlos a mejorar. El desarrollo de capacidades permite aumentar la autoestima del trabajador, sobre todo si este siente que su esfuerzo ha valido la pena, si es bien recompensado o simplemente si siente que las demás personas valoran el esfuerzo que han realizado, esto permite un crecimiento mutuo entre la organización y los trabajadores. Esto coincide con la información facilitada por el Coordinador de Personal donde afirmo que se realizan periódicamente la evaluación de desempeño de los trabajadores así como su respectiva retroalimentación.

Tabla N°14
Valor Real Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades

Números de sujetos	22	Índice Ideal	2500
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	432
Numero de Ítems	5	Índice Real	1963,63
Puntaje Total ideal	550	Valor Real	78,74%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

La tabla N° 15 muestra como resultado que el valor real del nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad es del 78,74%, en base a la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción es considerado con un nivel positivo, es decir es un nivel medianamente favorable en el cual las personas con discapacidad muestran satisfacción en cuanto a la evaluación del desempeño y al desarrollo de sus capacidades, esto se debe a la motivación y la información ofrecida al personal en cuanto a su evaluación de desempeño por parte de los supervisores.

4. Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad

Tabla N° 15
Valoración de los Ítems del Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad.

OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO CONTINUO Y SEGURIDAD		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
24	La empresa me ofrece la oportunidad de un plan de carrera.	4	18,18	9	40,90	5	22,72	4	18,18	0	0
25	La empresa me permite desarrollarme profesionalmente.	5	22,72	10	45,45	6	27,27	1	4,54	0	0
26	Me han considerado al momento de existir una vacante.	3	13,63	4	18,18	5	22,72	8	36,36	0	0
27	La empresa me brinda estabilidad laboral.	7	31,81	8	36,36	7	31,81	0	0	0	0
Total		19	86,34	31	140,89	23	104,52	13	59,08	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

En la valoración de los ítems del factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad. El ítems N°24, el 40,90% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar en de acuerdo con que la empresa les ofrece la oportunidad de un plan de carrera, el 18,18% refirieron estar totalmente en de acuerdo, el 22,72% informaron

estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo el 18,18% plantearon estar en desacuerdo.

Resultados parecidos al ítem N°25 donde el 45,45% de la población contestaron estar de acuerdo con que la empresa les permita desarrollarse profesionalmente, el 22,72% está totalmente de acuerdo, un 27,27% se muestra indiferente, mientras que solo el 4,54% está en total desacuerdo. Para la mayoría de los trabajadores con discapacidad la organización permite su desarrollo profesional, lo que da importancia a su crecimiento personal. Estos resultados tienen relación con lo comentado por el Coordinador de Personal, ya que el señala que la organización ofrece planes de carrera para los trabajadores actualmente, lo cual aumenta el nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad con respecto a su oportunidad de crecimiento dentro de la organización.

Otro elemento fundamental es la oportunidad de ascenso, por lo que un 22,72% de los trabajadores con discapacidad señalaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se les haya considerado al momento de existir una vacante, un 36,36% expresaron estar en desacuerdo, un 13,63% comentan estar totalmente de acuerdo y un 18,18% señalo estar de acuerdo. Donde el Coordinador de Personal indico que la organización toma en cuenta a todo el personal por igual al momento de existir una vacante. Por lo que se puede decir que a pesar de que un porcentaje está de acuerdo con ser tomados en cuenta, en su mayoría los trabajadores con discapacidad son poco considerados al momento de existir una vacante.

En cuanto a la estabilidad laboral un 31,81% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 31,81% refirieron estar de acuerdo y un 36,36% informaron estar totalmente de acuerdo. La oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, es un factor que tiene mucha influencia en la calidad de vida laboral como señala Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) se debe ofrecer a los trabajadores las

oportunidades de hacer carrera dentro de la empresa, para fomentar el crecimiento y desarrollo profesional, y garantizar un empleo duradero. A demás mediante el crecimiento profesional la empresa podrá contar con trabajadores actualizados y preparados para enfrentar cualquier dificultad.

Para la valoración del factor de oportunidad de crecimiento continuo y seguridad se tomaron en cuenta elementos como los planes de carrera y oportunidades de ascenso, lo cual tiene incidencia en la seguridad que pueda sentir el trabajador de seguir perteneciendo a la organización, ya que al ver que la misma se preocupa por formarlo a nivel profesional, sabrá que la empresa está interesada en conservarlo como miembro importante.

Tabla N° 16

Valor Real Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	2000
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	316
Numero de Ítems	4	Índice Real	1436,36
Puntaje Total ideal	440	Valor Real	71,81%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

Observando la tabla N°16 el valor real del factor oportunidad de crecimiento continuo y seguridad es de 71,81% lo cual significa que es un nivel de satisfacción positiva, es decir que es un nivel medianamente favorable en la cual las personas con discapacidad están satisfechos con las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa y sienten seguridad con respecto a su estabilidad laboral.

5) Factor Integración Social en la Organización.

Tabla N° 16

Valoración de los Ítems del Factor Integración social en la Organización.

INTEGRACION SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
28	Recibo un buen trato por parte de mis supervisores	14	63,63	7	31,81	1	4,54	0	0	0	0
29	Mi supervisor se comunica constantemente conmigo.	15	68,18	5	22,72	2	9,09	0	0	0	0
30	Mis supervisores me apoyan cuando es necesario.	12	54,54	10	45,45	0	0	0	0	0	0
31	Las relaciones con mis compañeros de trabajo es adecuada.	16	72,72	6	27,27	0	0	0	0	0	0
32	Mantengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	15	68,18	7	31,81	0	0	0	0	0	0
33	Existe cooperación y respeto entre compañeros.	10	45,45	12	54,54	0	0	0	0	0	0
Total		82	372,7	47	213,6		13,63	0	0	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

En la tabla N°19 Integración social en la organización en los ítems N°28 y N°29 que tratan sobre la relación de los trabajadores con discapacidad y sus supervisores, arrojaron resultados muy similares, donde el 31,81% indicaron estar de acuerdo con que reciben un buen trato por parte de sus supervisores y que sus supervisores se comunican constantemente con ellos, un 63,63% refirieron estar totalmente de acuerdo, un 4,54% se muestra indiferente. Estos resultados coinciden con lo

planteado por el Coordinador de Personal, quien consideró que los supervisores tienen un buen trato hacia los trabajadores con discapacidad, ya que saben comunicarse con ellos y explicarles las actividades que deben realizar de una manera apropiada, para que estos puedan desempeñar bien sus actividades.

En el ítem N°30 que se refiere a que los supervisores apoyan cuando es necesario a los trabajadores con discapacidad, se obtuvo que el 45,45% está de acuerdo y otro 54,54% están totalmente de acuerdo con lo planteado. Según estos resultados se puede decir que los trabajadores con discapacidad reciben un buen trato por parte de sus supervisores.

Lo cual es un elemento muy importante que puede ser aprovechado para aumentar los niveles de satisfacción en otros factores de la calidad de vida laboral, ya que si los trabajadores se sienten satisfechos con el trato que reciben de sus supervisores, se puede aprovechar para incentivarlos a desarrollar todas sus capacidades mediante una evaluación del desempeño y ofrecerle a los trabajadores con discapacidad una retroalimentación de sus resultados, lo que permitirá motivarlos y lograr sus metas laborales propuestas. Esto coincide con la información suministrada por el Coordinador de Personal, donde señalo que los supervisores apoyan constantemente al personal con discapacidad para el desarrollo de sus actividades.

En cuanto a las relaciones que tienen los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo, los ítems 31 y 32 expresan que el 62,11% de los trabajadores contestaron estar totalmente de acuerdo con la relación y comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que el resto señalaron estar de acuerdo. En el ítem N°33 el 45,45 % de los trabajadores con discapacidad expresaron estar de acuerdo como que existe cooperación y respeto entre sus compañeros de trabajo y el 54,54% indican estar totalmente de acuerdo.

Con base a esto se puede decir que los trabajadores con discapacidad tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. Información que coincide con la entrevista, donde el Coordinador de Personal argumento que los trabajadores colaboran con los trabajadores con discapacidad, siendo amables, respetuosos, atentos y cooperadores. Este factor es de suma importancia para la organización y sus trabajadores es un punto favorable, ya que tener un buen clima laboral entre los trabajadores puede permitir aumentar su motivación y generar un ambiente agradable, donde los trabajadores se sientan cómodos para cumplir con sus actividades.

Como establece Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) La integración social consiste en eliminar las barreras jerárquicas, brindar apoyo entre los miembros de la empresa, fomentar buenas relaciones interpersonales y eliminar los prejuicios. Por lo tanto tiene que ver con la comunicación que exista en la organización, que la información pueda transmitirse de manera efectiva, no solo entre los trabajadores del mismo nivel, sino también de forma ascendente y descendente, esto permitirá evitar malos entendidos y proporcionara un clima laboral más agradable.

Tabla N° 18

Valor Real Factor Integración social en la Organización.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	3000
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	607
Numero de Ítems	6	Índice Real	2759,09
Puntaje Total ideal	660	Valor Real	91,96%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

El Valor real del factor integración social en la organización es de 91,96%, de acuerdo a la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción ese valor está comprendido en el nivel muy positivo de satisfacción, el cual quiere decir que es una satisfacción favorable, donde las personas están completamente comprometidas, se interesan y buscan la manera de relacionarse con el objeto o acto. Existe aceptación con las relaciones interpersonales que tienen con sus compañeros de trabajo y supervisores donde los trabajadores con discapacidad se sienten conformes con los demás trabajadores que pertenecen a la organización, por lo que se puede decir que existe integración social.

6 Factor Constitucionalismo.

Tabla N° 19
Valoración de los Ítems del Factor Constitucionalismo.

CONSTITUCIONALISMO.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
34	Tengo conocimiento de las normas y procedimientos de la empresa.	10	45,45	9	40,90	3	13,63	0	0	0	0
35	Las normas y procedimientos son aplicadas por todos en la empresa.	6	27,27	1 2	54,54	4	18,18	0	0	0	0
36	La empresa me ha brindado información sobre mis deberes y derechos.	2	9,09	1 4	63,63	6	27,27	0	0	0	0
37	La empresa toma en cuenta mi opinión.	4	18,18	1 6	72,72	2	9,09	0	0	0	0
Total		22	99,99	5 1	231,7 9	15	68,17	0	0	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

En cuanto al Constitucionalismo, los ítems N° 34 y N°35 hacen referencia en el conocimiento y aplicación de las normas y procedimientos de la organización, en el ítems N°34 se obtuvo que el 45,45% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que todos los trabajadores con discapacidad tienen un conocimiento claro sobre las normas y procedimiento de la organización y el 40,90 señalo estar de acuerdo, aunque un 13,63% se muestran indecisos ante lo planteado. En el ítems N°35 el 54,54% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar de acuerdo con que las

normas y procedimientos son aplicadas por todos los trabajadores, un 27,27% está totalmente de acuerdo, mientras que un 18,18% está indeciso o muestra indiferencia.

Información que puede estar relacionada con los resultados obtenidos en la entrevista, donde se dijo que todos los trabajadores reciben un manual de normas y procedimientos, donde la organización vigila que dicho manual sea entendido por todos los trabajadores, para su cumplimiento efectivo.

En cuanto a la información que brinda la organización sobre los derechos y deberes de los trabajadores un 63,63% de los trabajadores con discapacidad, señalan que la empresa proporciona información sobre sus deberes y derechos y un 9,09% están totalmente de acuerdo con lo planteado y un 27,27% se muestra indiferente. Por lo que se puede decir que la mayoría de los trabajadores con discapacidad recibe información suficiente sobre las normas, deberes y derechos que ofrece la organización. Esto indica que lo planteado por el coordinador de personal quien señalo que a los trabajadores se les proporciona información sobre todos sus deberes y derechos, se cumple.

Un elemento importante en el constitucionalismo, es evitar que se tomen decisiones arbitrarias. El ítems N°37 plantea si se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores, arrojando como resultado que el 72,72% están de acuerdo con que son tomadas en cuentas sus opiniones, un 18,18% está totalmente de acuerdo, pero sin embargo un 9,09% tienen duda, se muestran indiferentes o también se puede tratar de desconocimiento ante lo planteado.

El constitucionalismo según Chiavenato (2008) citando a Walton (1975), se refiere a las normas y reglas de la empresa, los deberes y derechos de los trabajadores, evitar decisiones arbitrarias y fomentar un clima democrático. El no tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores puede generar una actitud de descontento o completa

sumisión ante los supervisores, donde solo se dediquen a acatar órdenes, impidiendo así el desarrollo de ideas que pueden mejorar las prácticas actuales. Esto se relaciona con el factor de relevancia social de la vida laboral, ya que la democracia en las empresas y avances tomando en cuenta las necesidades y opiniones de los trabajadores, incidirá en que tan identificados y orgullosos se sienten los trabajadores de pertenecer a la organización.

Tabla N° 20

Valor Real Factor Integración Constitucionalismo.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	2000
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	359
Numero de Ítems	4	Índice Real	1631,81
Puntaje Total ideal	440	Valor Real	81,59%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

Con base a la tabla de Constitucionalismo, podemos observar que el valor real del factor es de 81,59%, el cual según la tabla de referente de comparación el nivel de satisfacción es positiva, lo que significa que es un nivel medianamente favorable en la cual las personas con discapacidad están al día en cuanto a las normas y procedimientos de la organización, mostrando una actitud positiva sobre la información que deben tener de sus deberes y derechos.

7) Factor Trabajo y Espacio Total de Vida.

Tabla N° 21

Valoración de los Ítems del Factor Trabajo y Espacio Total de Vida.

TRABAJO Y ESPACIO TOTAL DE VIDA.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
38	Es respetado mi horario de trabajo.	10	45,45	12	54,54	0	0	0	0	0	0
39	La empresa respeta mi horario de descanso.	10	45,45	12	54,54	0	0	0	0	0	0
40	La empresa organiza actividades que me permiten disfrutar de tiempo libre y recreación.	3	13,63	17	77,27	2	9,09	0	0	0	0
41	La empresa organiza actividades para fortalecer los lazos de amistad y fraternidad con mis compañeros.	9	40,90	13	59,09	0	0	0	0	0	0
42	La empresa cuenta con actividades para integrar a la familia.	10	45,45	12	54,54	0	0	0	0	0	0
Total		42	190,8	66	299,9	2	9,09	0	0	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

Haciendo al trabajo y al espacio total de vida, en cuanto al horario de trabajo se obtuvo como resultado que la organización respeta el horario de trabajo de su personal, mostrándose que el 54,54% de los trabajadores están de acuerdo y un

45,45% está totalmente de acuerdo con su horario de trabajo. En cuanto al horario de descanso de los trabajadores en igualdad de resultados en cuanto al horario de trabajo indicaron que su horario de descanso es respetado. Datos que coinciden con lo planteado en la entrevista al Coordinador de Personal, donde se planteó que la organización respeta los horarios de trabajo y de descanso de todos los trabajadores, a fin de evitar incomodidad o sobre carga de trabajo en el personal.

El 77,27% de los trabajadores considera que la empresa realiza actividades que puedan fomentar el uso del tiempo libre y recreación, sin embargo un 9,09% tiene dudas al respecto y se muestra indiferente a lo planteado, en cuanto a la utilización del tiempo libre y recreación. El 59,9% de la población en estudio refirieron estar de acuerdo con que la empresa realiza actividades para fortalecer la amistad y fraternidad con sus compañeros de trabajo y un 40,90% informaron estar totalmente de acuerdo. Por último en el ítem N°42 un 54,54% señalaron estar de acuerdo y otro 45,45% contestaron estar totalmente de acuerdo con que la empresa cuenta con actividades para integrar a la familia. La integración de los familiares es importante para la calidad de vida laboral de los trabajadores. El Coordinador de Personal señaló que la organización realiza actividades de recreación para fomentar la integración entre sus trabajadores y sus familiares.

El trabajo y espacio total de vida es un factor importante de la calidad de vida laboral, La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011) en su informe mundial sobre discapacidad plantea que, las personas con discapacidad pueden necesitar flexibilidad de horario y en otros aspectos de su trabajo: precisan tiempo suficiente para prepararse para ir a trabajar, desplazarse desde y hacia el lugar de trabajo, y ocuparse de su situación de salud. Por eso, puede resultarles interesante el trabajo a tiempo parcial o contingente, que a veces permite esa flexibilidad. La organización debe considerar las condiciones de los trabajadores con discapacidad y realizar

acciones a fin de evitar sobre carga laboral, y que el trabajador tenga tiempo para distraerse y realizar sus actividades cotidianas con tranquilidad.

Tabla N° 22

Valor Real Factor Trabajo y Espacio Total de Vida.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	2500
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	480
Numero de Ítems	5	Índice Real	2181,81
Puntaje Total ideal	550	Valor Real	87,27%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

El valor real del factor trabajo y espacio total de vida es de 87,27%, siendo por tanto un nivel de satisfacción muy positivo, es decir que los trabajadores con discapacidad no están satisfechos, se muestran interesados y conformes con que la organización respeta sus horarios de trabajo y horarios de descanso, así como también aceptan que la empresa realiza actividades de recreación y disfrute del tiempo libre para mejorar la relación con los compañeros y la integración de la familia.

8 Factor Relevancia Social de la Vida Laboral.

Tabla N° 23

Valoración de los Ítems del Factor Relevancia Social de la Vida Laboral.

RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA LABORAL.		Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
		5		4		3		2		1	
ITEMS		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
43	Me siento orgulloso de ser parte de esta empresa.	10	45,45	12	54,54	0	0	0	0	0	0
44	Conozco la misión y visión de la empresa.	9	40,90	9	40,90	4	18,18	0	0	0	0
45	Me siento identificado con la visión y misión de la empresa.	10	45,45	12	54,54	0	0	0	0	0	0
46	La empresa cuenta con una buena imagen ante la comunidad.	14	63,63	8	36,36	0	0	0	0	0	0
47	La empresa realiza actividades de labor social.	5	22,72	13	59,09	4	18,18	0	0	0	0
Total		48	218,15	54	245,43	8	36,36	0	0	0	0

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

En la identificación y compromiso que tienen los trabajadores con discapacidad hacia la empresa, el 54,54% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo con sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa y el 45,45% restante refirieron estar totalmente de acuerdo con sentirse orgullo de ser parte de la

organización. Podemos observar que los trabajadores con discapacidad se sienten identificados y orgullosos de pertenecer a la empresa. En relación al ítem N°44 el 81,81% de los trabajadores con discapacidad plantearon estar de acuerdo con conocer la misión y visión de la empresa, mientras que un 9,09% contestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En el ítem N°45 el personal con discapacidad se siente identificado con la misión y visión de la empresa, donde el 54,54% expresaron estar de acuerdo y el otro 45,45% dice estar totalmente de acuerdo con sentirse identificados con la misión y visión de la empresa. En referencia a esto El Coordinador de Personal comento que los trabajadores si se sienten identificados con la misión y visión de la empresa desde su perspectiva.

Estos datos se relacionan con los resultados obtenidos en los indicadores anteriores, ya que los trabajadores con discapacidad no podrán sentirse identificados y orgullosos de la empresa si no están completamente satisfechos con la compensación que reciben por sus labores, si no se sienten motivados a desarrollar sus capacidades porque no son informados de los resultados de sus evaluaciones de desempeño que les permitan buscar alternativas de mejoras, al no tener oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización y no sentir que tienen una estabilidad laboral, todos esos aspectos influyen en el nivel de compromiso que puede tener un trabajador con la empresa.

En referencia a la imagen de la organización ante la sociedad el 63,63% de los trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo con que la empresa tiene una buena imagen ante la sociedad y un 36,36% de acuerdo. Por ultimo en el ítem N°47 también vinculado con la imagen ante la sociedad, se obtuvo que el 18,18% estén ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa realiza actividades de labor social, el resto señalo estar de acuerdo. La identidad es definida por Lares (1998) como: Un proceso mediante el cual el trabajador se define él mismo, “quién es” y “cómo es” en relación con los otros.... La identidad, en consecuencia, le da al individuo un

sentimiento profundo de quién es, cuáles son sus derechos y valores que deben ser satisfechos en el lugar del trabajo. Por lo tanto si la misión y visión de la empresa corresponden o toman en cuenta la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, estos podrán sentirse identificados con ellas ya que son tomados en cuenta.

Tabla N° 24

Valor Real Factor Relevancia Social de la Vida Laboral.

Números de sujetos	22	Índice Ideal	2500
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	479
Numero de Ítems	5	Índice Real	2154,54
Puntaje Total ideal	550	Valor Real	86,18%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

El valor real del factor relevancia social de la vida laboral es de 86,18%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad es muy positiva, es decir que es favorable y que los trabajadores se consideran identificados y que están completamente ligados con los objetivos de la empresa, se muestran en una actitud positiva.

Tabla N° 25

Valor Real General

Números de sujetos	22	Índice Ideal	23500
Números de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	3844
Numero de Ítems	47	Índice Real	17472,72
Puntaje Total ideal	5170	Valor Real	74,35%

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015)

De acuerdo al valor real general de todos los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral es de 74,35%, el cual de acuerdo con la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción, es un nivel de satisfacción muy positivo, es decir que los trabajadores con discapacidad se muestran satisfechos con las condiciones laborales.

La aplicación del cuestionario se realizó con la finalidad de identificar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa distribuidora al mayor de ferretería ubicada en el Edo. Carabobo. Para ello se tomó como referencia los ocho (8) factores que según Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) inciden en la calidad de vida laboral, señalando que esta resulta un proceso muy importante para humanizar el ambiente laboral.

Para determinar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con discapacidad sobre su calidad de vida laboral, se hizo necesario determinar la satisfacción de cada uno de los factores que tienen incidencia en la misma. Con los resultados obtenidos se puede decir que existe un nivel de satisfacción positivo en cuanto a la

compensación justa y adecuada, por lo que los trabajadores están satisfechos con la compensación que reciben por sus labores. En cuanto a la utilización y desarrollo de capacidades también se obtuvo un nivel de satisfacción positivo, es decir que están satisfechos con que sea evaluado su desempeño y con considerar que sus puestos de trabajo permiten el desarrollo de sus capacidades. Resultado que tiene incidencia en el indicador oportunidad de crecimiento continuo y seguridad ya que este tuvo un nivel de satisfacción positivo.

Estos indicadores tienen relación con el resultado en los indicadores de constitucionalismo y relevancia social de la vida laboral donde en ambos el nivel de satisfacción es bastante positivo, esto se debe a la satisfacción que tienen los trabajadores con respecto a su compensación, desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento y estabilidad laboral.

Los trabajadores con discapacidad tienen un nivel de satisfacción positivo en cuanto a otros indicadores, como condiciones de seguridad y salud, condiciones físicas bajo las cuales realizan sus actividades; la integración social en la organización, las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y supervisores; y el trabajo y espacio total de vida, que se refiere a que la empresa respeta sus horarios de trabajo y además realizan actividades de recreación. Obteniendo así como resultado que en un 67% los trabajadores con discapacidad se encuentran satisfechos de una manera general, tomando en cuenta todos los indicadores estudiados. Ver cuadro N° 3.

Cuadro N° 3

Cuadro resumen por Indicador

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado
Compensación Justa y Adecuada	Positivo	Fortaleza.
Condición de Seguridad y Salud	Positivo	Fortaleza.
Utilización y Desarrollo de Capacidades	Positivo	Fortaleza.
Oportunidad de Crecimiento continuo y Seguridad	Positivo	Fortaleza.
Integración Social en la Organización	Muy Positivo	Fortaleza.
Constitucionalismo	Positivo	Fortaleza.
Trabajo y espacio Total de Vida	Positivo	Fortaleza.
Relevancia Social de la Vida Laboral	Positivo	Fortaleza.
Valor Real General	Positivo	Fortaleza.

Elaborado por: Betancourt, Gomes, Palmera (2015).

Los factores de la calidad de vida laboral se encuentran relacionados, por lo que si uno de ellos varía tendrá incidencia de alguna manera en el resto de los factores, aunque cada uno de ellos sea diferente y tengan formas distintas de ser satisfechos.

CONCLUSIONES

En la actualidad medir el nivel de satisfacción de los trabajadores dentro de las organizaciones se ha hecho cada vez más importante ya que busca maximizar la eficiencia y eficacia. La presente investigación estuvo orientada analizar la calidad de vida laboral en base a la satisfacción de los trabajadores con discapacidad incluidos en la organización objeto de estudio.

Mediante el diagnostico de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas en la organización, utilizados como principal referente teórico de esta investigación se pudo conocer las condiciones que brinda al personal con discapacidad, observando que cuentan con las condiciones necesarias para estar satisfechos, cada uno de estos generalizan y guardan relación con respecto a las necesidades de los trabajadores, los cuales van a reflejar satisfacción si la organización ofrece las condiciones necesarias para su calidad de vida laboral.

En concordancia con lo expresado por el Coordinador de Personal y los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, se comprobó que el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de vida laboral del personal con discapacidad es positivo con un 74,35%, logrando cubrir con todas las expectativas existentes en el personal, teniendo una actitud favorable donde la calidad de vida laboral de los trabajadores debe ser el objetivo principal de toda organización.

Los factores de la calidad de vida laboral se encuentran relacionados, por lo que si uno de ellos varía tendrá incidencia de alguna manera en el resto de los factores, aunque cada uno de ellos sea diferente y tengan formas distintas de ser satisfechos. Los trabajadores con discapacidad solo podrán tener una buena calidad de vida laboral, si la

organización se preocupa por evaluar, diagnosticar, identificar, analizar y corregir cada uno de los factores que inciden en el bienestar y satisfacción de los trabajadores.

Adicionalmente es importante señalar en cuanto a los resultados obtenidos, que la organización en estudio puede ser tomada como referencia, debido al alto porcentaje de satisfacción en sus trabajadores con respecto a su calidad de vida laboral, para que estas ofrezcan a su personal mejores condiciones de vida laboral.

..

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos que dieron respuesta a los objetivos planteados, se proponen acciones que vayan dirigidas al monitoreo y mantenimiento continuo de los procesos que tienen relación con los factores que inciden en la calidad de vida laboral del personal con discapacidad dentro de la organización. Sugiriendo las siguientes recomendaciones.

Compensación justa y adecuada:

La evaluación de desempeño es un indicador clave para evaluar las escalas salariales, realizar un estudio y comparar el mercado laboral, a pesar de que la organización cumple con estos requisitos se recomienda hacer actualizaciones periódicamente y adaptarse a la realidad actual.

Se sugiere a la organización ofrecer a sus trabajadores la oportunidad de mostrar cuáles son sus verdaderas necesidades, para así brindarle los beneficios acorde a lo que realmente necesitan.

Condiciones de Seguridad y Salud:

Mantener las condiciones de seguridad y salud, pero sin embargo se recomienda que a pesar de que la organización realiza adecuaciones a los puestos de trabajo para el desempeño del personal con discapacidad se deben evaluar las condiciones del mismo periódicamente e instruirlos a los trabajadores en cuanto al tema, para que realicen sus actividades sin correr riesgo.

Actualizar constante de la información sobre los riesgos existentes en los puestos de trabajo del personal con discapacidad, para así evitar accidentes laborales o enfermedades laborales sumadas a su condición de discapacidad.

Instruir a los supervisores para que se muestren atentos a los posibles riesgos existentes en los puestos ocupados por el personal con discapacidad que tienen a cargo.

Utilización y desarrollo de actividades.

Identificar las oportunidades de mejora y crecimiento para motivar al personal con discapacidad a mejorar su desempeño para que a su vez por medio de la retroalimentación de la evaluación pueda mejorar su desempeño.

Incluir en los programas de adiestramiento que estén adaptados al personal con discapacidad, para que estos puedan desarrollar y utilizar sus capacidades de forma positiva.

Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad

Explicar a los trabajadores con discapacidad que existen mecanismos de ascenso dentro de la organización para, ocupar puestos de mayor relevancia y responsabilidad, de acuerdo a su condición de discapacidad.

Motivar al personal con discapacidad para que se forme profesionalmente y pueda aportar a la organización sus conocimientos.

Dar a conocer al personal con discapacidad, que existe una norma que los protege.

Integración social en la organización:

Aprovechar las buenas relaciones que tienen entre compañeros de trabajo y supervisores para aumentar su identificación y compromiso con la organización.

Capacitar a los supervisores en cuanto a las personas con discapacidad, de manera que estos sepan cómo tratarlos adecuadamente.

Reforzar las actividades de formación dirigidos a sensibilizarlos, para que así puedan apoyar a las personas con discapacidad cuando se requiera.

Darle continuidad a las actividades de integración, para mantener las relaciones interpersonales de los trabajadores con discapacidad.

Constitucionalismo:

Verificar que las normas y procedimientos sean aplicadas por todos los trabajadores.

Brindar información actualizada a los trabajadores sobre sus deberes, derechos y beneficios que brinda la empresa.

Trabajo y espacio total de vida:

Seguir respetando los horarios de los trabajadores.

Mantener las actividades de recreación entre compañeros y familiares.

Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores para la planificación de actividades de recreación.

Relevancia social de la vida laboral:

Mantener las condiciones para aumentar los niveles de satisfacción con los factores que permiten aumentar su nivel de identificación y compromiso de los trabajadores con discapacidad en la organización.

Integrar a los trabajadores en las actividades de labor social que realiza la empresa.

También se recomienda a la Escuela de Relaciones Industriales que incorporen en el pensum de estudio temas relacionados con la no discriminación, aceptación de la diversidad y a la sensibilización hacia las personas con discapacidad. A su vez

incentivar a los estudiantes y profesores a realizar investigaciones sobre los componentes que tienen influencia en la calidad de vida laboral.

Seguir investigando el tema de la calidad de vida laboral, tomando en consideración otros modelos. Así mismo, incorporar estrategias que permita sumar esfuerzos para entender desde diferentes ámbitos los factores que influyen en la calidad de vida laboral del personal con discapacidad.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas (2006). **Proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Balestrini, Mirian. (2002). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. Sexta edición. Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Balestrini, Mirian (2006). **Cómo se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Barrios y Pacheco (2013), **Integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del Estado Carabobo**. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. No publicado.

Bencomo, Tania (2008). **“El trabajo” Visto desde una perspectiva social y jurídica**. Revista latinoamericana de derecho social. Carabobo. Venezuela.

Chiavenato, Idalberto (1998). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Cuarta Edición. Editorial McGraw-Hill. Colombia. Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos**. 5ta Edición. Editorial McGraw-Hill. Santafé de Bogotá, Colombia. Chiavenato, Idalberto (2004). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 7ma Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana. Santa Fé de Bogota, Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2008). **En Gestión del talento humano**. Editorial McGraw Hill Interamericana. Santa Fé de Bogota, Colombia.

Colombo, Leyda (2004). **La Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica**. Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (2007). **Tipos de Discapacidad**. Artículo en línea <http://www.conapdis.gob.ve/archivos/manualaccesibilidad.pdf>. Consulta 2015, Febrero 05.

Constitución de la República de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** N° 36.860. Diciembre 30, 1999. Caracas.

Contreras, Rivas y Silva (2013), **Calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de transporte ubicada en el Estado Carabobo**. Trabajo de investigación para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. No publicado.

Delgado, Yamile (2011). **La Investigación Social en Proceso. Ejercicios y Respuestas**. Primera edición. Valencia, Venezuela.

Delgado, Yamile (2013). **La investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas**. Departamento de Producción Editorial. 2da reimpresión de la 3era Edición. Valencia, Venezuela.

Delgado, Yamile, Colombet Christian y Colaboradores (2013). **Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas**. Universidad de Carabobo, Dirección de Medios y Publicaciones. Valencia. Venezuela.

Delgado, Yamile, Colombo Leyda y Rosmel Orfila (2003). **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. Caracas.

Doyal, Len y Gough, Ian (1994). **Una teoría de las necesidades humanas**. Editorial ICARIA. Barcelona, España.

Espinosa David (2009). Ludwig von Bertalanffy, **Teoría General de Sistemas**. Artículo disponible en. <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/ludwig-von-bertalanffy-teoria-general-de-sistemas.htm>. Consultad 2015, Febrero 05.

Gutiérrez, Emmanuelle (2007) **Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDm)**. Artículo en línea. Disponible: <http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/ciddm.php>. Consulta: 2015, Enero, 18.

Granados, Isabel (2011). **Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios**. Revista Facultad de Psicología UNMSM. Perú.

Jaramillo, Milagros (2006). **Enfoque Humanístico de la Administración**. Artículo en línea: <http://www.umc.edu.ve/umc/opsu/contenidos/milagros/Unidades/Unidad%20III/Guia/Guia.pdf>. Consulta: 2015, Enero, 15.

Keith, Davis y Newstron, John (1991). **Comportamiento Humano en el Trabajo**, Comportamiento Organizacional. Editorial, McGraw – Hill. Estados Unidos.

Lares, Armando (1998). **Calidad de Vida en el Trabajo (Un Modelo Integral)**. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas-Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** N° 3.850. Julio 18, 1986. Caracas Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Decreto N° 8.938. Abril 30, 2012. Caracas.

Ley para las Personas con Discapacidad (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** N° 38.598. Enero 5, 2007. Caracas.

Ley del Régimen Prestacional de Empleo (2005). **Gaceta Oficial** N° 38.281. Septiembre 27, 2005. Caracas.

Norma Venezolana COVENIN 2733 (2004). **Entorno Urbano y Edificaciones, Accesibilidad para Personas. FONDONORMA.** Disponible en: <http://www.fundeeh.gob.ve/site/images/normativa/gacetanormas/2733-2004.pdf>. Consulta: 2015, Enero 18.

Omili, Nilda (2008). **Introducción al Trabajo Social, Necesidades** Artículo en línea. http://www.filo.unt.edu.ar/al/its13/u2_necesidades.pdf. Consulta 2015, Febrero 05.

Organización Internacional del Trabajo (2009). Documento en línea (http://www.ilo.org/global/Themes/Equality_and_Discrimination/WorkplaceDiscrimination/lang-es/index.htm) Consulta: 2015, Enero 18

. Organización Internacional del Trabajo (2009). C187 - **Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (núm. 187)**. Documento en línea: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_ILO_CODE:C187. Consulta: 2015, Enero 13.

Organización Internacional del Trabajo (2013). **Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.** Primera Edición. Artículo en línea: <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-2013.pdf>. Consulta 2015, Enero 13.

Organización Mundial de la Salud (2011). **Informe Mundial sobre la Discapacidad. Banco Mundial.** Disponible en línea: www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf - 2560k. Consulta: 2015, Enero 13..

Ríos, Alexandra (2012). **Bienestar Social Laboral en las Empresas como Proceso para Lograr Calidad de Vida.** Universidad de la Sabana, Facultad de Psicología. Chía.

Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento Organizacional.** Décima Edición. Editorial Pearson Educación. México.

Schaock, Robert (1999). **Hacia una Nueva Concepción de la Discapacidad.** Universidad de Salamanca. España

Tamayo y Tamayo, Mario (2000). **El Proceso de la Investigación Científica.** Editorial Limusa. Distrito Federal, México.

Tovar, Ivet (2015). **Las Personas con Discapacidad y su Calidad de Vida Laboral.** Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela.

ANEXO A
(INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS)
(ENTREVISTA)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CUESTIONARIO

Departamento: PERSONAL

Cargo: COORDINADOR DE PERSONAL

Indicador: Caracterización de las personas con discapacidad incluidas.

- 1) ¿Cuántas personas con discapacidad hay incluidas en la empresa?
- 2) ¿Cumplen con la cuota del 5% de la nómina, como indica la Ley para Personas con Discapacidad 2007?
- 3) ¿Qué tipo de discapacidades tienen las personas incluidas?
- 4) ¿Cuál es el grado de discapacidad?
- 5) ¿Están certificadas por el CONAPDIS?
- 6) ¿En cuáles departamentos laboran?
- 7) ¿Qué cargo ocupan?
- 8) ¿Cuál es su nivel académico?
- 9) ¿Qué edades tienen?
- 10) ¿Los trabajadores con discapacidad cuentan con la información sobre las tareas que deben desempeñar?
- 11) ¿De qué manera los trabajadores con discapacidad están informados sobre las tareas que deben desempeñar?
- 12) ¿La remuneración que reciben está acorde a las tareas que realizan?
- 13) ¿La remuneración que reciben es igual a la de sus pares?
- 14) ¿La remuneración que perciben los trabajadores con discapacidad está acorde con lo que ofrece el mercado laboral?
- 15) ¿Cuáles son los beneficios económicos que brinda la empresa a los trabajadores con discapacidad?
- 16) ¿Son los mismos que reciben los trabajadores sin discapacidad?
- 17) ¿Cuáles son los beneficios sociales que brinda la empresa a los trabajadores con discapacidad?
- 18) ¿Son los mismos que reciben los trabajadores sin discapacidad?
- 19) ¿Cómo considera que es la satisfacción de los trabajadores con discapacidad, con la remuneración y los beneficios que le ofrece la empresa?
- 20) ¿Los puestos de trabajo ocupados por los trabajadores con discapacidad fueron estudiados previamente antes de su ingreso?
- 21) ¿Se realizaron ajustes ergonómicos a los puestos de trabajo, para adecuarlos a los trabajadores con discapacidad?
- 22) ¿Considera que los puestos de trabajo ocupados por los trabajadores con discapacidad están acordes a su condición?

- 23) ¿Los trabajadores con discapacidad participan en las actividades de adiestramiento
- 24) ¿Se les brinda información a los trabajadores con discapacidad sobre las normas de riesgo, de salud y seguridad laboral?
- 25) ¿Los trabajadores con discapacidad cuentan con los equipos de protección personal?
- 26) ¿Los trabajadores con discapacidad cuentan con equipos y herramientas necesarias para realizar el trabajo?
- 27) ¿Las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables?
- 28) ¿Se han realizado adecuaciones con base a las normas COVENIN en cuanto a la accesibilidad y transitabilidad para las personas?
- 29) ¿Los trabajadores con discapacidad participan en los planes y programas de adiestramiento que ofrece la empresa?
- 30) ¿Se han realizado ajustes en aspectos didácticos para que los trabajadores con discapacidad participen?
- 31) ¿Es evaluado el desempeño de los trabajadores con discapacidad?
- 32) ¿Los trabajadores con discapacidad conocen los resultados de su evaluación de desempeño?
- 33) ¿Se consideran a los trabajadores con discapacidad en los planes de carrera?
- 34) ¿Los trabajadores con discapacidad son considerados al momento de existir una vacante?
- 35) ¿La empresa brinda estabilidad laboral a los trabajadores con discapacidad?
- 36) ¿Cómo se manejan las relaciones supervisor- trabajador?
- 37) ¿La comunicación supervisor- supervisado es eficaz?
- 38) ¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?
- 39) ¿Cómo es la comunicación entre los trabajadores?
- 40) ¿Cómo considera usted que es el trato de los supervisores hacia los trabajadores con discapacidad?
- 41) ¿Cómo considera usted es el trato que reciben las personas con discapacidad de sus compañeros de trabajo?
- 42) ¿Los compañeros de trabajo apoyan en las tareas a los trabajadores con discapacidad?
- 43) ¿Existe un manual de normas y procedimientos?
- 44) ¿Los trabajadores tienen información sobre las normas y procedimientos?
- 45) ¿Las normas y procedimientos son para todos?
- 46) ¿Los trabajadores cuentan con la información de sus deberes y derechos?
- 47) ¿La empresa toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?
- 48) ¿La empresa respeta el horario de trabajo establecido?
- 49) ¿Se cumple en la empresa el horario de descanso establecido?
- 50) ¿La empresa cuenta con programas de utilización del tiempo libre y recreación?
- 51) ¿Qué tipo de actividades tienen planificadas?
- 52) ¿Incluyen a los trabajadores con discapacidad en los programas de uso del tiempo libre y recreación?
- 53) ¿La empresa cuenta con actividades para integrar al grupo familiar?
- 54) ¿Cómo es la identificación de los trabajadores con la empresa?
- 55) ¿Considera los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa?
- 56) ¿La empresa mide de alguna manera la identificación y el compromiso de sus trabajadores con ella?
- 57) ¿Cómo considera es la imagen que cuenta la empresa en la sociedad?
- 58) ¿La empresa cuenta con programas de responsabilidad social externa?

ANEXO B
(INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS)
(CUESTIONARIO)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CUESTIONARIO

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones, lea detenidamente cada una de ellas y marque con una X la opción que considere más adecuada. Se agradece contestar cada uno de los ítems y marcar sólo una alternativa de respuesta. Datos Demográficos.

Datos Demográficos:

1	Edad: _____
2	Género: F___ M___
3	Tipo de Discapacidad: _____
4	Departamento: _____
5	Cargo: _____

	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
6	Tengo claro las tareas que debo desempeñar					
7	Recibo una remuneración acorde a las tareas que realizo					
8	Disfruto de los mismos beneficios económicos que mis compañeros					
9	Disfruto de los mismos beneficios sociales que mis compañeros					
10	Me siento satisfecho con los beneficios socioeconómicos que me ofrece la empresa					
11	El puesto de trabajo que desempeño está acorde a mi condición de discapacidad					
12	Cuento con información sobre los riesgos a los que estoy sometido en mi puesto de trabajo					

	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
13	Participo en actividades de adiestramiento relacionadas con la salud y seguridad					
14	Cuento con información sobre las normas de salud y seguridad referidas a mi puesto de trabajo					
15	Cuento con los equipos de protección personal					
16	Tengo a mi disposición los equipos, herramientas, mobiliario y accesorios necesarios para realizar mi trabajo					
17	Las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables para las personas con discapacidad					
18	La empresa ha realizado adecuaciones para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse de manera adecuada					
19	Participo en actividades de adiestramiento en la empresa					
20	La empresa evalúa mi desempeño periódicamente					
21	Tengo información clara sobre la retroalimentación de mi desempeño					
22	El puesto de trabajo que ocupo me permite desarrollar todas mis capacidades.					
23	La empresa me impulsa a desarrollar mis capacidades					
24	La empresa me ofrece la oportunidad de un plan de carrera.					
25	La empresa me permite desarrollarme profesionalmente					
26	Me han considerado al momento de existir una vacante					
27	La empresa me brinda estabilidad laboral.					
28	Recibo un buen trato por parte de mis supervisores					
29	Mi supervisor se comunica constantemente conmigo					
30	Mis supervisores me apoyan cuando es necesario					
31	Las relaciones con mis compañeros de trabajo es adecuada					

	ITEMS	Totalment e de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
32	Mantengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo					
33	Existe cooperación y respeto entre compañeros					
34	Tengo conocimiento de las normas y procedimientos de la empresa					
35	Las normas y procedimientos son aplicadas por todos en la empresa.					
36	La empresa me ha brindado información sobre mis deberes y derechos.					
37	La empresa toma en cuenta mi opinión.					
38	Es respetado mi horario de trabajo					
39	La empresa respeta mi horario de descanso					
40	La empresa organiza actividades que me permiten disfrutar de tiempo libre y recreación					
41	La empresa organiza actividades para fortalecer los lazos de amistad y fraternidad con mis compañeros					
42	La empresa cuenta con actividades para integrar a la familia.					
43	Me siento orgulloso de ser parte de esta empresa					
44	Conozco la misión y visión de la empresa					
45	Me siento identificado con la visión y misión de la empresa.					
46	La empresa cuenta con una buena imagen ante la comunidad					
47	La empresa realiza actividades de labor social					

ANEXO C
(VALIDEZ DEL INSTRUMENTO)

EXPERTO 1: DISPONIBLE EN FISICO

EXPERTO 2: DISPONIBLE EN FISICO

EXPERTO 3: DISPONIBLE EN FISICO

ANEXO D
(CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO)

CONFIABILIDAD: DISPONIBLE EN FISICO