



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



LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU CALIDAD DE VIDA
LABORAL

Autora:

Tovar, Ivette

Tutor: Themis Sandoval

Línea de Investigación: Gestión de Personas

Bárbula, Enero de 2015



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



**LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU CALIDAD DE VIDA
LABORAL**

Autora:

Tovar, Ivette

Trabajo de Grado presentado para optar al Título
de Licenciada en Relaciones Industriales.

Bárbula, Enero de 2015



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



LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU CALIDAD DE VIDA
LABORAL

Tutor:

Themis Sandoval

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Themis Sandoval
CI: 9.678.556

Bárbula, Enero de 2015



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 “**LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU CALIDAD DE VIDA LABORAL**”, presentado por: Tovar, Ivette, cédula de identidad 20.761.924, 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 Dios, por guiarme en el transcurso de mi vida y darme la fuerza para salir adelante y poder superar los obstáculos que se me han presentado.

A mis padres Marisol y Luis, por su amor incondicional, por enseñarme a ser humilde y luchar por mis sueños, por brindarme su apoyo en cada momento y servir siempre de un buen ejemplo para mí. A ellos les dedico el fruto de todo mi esfuerzo, para que se sientan tan orgullosos de mí como yo lo estoy de ellos.

A mi tía Zoraida, por quererme como a una hija, por apoyarme siempre y por cuidar siempre de mí.

A mi prima Marifé, por ser como mi hermana y siempre estar ahí para escucharme, apoyarme y ayudarme siempre.

A mis abuelas María y Luisa, por ser un gran apoyo, por sus consejos y por enseñarme lo bueno y malo de la vida.

A toda mi familia, por enseñarme a enfrentar mis adversidades, a no perder la humildad en lo que hago, por darme todas las herramientas necesarias para seguir hacia adelante sin perder la dignidad. Por darme buenos valores y principios que me servirán siempre en el transcurso de mi vida. Gracias a mi familia por su apoyo y por siempre estar conmigo en los momentos felices y difíciles.

Ivette Tovar

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por su paciencia, apoyo y comprensión.

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.

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 podre 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 mi en el transcurso de esta experiencia, también les dedico una parte de este gran logro.

¡A todos mis más sinceros agradecimientos!

Ivette Tovar



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



LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU CALIDAD DE VIDA
LABORAL

Autora: Tovar, Ivette

Tutor: Themis Sandoval

Enero, 2015

RESUMEN

Las personas con discapacidad se enfrentan a varias dificultades en su inserción a la vida laboral, en la actualidad las personas con discapacidad deben ser incluidas en las empresas, la cual resulta un ambiente muy influyente en su vida. Por lo que, las empresas deben proporcionarles los medios necesarios para que estos tengan una calidad de vida laboral estable, la cual se refiere al nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con respecto a las condiciones laborales a las que están expuestos. Por lo tanto la presente investigación tuvo como objetivo 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 misma estuvo enmarcada en un estudio descriptivo de campo, cuya población objeto de estudio estuvo conformada por dieciocho (18) trabajadores con discapacidad. Se aplicó una entrevista a la Jefa de Recursos Humanos con el fin de obtener su opinión con respecto a la calidad de vida laboral ofrecida a los trabajadores con discapacidad y un instrumento que consistía en un cuestionario tipo Likert, 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 positivo con un 68,07%, lo que indica que no están totalmente satisfechos, pero si se muestran interesados en aumentar el nivel de satisfacción que tienen sobre los factores que inciden en la calidad de vida laboral.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, condiciones laborales, satisfacción de necesidades, personas con discapacidad.



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



DISABLED PEOPLE AND THEIR LABOUR LIFE QUALITY

Author: Tovar, Ivette

Tutor: Themis Sandoval

January, 2015

ABSTRACT

People with disabilities face many difficulties in their integration into working life, today people with disabilities should be included in the companies, which is a very influential environment in their life. So, companies should provide the necessary means for them to have a stable labour life quality, which refers to the level of satisfaction of workers respect to working conditions, which they are exposed. Therefore this research aimed to analyze the satisfaction of disabled workers with factors that impact the labour life quality offered by a manufacturing company located in Maracay, Aragua State, in order to suggest improvement actions. It was framed in a descriptive field study; the population consisted of eighteen (18) workers with disabilities. Were applied an interview with the Head of Human Resources in order to get her opinion about labour life quality offered to workers with disabilities and an instrument consisting of a Likert questionnaire, which was validated by the judgment of three (3) experts and reliability was assessed through internal consistency coefficient Cronbach Alpha, resulting in high reliability, after tabulating the results was made the interpretation and analysis where the results showed the conclusion that the workers with disabilities have a positive level of satisfaction with a 68.07%, indicating that they are not fully satisfied, but they showed themselves interested in increasing the level of satisfaction with the factors that affect the labour life quality.

Keywords: Quality of work life, working conditions, satisfaction of needs, people with disabilities.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	pp v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Índice de Cuadros	xi
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
Introducción	14
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	16
Objetivos de la Investigación	21
Justificación de la Investigación	22
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
REFERENCIAL	
1. Antecedentes de la Investigación	25
2. Referentes Teóricos	30
2.1 Teoría de las Relaciones Humanas	30
2.2 Teoría de las Necesidades	33
2.2.1 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow	33
2.2.2 Teoría de las Necesidades Humanas de Doyal y Gough	36
2.2.3 Las Necesidades en el Desarrollo de Manfred Max Neef	39
2.3 Teoría General de Sistemas	45
3. Bases Teóricas	48
3.1 Calidad de vida laboral	49
3.2 Personas con Discapacidad	53
4. Bases Legales	65

	pp
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
1. Naturaleza de la Investigación	74
2. Estrategia Metodológica	76
3. Población y Muestra	83
4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	84
4.1 Descripción del Instrumento	85
5 Validez y Confiabilidad del Instrumento	87
6. Procedimiento de Análisis de Datos	89
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	138
LISTA DE REFERENCIAS	147
ANEXOS	153
A. Validación del Instrumento de Recolección de Datos	154
B. Confiabilidad del Instrumento	158
C. Instrumento de Recolección de Datos (Entrevista)	160
D. Instrumento de Recolección de Datos (Cuestionario)	166
E. Tabulación de Datos	170

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	pp
1. Necesidades Según Maslow	35
2. Matriz de Necesidades y Satisfactores	42
3. Cuadro Técnico Metodológico	79
4. Resumen Entrevista Semi-Estructurada	94
5. Cuadro Resumen por Indicador	137
6. Cuadro de Recomendaciones	141

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°	pp
1. Distribución de la Población	83
2. Distribución de la Puntuación para los Reactivos	86
3. Interpretación del Coeficiente Consistencia interna Alpha Cronbach	89
4. Referente de Comparación de los Niveles de Satisfacción	91
5. Valoración del Ítems Edad	99
6. Valoración del Ítems Genero	99
7. Valoración del Ítems Tipo de Discapacidad	100
8. Valoración del Ítems Departamento	101
9. Valoración del Ítems Cargo	102
10. Valoración de los Ítems del Factor Compensación Justa y Adecuada	103
11. Valor Real Factor Compensación Justa y Adecuada	106
12. Valoración de los Ítems del Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo	107
13. Valor Real Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo	111
14. Valoración de los Ítems del Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades	112
15. Valor Real Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades	115
16. Valoración de los Ítems del Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad	116
17. Valor Real Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad	119
18. Valoración de los Ítems del Factor Integración Social en la Organización	120
19. Valor Real Factor Integración Social en la Organización	122
20. Valoración de los Ítems del Factor Constitucionalismo	123
21. Valor Real del Factor Constitucionalismo	126
22. Valoración de los Ítems del Factor Trabajo y Espacio Total de Vida	127
23. Valor Real Factor Trabajo y Espacio Total de Vida	130
24. Valoración de los Ítems del Factor Relevancia Social de la Vida Laboral	131
25. Valor Real del Factor Relevancia Social de la Vida Laboral	134
26. Valor Real General	135

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°	pp
1. Jerarquía de las Necesidades de Maslow	34

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral con el paso del tiempo va adquiriendo mayor relevancia para las empresas, ya que se ha demostrado la gran influencia que esta tiene en el desempeño de los trabajadores. Por lo que cada vez más los investigadores sociales apoyan la humanización del trabajo, donde se tratan de cubrir todas las necesidades de los trabajadores y evitar recurrir al estancamiento del mismo, por el contrario se busca motivarlo a desarrollarse tanto a nivel personal como profesional, ya que las empresas de hoy buscan innovar y para ello necesitan trabajadores creativos y dispuestos a adaptarse a los cambios, es importante actualizar los conocimientos para lograr el éxito.

Actualmente los trabajadores no se sienten completamente satisfechos con solo recibir un buen salario y tener estabilidad laboral, ahora 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, beneficios sociales que le proporcionen seguridad, orgullo por la empresa para la cual trabajan, entre otros, que permitan que el trabajador se sienta identificado, comprometido y agradecidos con la empresa para la cual laboran.

El objetivo principal de esta investigación es 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. 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 procedió a organizarse en 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.

Posteriormente 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.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El hombre desde sus orígenes se ha visto en la obligación de trabajar en grupo para así poder satisfacer todas sus necesidades y garantizar su supervivencia, es por ello que con el paso del tiempo se crean las sociedades, como una asociación o grupos de personas que comparten ciertos vínculos o intereses. Desde que el hombre empieza a formar grupos, surge el trabajo como producto de la necesidad de distribuir las tareas para alcanzar un objetivo, el cual según Bencomo (2008:30) dice “El trabajo es una actividad humana; como eje central de la vida supone relaciones entre los hombre”. De acuerdo con esto podemos decir que el trabajo es una actividad vital para el ser humano, que requiere que las personas se relacionen e interactúen entre ellas, dividiéndose las actividades para así lograr diversos objetivos.

Los objetivos solo se puede alcanzar si los miembros de una sociedad aprenden a trabajar basándose en la colaboración y tolerancia. Por lo que Melgar, Piani, Rossi y Taroco (2009) señala que la tolerancia es un fenómeno social cuya complejidad ha ido creciendo, en parte debido al multiculturalismo presente en muchas sociedades modernas que plantea grandes desafíos. Las organizaciones actuales están conformadas por varias culturas, por lo que es muy importante que exista tolerancia entre sus miembros, para poder alcanzar los objetivos de la empresa.

Y a su vez la empresa debe proveerles a sus trabajadores buenas condiciones laborales que estén acordes a sus necesidades, de manera que se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa, por ello la alta gerencia debe dedicar tiempo en garantizar que la Calidad de Vida Laboral (CVL) sea estable. Las empresas en la actualidad deben estar conscientes que un factor fundamental para mantener y

aumentar el desempeño laboral, es preocuparse por determinar las necesidades que tienen sus trabajadores y destinar acciones para satisfacer esas necesidades, lo cual a largo plazo contribuye alcanzar las metas organizacionales.

Es común ver en todo grupo grande de personas, que se formen subgrupos de acuerdo a características similares de cada individuo, que permiten desarrollar cierta afinidad o preferencia entre unos y otros, dejando así, de un lado aquellas personas que resulten diferentes, ya sea por características físicas o formas de comportamiento. Esto también suele ocurrir en las empresas, por el simple hecho de estar conformada por diferentes grupos de personas, con actitudes, pensamientos, apariencias, entre otras características que las hacen diferenciarse. Según La Organización Mundial de la Salud (2011), en el caso de las personas con discapacidad, es difícil poder adaptarse o pertenecer a esos grupos que se forman en las empresas, por el hecho de tener alguna condición que lo diferencie del resto de las personas. Es necesario que las empresas destinen acciones enfocadas a incorporar a estos trabajadores con discapacidad, atendiendo sus necesidades y esto no solo implica adaptar el espacio físico para que este acorde con su condición, sino generar conciencia en el resto de los trabajadores.

Sin embargo a menudo se puede ver que en las empresas se deje de lado a los trabajadores que presentan alguna discapacidad, al no atender sus necesidades físicas o mentales, muchas empresas consideran que el simple hecho de incluirlos en la organización es suficiente (en ocasiones solo por cumplir con la ley). Es importante mencionar que La Organización Mundial de la Salud (2011) señala que en las empresas se puede notar que la mayoría de los trabajadores con discapacidad que estas incluyen, ocupan cargos cuyo nivel es inferior, que no tienen mucha responsabilidad o incluso que no están directamente asociados a las actividades de producción y no son considerados en las promociones o ascensos laborales. Olvidándose así de tomar las medidas pertinentes que permitan el desarrollo de

habilidades para que estas personas se sientan involucradas y satisfechas en el trabajo, es decir, son víctimas de discriminación, ya que no se les da la misma oportunidad que al resto de los trabajadores.

De acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) señala en su artículo 21 que, todas las personas son iguales ante la Ley, por lo tanto no se permite la discriminación por raza, sexo, credo, condición social, entre otras, que vayan en contra de las condiciones de igualdad de derecho y libertad de toda persona. De igual manera esta Ley refiere que, se protegerá a toda persona o grupo que pueda ser discriminado o vulnerables y sancionará aquellas personas que maltraten o abusen de aquellas personas que tengan alguna condición, que sea usada como objeto para discriminar. Además de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, existe una Ley desarrollada especialmente para defender los derechos de las personas con discapacidad.

La Ley para Personas con Discapacidad (2007) en el artículo 1 señala que, la misma tiene como objetivo garantizar los medios que permitan el desarrollo integral de las personas con discapacidad, fomentando el disfrute de sus derechos y asegurando su integración a la vida familiar y social. De acuerdo con esto, las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y deberes que el resto de las personas y por lo tanto es responsabilidad de todos los miembros de una sociedad velar por su integración y participación. Así mismo el artículo 4 señala varios principios que rigen esta Ley, como el humanismo social, igualdad, cooperación, equidad, solidaridad, integración, no discriminación, participación, entre otros establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). La mencionada Ley surge como protección de las personas con discapacidad, busca igualar y evitar acciones injustas hacia estas personas que presentan condiciones limitantes a nivel funcional, tanto en el ámbito social como laboral.

Las empresas resultan un ambiente muy influyente en la vida de las personas con discapacidad, estas pueden llegar a ser un medio de inclusión, adaptación y satisfacción para las personas con discapacidad, si ofrecen las condiciones necesarias para generar una estabilidad y calidad de vida laboral apropiada, tomando en consideración sus capacidades de desarrollo.

Con el presente estudio se pretendió 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 empresa convertidora de papel es familiar y opera en Venezuela desde el 06 de Octubre de 1953. Su misión está orientada a satisfacer las necesidades de los distribuidores, detallistas y consumidores, supliendo sus requerimientos de artículos escolares y oficina, así como las del sector industrial en materia de empaques impresos. Para ello, se dedican a la manufactura, conversión, impresión y comercialización de productos derivados del papel y cartón, así como a la comercialización de productos orientados a satisfacer las necesidades del sector educativo y los diversos consumidores de productos y artículos de oficina, así como la industria usuaria de empaques impresos. Dicha empresa está conformada por 447 trabajadores y entre ellos cuenta con 18 trabajadores con discapacidad actualmente activos, los cuales fueron tomados como fuente del estudio con el objeto de analizar los factores que inciden en su calidad de vida laboral.

Es necesario definir lo que se entiende por calidad de vida laboral y para ello se tomo en cuenta lo que establece, Ríos (2012:12) quien define calidad de vida laboral como, “la percepción de bienestar y satisfacción que los individuos pertenecientes a una organización tienen sobre las condiciones laborales que la misma les otorga”. Y Granados (2011: 216) es “la realidad de la situación laboral del

trabajador, conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador”.

De acuerdo con estas definiciones y para efecto de esta investigación se considera calidad de vida laboral como, las condiciones laborales de los trabajadores, determinadas por el conjunto de políticas o estrategias que aplica la gerencia de la empresa, las cuales son relevantes para garantizar la satisfacción o bienestar laboral del trabajador.

Podemos decir que se trata de tomar en cuenta aspectos como la importancia de tener un ambiente laboral estable mediante una estructura empresarial, donde se respeten los valores y las creencias de la empresa, así como, que la misma se preocupe por dictar y establecer determinadas pautas de comportamiento apoyadas en la sensibilización hacia los demás, la tolerancia y el respeto.

Con el presente estudio se pretendió responder las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua? ¿Cómo es el nivel de 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? ¿Cuáles son las fortalezas y las oportunidades de mejora de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por la empresa objeto de estudio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

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.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.

- Identificar el nivel de 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.

- Determinar las fortalezas y las oportunidades de mejora de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por una empresa de manufactura a los trabajadores con discapacidad ubicada en Maracay Edo. Aragua.

Justificación de la Investigación

El presente trabajo se considera importante porque sirve de aporte para el estudio de las Relaciones Industriales, ya que engloba una parte importante del mundo laboral en Venezuela, como lo es el establecer los factores que inciden la calidad de vida de los trabajadores que poseen alguna discapacidad y por ello sufren de rechazos u olvido por parte de la empresa, llegando a menospreciar sus habilidades o talentos.

Además se pretendió lograr transmitir información sobre la importancia de no solo insertar en el mundo laboral a las personas que poseen alguna discapacidad, si no de tomarlas en cuenta para la planificación general de la organización, de manera que ese grupo de personas se sientan involucradas y como parte importante del progreso organizacional, garantizándoles condiciones laborales estables, que les permitan sentirse seguros y bien recompensados por sus labores, las cuales deben estar acorde a sus competencias, es decir que la empresa se preocupen por desarrollar programas de mejora de calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad.

Las personas con discapacidades son individuos que merecen respeto de todos los miembros de una empresa y deben ser tratados con justicia, permitiéndoles obtener puestos de trabajo de acuerdo a su nivel de formación, donde puedan desarrollar planes de carrera para ellos y evitando puestos monótonos o repetitivos que puedan ocasionar alienación laboral. Conjuntamente por medio de los resultados del presente estudio, va a permitir que la empresa pueda 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 planificaciones que pretenda realizar la empresa sobre el tema de la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores actuales que poseen discapacidad.

Dicho estudio además de ser importante para que la empresa tenga una visión de la realidad, también se considera significativo porque servirá de antecedente para futuras investigaciones que pretendan desempeñar temas referentes a la mejora de la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad, brindándoles información sobre la situación actual de los trabajadores con discapacidad de una empresa de manufactura ubicada en Maracay, Edo Aragua. El cual es un aporte para la comunidad especialmente para los estudiantes de Relaciones Industriales pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, porque se estudio un hecho social que actualmente ocurre en las empresas.

Mediante el presente estudio se logro profundizar en la línea de investigación referente a Gestión de las Personas, ya que se estudio una problemática laboral que existe actualmente en una empresa de manufactura ubicada en Maracay Estado Aragua, donde se trata los aspectos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad, tomando en consideración la perspectiva de los involucrados o afectados por tal problemática y de acuerdo con los principios laborales fundamentales establecidos en los derechos humanos, en busca de una solución a la problemática existente, así como facilitar la toma de decisiones de la empresa y va a permitir actualizar la información referente a la manera de gestionar tomando en cuenta a las personas con discapacidad en el ámbito laboral, estableciendo puntos de reflexión en esta línea de investigación.

Con la siguiente investigación se pretendió generar conciencia social sobre lo que representa la discapacidad, ya que, el abordar temas referentes a la situación actual de las personas con discapacidad va a permitir plantearnos una responsabilidad compartida de todos los miembros de una sociedad.

Se puede decir que es un tema cuyo contenido tiene gran importancia tanto como para fines educativos y sociales, como para generar consciencia y

sensibilización en el lector sobre lo que implica tener una discapacidad. A demás de proponer recomendaciones para que los encargados de la planificación empresarial tomen en cuenta los aspectos de la calidad de vida laboral para que los trabajadores con discapacidad se sientan comprometidos y agradecidos con la empresa, a su vez generando un mayor rendimiento y lealtad por parte de estas personas.

La investigación permitió a la investigadora adquirir conocimientos, habilidades y experiencias, para enriquecer su nivel académico y profesional en el área de la gestión del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En el siguiente capítulo se expondrá los argumentos teóricos que sirven de respaldo para la investigación. Como señala Delgado (2013:123) “El marco teórico involucra los ejes sobre los cuales realizamos las cosas. Refleja la mirada del investigador”. Para efectos de esta investigación el Marco Teórico Referencial estará conformado por: Antecedentes, Referentes Teóricos, Bases Teóricas y Bases Legales.

1. Antecedentes

En este apartado se expondrá una breve reseña de aquellos trabajos que anteceden a la presente investigación, que se relacionan y/o soportan en gran medida el desarrollo de la misma. Es por ello que para esta investigación se seleccionaron los siguientes antecedentes:

Es conveniente mencionar principalmente a Pacheco y Barrios (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 al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado. El objetivo fundamental 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 Estado Carabobo. La metodología empleada consistió en un estudio de campo y descriptivo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario. 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. Por otra parte, los trabajadores convencionales se integran adecuadamente al trabajo con

personas con discapacidad, existiendo debilidades en el conocimiento y en las herramientas de comunicación (Método Braille y lenguaje de señas venezolanas) así como brechas de sensibilización en los trabajadores. Entre las recomendaciones se sugirió, adecuar las instalaciones físicas de acuerdo a los requerimientos de las personas con discapacidad, realizar charlas y talleres de sensibilización a los trabajadores, entre otras. El presente trabajo de investigación consultado representó una fuente que aporta información valiosa acerca de los trabajadores con discapacidad. Así como también, sirvió de referencia para la elaboración de las bases teóricas y el análisis de los resultados.

Meléndez (2011) *Calidad de Vida de los Trabajadores con Discapacidad en una Empresa del Sector Cauchero del Estado Carabobo*. Trabajo de investigación para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado. El objetivo fundamental de esta investigación fue el análisis de la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad de una empresa del sector cauchero, del Estado Carabobo, con la finalidad de brindarle a la organización datos e información para la toma decisiones, y proporcionarle a la comunidad científica de una nueva visión para la medición de los elementos de la calidad de vida. El estudio es de tipo exploratorio y de campo. Se empleó un cuestionario que se aplicó al total de la población de personas con discapacidad de la empresa en la cual se abordó el estudio. Los resultados obtenidos permitieron determinar que el nivel de calidad de vida en función de los elementos escandinavos Tener, Amar y Ser, es alto de acuerdo a la escala levantada. Así mismo, el nivel de felicidad o satisfacción con la vida de la población objeto de investigación resultó en los mismos niveles. La calidad de vida de los trabajadores con discapacidad de la empresa, se encuentra en el nivel muy alto con un 50 por ciento, considerando el promedio los dominios e indicadores estudiados. Dicho estudio sugirió analizar con profundidad los resultados obtenidos para convertirlos en un plan estratégico que pueda cimentarse en las

dimensiones de un programa de responsabilidad social. Además de ampliar esta investigación a una muestra representativa considerando a todos sus trabajadores, sectorizados por niveles jerárquicos para tener una visión integral. La presente investigación es utilizada como antecedente por su similitud con el tema a tratar, ya que representa una fuente que aporta información valiosa sobre diferentes elementos de la calidad de vida laboral, estableciendo que la calidad de vida es un concepto que va más allá del estado físico, pues implica valores y actitudes mentales.

Otro aporte para esta investigación es el trabajo de Duran y Ramírez (2009) *Calidad de Vida en el Trabajo*. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de vida en el trabajo de las enfermeras que laboran en el Hospital General “Joaquina de Rotondaro” del Municipio Autónomo Falcón del Estado Cojedes, para la determinación de los requerimientos de su satisfacción laboral, analizando el cumplimiento de los programas y/o acciones dispuestas por la organización en pro de la calidad de vida en el trabajo y describiendo el comportamiento de las enfermeras con respecto a los componentes objetivos y subjetivos de la calidad de vida en el trabajo, específicamente medio ambiente y satisfacción laboral. Es una investigación de tipo descriptiva, utilizando como instrumento de recopilación de información la lista de chequeo y el cuestionario, cuya muestra fue de 72 sujetos para una población de 150 enfermeras. Evidenciando en los resultados de las dimensiones medio ambiente y satisfacción Laboral, que aun cuando las condiciones físicas del trabajo, no son las optimas, el nivel de satisfacción es favorable, dejando ver el grado de compromiso y vocación que existe en estas enfermeras. La presente investigación brindo información importante sobre algunos factores que inciden en la calidad de vida laboral, permitiendo servir de guía en la elaboración del instrumento.

Morgado y Pichardo (2005) *La Participación como Factor para Mejorar la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores en la Empresa PLUMROSE LATINOAMERICANA, C.A (Planta Matadero)*. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado. El objetivo fundamental de esta investigación fue evaluar los valores y estrategias del programa de participación COMPAS aplicado en la empresa PLUMROSE LATINOAMERICANA, C.A (Planta Matadero), desde la perspectiva de los trabajadores. La investigación desarrollada es de tipo descriptiva-exploratoria, se utilizaron técnicas de recopilación documental, cuestionario de preguntas cerradas la cual fue aplicada a una muestra determinada de 42 trabajadores y se realizó una entrevista formal aplicada a los responsables del programa: Supervisores de cada departamento (06 personas), Jefes de zona (02), Gerente de Recursos Humanos (01), Gerente de Producción (01) y Facilitador (01), donde se logró conocer la opinión de cada uno de ellos con respecto a los resultados obtenidos una vez culminado el programa. Se logró percibir que los trabajadores en su mayoría se sienten identificados con la empresa, esto puede ser debido a que se les informó al momento de ingreso todo lo concerniente a sus deberes derechos y obligaciones (Proceso de Inducción), sin embargo se logró percibir que los trabajadores consideran que no existe igualdad de trato, hecho que tiende a desmejorar la motivación del trabajador; asimismo la empresa fomenta el trabajo en equipo y se considera que la empresa se preocupa por proporcionar bienestar a los trabajadores, se recomendó involucrar más a los trabajadores en la planificación de las actividades, escuchando y tomando en cuenta sus sugerencias, crear un programa de refuerzo motivacional permanente, establecer planes de reconocimiento e incentivos monetarios o no monetarios, entre otras. El presente trabajo sirvió de aporte para la elaboración del instrumento de recolección de datos, tanto del cuestionario como la elaboración de la entrevista.

Colombo (2004) *La Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica*. Trabajo de investigación para optar al título de Magíster 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, estado 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 Calidad de Vida en el Trabajo” abarcando siete aspectos a saber: datos demográficos, dimensiones: participación y control, equidad económica; medio ambiente; alienación 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 éstos tienen para los trabajadores de la organización. Se aplicaron las 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 ideal y 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 consultado representó una fuente que aporta información valiosa acerca de la calidad de vida laboral, tomando en cuenta dos tipos de componentes como señala Armando Lares. Así como también, sirvió de referencia para la elaboración de las bases teóricas y el diseño del instrumento.

2. Referentes Teóricos

Resulta necesario para el desarrollo y soporte de la investigación contar con un conjunto de ideas, conocimientos y estudios existentes, que permitan organizar los diferentes datos que conforman la realidad, adquirir y aclarar los conocimientos previos, y dar forma al estudio, brindándole al lector la capacidad de interpretar los resultados obtenidos.

El presente respaldo teórico guió el proceso de la investigación proporcionando la información que permita comprender el cambio que se ha generado en las empresas y el impacto que tiene sobre lo que hoy conocemos como calidad de vida laboral lo cual afecta a todos los miembros de las empresas y por lo tanto a los trabajadores con discapacidad, los cuales deben ser tomados en cuenta en todo el proceso de planificación organizacional.

Para la presente investigación resultó vital definir lo que es calidad de vida laboral, el cual es un término muy complejo, ya que ha ido evolucionando de acuerdo a diferentes orientaciones teóricas que van dando grandes aportes con el paso del tiempo las cuales se tomaron en cuenta para el desarrollo conceptual de la misma. Para efecto de este estudio se consideraron, Teoría de las Relaciones Humanas, Teoría de Las Necesidades y Teoría de Sistemas ya que señalan aportes vitales para comprender la evolución de la calidad de vida laboral.

2.1 Teoría de las Relaciones Humanas

Desarrollada por Elton Mayo en 1933 y otros seguidores, surge en Estados Unidos como producto o reacción opuesta a la teoría de la administración científica cuyo padre era Frederick Taylor, donde le daba más importancia a las maquinas que al trabajador. Chiavenato (2004) señala que:

“Los métodos organizacionales de la época convergían en la eficiencia, y no en la cooperación humana, y mucho menos en

los objetivos humanos, y ello fomentaba el conflicto social en la sociedad industrial. De ahí la incompatibilidad entre los objetivos organizacionales de la empresa y los objetivos individuales de los empleados”. (p.96).

También llamada escuela de las relaciones humanas, está orientada al bienestar del trabajador dentro de la empresa, considerando a esta 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 creó la idea de que los trabajadores de los niveles de planta 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 vitales es el contacto social, por lo que las organizaciones deben fomentar y crear las condiciones necesarias para que se formen grupos, de manera de 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 éxito los complejos problemas de comunicación y establecer confianza y franqueza en sus relaciones humanas”. Ya que para los trabajadores y para todos los miembros de la empresa, es importante poder dar su opinión y que esta sea escuchada y valorada, es

decir darles la oportunidad de participar en las tomas de decisiones sobre aquellos aspectos que los puedan perjudicar.

De una manera concreta se puede decir que esta teoría se enfoca en el estudio de la conducta humana dentro de una empresa, considerando que el ser humano está condicionado al medio ambiente al que pertenece, que tiene necesidades y mientras la empresa se preocupe por satisfacer esas necesidades, ésta será más eficiente. Es importante señalar lo expuesto por Etzioni 1972, citado en Lares (1998:12) “la escuela de las Relaciones Humanas enseña que es necesario referir el trabajo y la estructura de la organización a las necesidades de los empleados, pues de esta manera, haciendo feliz al empleado, la organización obtendrá su plena cooperación”. De acuerdo con esto, obtendremos empleados más leales a los principios organizacionales, si la empresa se preocupa por considerar las necesidades de sus trabajadores y brindarle los medios necesarios para su estabilidad y comodidad.

De acuerdo con Jaramillo (2006) la escuela de las Relaciones Humanas trabajo varios aportes importantes, que defienden al trabajador dentro de la empresa, como el integrar los objetivos de la empresa a los objetivos de los trabajadores. Pero también tuvo muchas críticas como el intentar establecer un sistema social dentro de las empresas donde sus miembros sean tratados mejor, pero sin cambiar la estructura empresarial. También deja de lado los elementos alienantes al trabajo, lo cual es un factor clave y perjudicial para el trabajador. Entonces podemos decir que esta teoría que surge como ataque a la administración científica, no logra su cometido principal, pues de acuerdo a lo planteado solo intenta disminuir el impacto de la empresa en los trabajadores, considerando algunas de sus necesidades y siempre en busca de aumentar los niveles de productividad.

Un elemento importante para la calidad de vida laboral que podemos destacar de esta teoría, con base a los planteamientos de Lares (1998) es el fomentar las

relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos, así como la participación en la toma de decisiones y la formación de grupos.

2.2 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.

2.2.1 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow

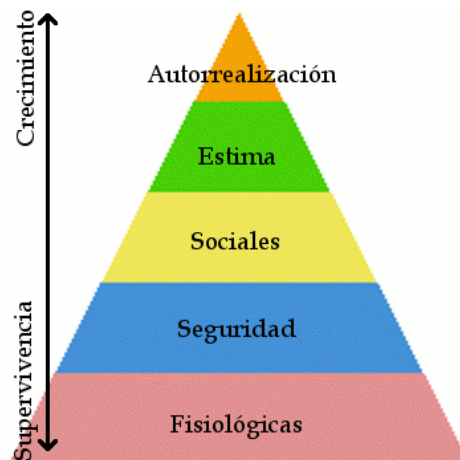
La teoría de la jerarquía de las necesidades humanas es planteada por Maslow como parte central de la teoría de la motivación, la cual estuvo enfocada en los impulsos y sufrimientos de los seres humanos. Esta teoría es presentada de una manera holística y dinámica pero a su vez sintetiza elementos importantes de las necesidades de las personas.

Dicha teoría señala que las necesidades del ser humano tienen un orden jerárquico, de manera que se van cubriendo de acuerdo a ese orden, es decir, primero el individuo satisface las necesidades de supervivencia y luego las necesidades de desarrollo. Por lo tanto es necesario que el ser humano primero satisfaga las

necesidades de nivel inferior, para poder dirigir todas sus acciones hacia la satisfacción de las necesidades de nivel superior, que están orientadas al crecimiento personal. 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. (p.72)

Figura N° 1. Jerarquía de las Necesidades de Maslow



Fuente: Robbins, Stephen (2004)

Cuadro N°1
Necesidades Según Maslow

Necesidades	Características
Necesidades Fisiológicas	-Son de origen biológico. -Están orientadas hacia la supervivencia del hombre. -Necesidades básicas como: respirar, beber agua, dormir, comer, sexo, refugio.
Necesidades de Seguridad	-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.
Necesidades Sociales	-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.
Necesidades de Estima	-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. -Al no satisfacer esta necesidad las personas se sienten inferiores y sin valor. -Maslow señaló tres necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás; la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.
Necesidades de Auto-realización	-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: Tovar, Ivette (2015), a partir de Chiavenato (2000).

En la base de la pirámide están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo (autorealización) se encuentran en las partes más altas de la jerarquía. La dinámica de la jerarquía de las necesidades es muy sencilla de explicar, pues esta plantea que una vez estén satisfechas las necesidades fisiológicas (las cuales dominan al organismo), por ejemplo, la persona no tiene ni hambre ni sed, inmediatamente aparecen otras necesidades de orden superior y al ser satisfechas aparecerán otras sucesivamente, a esto se refiere Maslow con un orden jerárquico. Es claro que el ser humano está lleno de aspiraciones y en su comportamiento y desarrollo, las necesidades constituyen una motivación. Es decir, una fuerza que organiza un conjunto de acciones, de manera que la situación de insatisfacción, exija una modificación hacia una dirección que represente satisfacción. De acuerdo con esto podemos decir que las necesidades impulsan la conducta de la persona y desde una perspectiva organizacional, debemos considerar las necesidades de estima y las necesidades de auto-realización. Por ejemplo las necesidades de logro y de auto realización, impulsan a los trabajadores a superar las normas y los estándares establecidos al momento de llevar a cabo sus actividades.

2.2.2 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 va 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.

2.2.3 Las Necesidades en el Desarrollo de Manfred Max Neef

Max-Neff, desarrolla una teoría de las necesidades humanas fundamentándose en el desarrollo o con miras hacia el desarrollo, y para ello plantea la necesidad de que los actores del desarrollo en general deben ser capaces de manejar las necesidades humanas y así podrán orientar sus acciones hacia la meta. Para ello es necesario el diseño de transdisciplinas que sean coherentes y significativas, que vayan más allá de un problema específico ya que la realidad es que existen problemáticas complejas, que no pueden ser atacadas por disciplinas reduccionistas, Max-Neff (1993:38) plantea, “El esfuerzo no puede sustentarse, sin embargo, en ninguna disciplina particular, porque la nueva realidad y los nuevos desafíos obligan ineludiblemente a una transdisciplinariedad”. Esto implica poder

observar una realidad desde diferentes perspectivas, con un enfoque global, donde no solo veamos las acciones si no también los resultados de esas acciones.

El autor antes mencionado señala un aspecto muy importante y es que desde el punto de vista económico podemos encontrar varios indicadores cuantitativos que nos permitan medir el crecimiento económico de los objetos. Pero necesitamos un indicador cualitativo que nos permita evaluar y determinar el mejor proceso de desarrollo y para ello propone que un indicador del crecimiento cualitativo de las personas, sería la calidad de vida de las personas. Max Neff (1993: 40) establece que “La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales”. Surgiendo así interrogantes sobre cuáles serían esas necesidades fundamentales, pues considera que el creer que las necesidades son ilimitadas y varían en el tiempo como plantea Maslow es un error conceptual.

Esta teoría plantea que las necesidades son pocas, clasificables y que no han variado mucho en el tiempo. Por otro lado los satisfactores (aquellos objetos o actos que satisfacen nuestras necesidades) son muchos y varían de acuerdo a la sociedad y al momento histórico al cual podamos referirnos. El proceso de satisfacción de necesidades tiene tres características principales, simultáneas, compensatorias y complementarias. Santarsiero (2011:29) señala que “en ese conjunto de complementariedades, las necesidades responden a criterios existenciales y axiológicos: necesidades del ser, tener, hacer y de subsistencia: protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad”. Estas son categorías fundamentales y propias de cualquier sociedad. Lo que nosotros podemos considerar como necesidades, para Max Neef son satisfactores, por ejemplo la alimentación es un satisfactor de la necesidad de subsistencia.

Max Neef (1993) plantea que:

Uno de los aspectos que define una cultura es su elección de satisfactores. Las necesidades humanas fundamentales de un individuo que pertenece a una sociedad consumista son las mismas de aquel que pertenece a una sociedad ascética. Lo que cambia es la elección de cantidad y calidad de los satisfactores, y/o las posibilidades de tener acceso a los satisfactores requeridos. (p.43).

De acuerdo con esto se entiende que los medios económicos son elementos fundamentales determinantes en las necesidades. En sociedades occidentales se le otorga un mayor valor a los bienes satisfactorios y a los deseos consumistas de las personas. Por ello tiende a confundirse las necesidades con los satisfactores, asumiendo la carencia de algo específico como una necesidad. Según Max-Neef (1993:57) “El mejor desarrollo al que podemos aspirar, será el desarrollo de países y culturas capaces de ser coherentes consigo mismas”. Es decir el desarrollo de sociedades capaces de crear los satisfactores ideales para satisfacer las necesidades presentes. Ya que lo que está determinado no son las necesidades si no los satisfactores, que varían de una cultura a otra (cada cultura crea sus propios medios para satisfacer las necesidades que son universales). Por lo tanto un cambio de cultura o de país no implica cambiar de necesidades, implica un cambio de satisfactores, remplazarlos por unos nuevos o diferentes. Resulta necesario poder observar la interacción que existe entre las necesidades y los satisfactores, la cual está representada en una matriz, elaborada por Max-Neef. Ver Cuadro N°2 Matriz de Necesidades y Satisfactores.

Cuadro N°2
Matriz de Necesidades y Satisfactores

Necesidades según categorías	Existenciales			
Axiológicas	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia	Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad.	Alimentación, abrigo, trabajo.	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno vital, entorno social.
Protección	Cuidado, autonomía, adaptabilidad, equilibrio, solidaridad.	Sistema de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	Contorno vital, contorno social, morada.
Afecto	Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, humor, receptiva, pasión, voluntad, sensualidad	Amistades, parejas, familias, animales domésticos, plantas, jardines.	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentros.
Entendimiento	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	Literatura, maestros, método, políticas educativas, políticas comunicacionales	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familias.
Participación	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	Ámbitos de interacción participativa, cooperativas, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias.

Continuación...

Cuadro N°2
Matriz de Necesidades y Satisfactores

Necesidades según categorías	Existenciales			
Axiológicas	Ser	Tener	Hacer	Estar
Ocio	Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad.	Juegos, espectáculos, fiestas, calma.	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
Creación	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	Habilidades, destrezas, método, trabajo.	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal.
Identidad	Pertenencia, coherencia, diferencia, autoestima, asertividad.	Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	Comprometerse, integrarse, confundirse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer.	Socio-ritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
Libertad	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	Igualdad de derechos.	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar.	Plasticidad espacio-temporal.

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015), a partir de Manfred Max-Neef (1993)

La presente matriz basada en planteamientos elaborados por Max-Neef, muestra la interacción presente entre las necesidades que tiene el ser humano y los múltiples satisfactores que sirven de medios para satisfacer esas necesidades. Se puede comprender que el número de satisfactores es ilimitado, y va a variar de acuerdo a la cultura y al tiempo. La matriz muestra la distinción entre ambos conceptos lo cual para estos autores es fundamental, para la comprensión de la interacción que existe en el proceso de satisfacción de las necesidades.

Max-Neef al igual que Doyal y Gough, desestiman la propuesta de Maslow sobre su teoría de jerarquía de las necesidades humanas, ya que como se ha planteado anteriormente ellos critican el orden jerárquico de las necesidades, pues consideran que estas se pueden presentar de manera simultánea e incluso que el orden jerárquico de las necesidades puede variar de persona a persona, de acuerdo a sus intereses y formación. También plantean que estas no son productos de impulsos motivacionales. En contrariedad con Maslow señalan que las necesidades son limitadas y son las mismas todo el tiempo, que lo que cambia es la manera en que esas necesidades son satisfechas (satisfactores).

A pesar que la teoría de las necesidades humanas propuesta por Dayal y Gough y la teoría de las necesidades en el desarrollo de Manfred Max Neef, entran en contrariedad con la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, un punto en común es, que el ser humano por el simple hecho de existir tiene necesidades que debe satisfacer y para ello debe realizar un conjunto de acciones, apoyados en los distintos medios que proporcione la sociedad a la cual pertenece. Y ahí la importancia de desarrollar una sociedad capaz de satisfacer las necesidades de las personas que la integran. Toda sociedad está conformada por un conjunto de organizaciones, y estas en busca de alcanzar sus propios objetivos, deben tener en cuenta las necesidades de los trabajadores, de manera de proporcionarles una calidad de vida laboral estable y hacer de la empresa un medio importante para poder

satisfacer esas necesidades. Como señala Duran y Ramírez (2009:18) a partir de Robbins (2004) “El ser humano por su naturaleza busca su bienestar y su deseo de cubrir sus necesidades hace que sus actividades estén dirigidas a satisfacerlas, y en la medida que obtienen las condiciones materiales deseadas comienza a exigir calidad en ella”.

Una buena calidad de vida laboral se logra mediante la satisfacción de las necesidades y es por ello la importancia de poder determinar cuáles son esas necesidades que tienen los trabajadores, para poder evaluarlas y corregir las practicas que vayan en contrariedad a lo esperado.

2.3. 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.

Según Katz y Kahn (1966) quienes integran la teoría de sistema al estudio organizacional, señalan que los sistemas organizacionales presentan las siguientes condiciones: en primer lugar la importación de energía dado que ninguna estructura social es autosuficiente. En los sistemas se generan procesos donde el input es alterado en él obteniéndose el output el cual es utilizado, consumido o rechazado por el entorno de la organización. Luego, el producto exportado al entorno constituye la base para la fuente energética que permitirá repetir el ciclo. Las empresas necesitan importar más energía de la que gastan y además controlar y mantener actualizada la información, para poder comparar el estado actual con el estado esperado. Este enfoque es utilizado para la comprensión de los distintos procesos empresariales, tanto internos como externo.

Para Chiavenato (1998) existe una gran variedad de sistemas y varias tipologías para clasificarlos, de acuerdo con ciertas características, los sistemas pueden ser:

- Sistemas físicos: Son aquellos que están compuestos por equipos, por maquinaria, por objetos y cosas reales. Pueden ser descritos en términos cuantitativos de desempeño.
- Sistemas abstractos: Son aquellos que están compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Aquí, los símbolos representan atributos y objetos, que muchas veces sólo existen en el pensamiento de las personas.

En cuanto a su naturaleza pueden ser clasificados en:

- Sistemas cerrados: Se caracterizan por no presentar intercambio con el medio ambiente que los rodea, pues son herméticos a cualquier influencia

externa y tampoco lo influyen. Son los llamados sistemas mecánicos, como máquinas y equipos.

- Sistemas Abiertos: Intercambian energía, información o materiales con el medio ambiente. Incluye los sistemas biológicos y los sistemas organizacionales. Tienen una estructura que permite adaptarse a los cambios en su medio que los rodea de manera que puedan continuar.

Un sistema abierto se caracteriza por determinados parámetros, estos son:

- Entrada o insumo (*input*): Provee la energía, el material o la información para hacer funcionar el sistema y viene del mundo exterior.
- Procesamiento o transformación (*throughput*): Es la acción de los sistemas, siendo el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados. Es generalmente representado por la caja negra; en la cual entran los insumos y salen los productos.
- Salida, resultado o producto (*output*): Son el resultado del proceso, para la cual se reunieron elementos del sistema y debe coincidir con los objetivos del mismo.
- Retroacción (*feedback*): Es un sistema de comunicación de retorno proporcionado por la salida del sistema a su entrada. Tiene como objetivo el control, el mantenimiento de un estado relativamente estable de operaciones del sistema ante variables externas que pueden ocasionar su fluctuación para aumentar la probabilidad de sobrevivencia. Puede ser positiva o negativa.
- Ambiente (*environment*): Es el medio que envuelve externamente el 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 influncia 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 influncia directamente los objetivos empresariales.

3. Bases Teóricas

La presente investigación está orientada 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 y para ello es necesario guiar y sustentar la investigación desarrollando las siguientes temáticas, proporcionando información que permita comprender el objetivo principal del estudio. Con el objeto de abordar estos aspectos, se presentan definiciones y conceptos claves para enmarcar la investigación.

3.1. 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).

De acuerdo a lo planteado por Keih y Newstron (1991), 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 mismo 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 (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.

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.

Corrêa, 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”.

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.

De acuerdo con estos factores se puede observar que cada uno de ellos señala una o más necesidades que tienen los trabajadores, que inciden en la calidad de vida laboral, por lo tanto se considera que un trabajador podrá estar satisfecho, si la organización le ofrece las oportunidades necesarias para que este pueda satisfacer todas sus necesidades logrando así la superación personal del individuo, generando con el tiempo trabajadores leales y comprometidos con los objetivos de la empresa.

Estos autores, destacan un aspecto importante de la calidad de vida laboral, y es el resaltar el factor humano como una parte vital de la empresa, el cual debe ser cuidado, motivado y considerado en la toma de decisiones en cualquier proceso de planificación. Se habla de satisfacer necesidades, pero no solo las vitales también las necesidades de estima y socialización. Ya no se considera a los trabajadores como

personas que solo cumplen órdenes y a cambio reciben una compensación salarial, por el contrario podemos ver en lo expuesto por estos autores, como se consideran aspectos referidos a una mayor participación por parte de estos en la toma de decisiones, se debe tomar en cuenta su seguridad, salud, la necesidad de autorrealización a nivel profesional, e incluso la necesidad que tienen los trabajadores de sentirse orgullosos de su trabajo.

Es importante mencionar 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. (p.221)

Para abordar la presente investigación, que busca analizar la satisfacción que tienen los trabajadores con discapacidad tomando en consideración su calidad de vida laboral, se utilizó como modelo de Calidad de Vida Laboral referido por Chiavenato (2008) citando Walton (1975), ya que se considera que sus planteamientos permitirán sustentar y dar sentido a los resultados obtenidos.

3.2 *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.

Por lo tanto se ve la importancia que tiene hoy en día elaborar leyes que eviten que se sigan cometiendo actos de discriminación de cualquier tipo, aunque uno de los más resaltantes es hacia las personas con discapacidad.

Son muchos los términos utilizados a lo largo de la historia para referirse a las personas con discapacidad, en gran mayoría, supuestos implícitos discriminatorios que han ido determinando la visión sobre las personas con discapacidad, la forma de relacionarse con ellas, las creencias y las prácticas que de éstas se puedan derivar. En general son definiciones peyorativas usadas a través del tiempo y en diferentes ámbitos. Como señala Barton (1998:24), “las personas discapacitadas han sido receptoras de una gran variedad de respuestas ofensivas por parte de otras personas. Entre ellas el horror, el miedo, la ansiedad, la hostilidad, la desconfianza, la lástima, la protección exagerada y el paternalismo” concepciones debidas a la falta de empatía, adaptación y educación dentro de la sociedad hacia la diversidad.

Según el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) (2007), en Venezuela en el año 1994, que 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.

Inmediatamente el Conapi pasa a partir de ese momento a denominarse Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y fue publicada en Gaceta Oficial Número 38.598, el 5 de enero de 2007, actualmente vigente.

Dando inicio a la firma de convenios para la creación y desarrollo de las Unidades Municipales para las Personas con Discapacidad (Umpdis), con el apoyo de Alcaldías y Gobernaciones en todo el país. Comienzan los procesos de certificación para que sean beneficiados con lo establecido en LPD. 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. (Art. 5)

Desde esta concepción, la discapacidad es una palabra que limita, ya que se refiere directamente a una persona afectada por una limitación corporal, sensitiva o sensorial desvirtuando lo que en realidad es la persona que se encuentra afectado por

esta condición, y que lo diferencia de los demás. Por ende 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).

Por lo tanto una persona con discapacidad presenta limitaciones en las actividades donde podría desarrollarse y restricciones en la participación e interacción con el entorno. Así mismo, 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 esquelética: 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, etc.

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).

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (2001), aparte de las condiciones de discapacidad ya mencionadas, también están las siguientes:

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

Para muchos la discapacidad es un concepto ajeno a su realidad, asociada directamente con términos negativos que solo repercuten en la identidad del sujeto con discapacidad. No existe una conciencia de la cantidad de situaciones que pueden

originar una discapacidad, como las enfermedades, los accidentes, catástrofes naturales, enfrentamientos violentos, entre otros.

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. (p.64)

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.

Según Díaz y Muñoz (2005:75) “la concepción de discapacidad desde el paradigma tradicional y médico-biológico, implica una división social que ubica a

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 oportuno señalar los siguientes términos a fin de puntualizar el significado de discapacidad. En primer lugar la deficiencia se relaciona con la pérdida

o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Como consecuencia de la deficiencia la discapacidad representa, trastornos en la persona desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad.

Por otro lado, se tiene el término minusvalía, el cual según Gutierrez (2007:1) la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, lo define minusvalía como una “situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales)”. Es un término utilizado cuando las personas enfrentan barreras culturales, físicas o sociales, que les impiden el acceso adecuado a los distintos sistemas de la sociedad que están a disposición de los demás ciudadanos, constituyendo una situación de desigualdad.

En ese sentido, Gutierrez (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 o incluso una enfermedad mental 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 términos, por ejemplo una deficiencia puede producir una discapacidad y la minusvalía puede ser causada por cualquiera de las dos anteriores, una minusvalía puede ser consecuencia de una deficiencia sin que medie un estado de discapacidad,

así mismo algunas discapacidades pueden encubrir otras capacidades. Para las cualidades representadas por las deficiencias van acompañados de adjetivos descriptivos como "mental" y "físico" para describirlo mejor, en tanto que para las actividades que aparecen como discapacidades se considera adecuado utilizar una palabra de origen verbal para destacar su carácter dinámico.

Sin embargo, 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. (p.1)

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.

Discapacidad se refiere a las limitaciones que pueda existir en el desarrollo humano el cual no sólo depende de la carencia de la persona, sino también del entorno social al cual pertenezca, Para Barton (1998) definir la discapacidad es fundamental:

Nuestra forma de relacionarnos con las persona discapacitadas está influida por ejemplo por nuestras experiencias pasadas en este tipo de relaciones y por la forma en que definimos “discapacidad”. Nuestras definiciones son fundamentales porque pueden formar parte de supuestos y prácticas discriminatorias de la discapacidad, e incluso legitimarlos (p.24)

El uso de etiquetas como *anormal*, *retrasado* o *inválido* va de la mano con la concepción de la sociedad hacia la discapacidad y originan el desarrollo de actitudes sociales negativas en los otros, magnificando las áreas en las que una persona pueda presentar más necesidades generando el rechazo. Es por ello que Barton (1998:159), explica que “las personas son discapacitadas como consecuencia de sus insuficiencia fisiológicas o cognitivas individuales. A esto se responde tratando de curar o de rehabilitar a las personas discapacitadas. Estos procesos pretenden devolverles a la condición *normal* de ser capacitados”.

En las últimas décadas, ha ido evolucionando el concepto de discapacidades, deficiencias y minusvalías, superado muchos obstáculos en ese proceso de normalización e incorporación de las personas con discapacidad y de otras minorías a la sociedad. En gran parte gracias al esfuerzo de las familias, las asociaciones de personas con discapacidad, organizaciones sin fines de lucro a nivel mundial y local e instituciones públicas y privadas.

Las personas con discapacidad son conscientes del derecho igualitario de buscar y aprovechar las oportunidades y variedades que tienen en la vida, prepararse para la participación por medio de la educación e integrarse a la sociedad como personas económicamente activas a través del empleo y ser de utilidad, lo que implica también la obligación cívica de contribuir, pues una ciudadanía igualitaria conlleva la responsabilidad de la contrapartida.

En la actualidad en el mundo laboral 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. 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).

El proceso de integración de las personas con discapacidad a la empresa viene siendo un trabajo que involucra la cooperación de muchas personas por lo que Shrey (2005) señala que:

La gestión de la discapacidad precisa el concurso de un equipo interdisciplinario, compuesto por representantes de la empresa (como jefes de seguridad, enfermeras de empresa, directores de gestión de riesgos, personal del departamento de recursos humanos y directores de línea) y de los sindicatos, el médico que se ocupe del tratamiento, un director de rehabilitación, un fisioterapeuta o terapeuta ocupacional y el propio discapacitado (p.26)

Y así mediante la colaboración de todos los miembros de la empresa se logre garantizar que las necesidades de todos los trabajadores con discapacidad estén cubiertas de acuerdo a los conocimientos y habilidades de los expertos.

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 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.

4. Bases Legales

Para el sustento de esta investigación se utilizo un conjunto de aspectos legales vigentes, entre ellos están:

-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. Por

lo tanto se crearan instituciones que se encarguen de verificar y controlar dichas condiciones.

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. Estipula que la jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales, la jornada de

trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias y los trabajadores tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

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.

El artículo 295 resalta otro elemento esencial de la calidad de vida laboral que es la formación continua que deben recibir los trabajadores, de manera de brindarles las oportunidades necesarias para que estos ocupen puestos de mayor responsabilidad y se desarrollen profesionalmente. Este artículo respalda la formación como la esencia del proceso social de trabajo.

-Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (1986)

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 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.

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

doméstica, 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 se presenta el desarrollo del estudio, definiendo 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. (p.125).

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 y así como el tipo de estudio que se pretende desarrollar.

1. Naturaleza de la Investigación

En la presente investigación se busca 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. De manera que, a través de los objetivos planteados, se puedan obtener conocimientos más concisos de la problemática en estudio.

Por lo tanto se trata de una investigación descriptiva, la cual es definida por León y Montero (2003) como:

Un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que

conforman el problema de investigación, por tal motivo el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. (p.136)

Este estudio 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 permitió 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 una empresa de manufactura ubicada en el Estado Aragua.

La investigación también es considerada de campo, la cual es definida por Balestrini (2002):

Permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar datos directamente de la realidad, en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de instrumentos; y proporcionarle al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio más rica en cuanto al conocimiento de la misma, para plantear hipótesis futuras en otros niveles de investigación. (p. 132)

Ya que además de observar y recolectar información por medio de documentos, también se busca recoger información directamente de la realidad u objeto de estudio.

2. Estrategia Metodológica

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:

- Diagnóstico con la finalidad de determinar la problemática, a través de la técnica de la observación. Se inicio con la planificación de las actividades que se ejecutarán en las siguientes fases.
- Revisión documental, la cual consiste en la recogida de información, a fin de obtener los datos acumulados, para ello se procedió a recopilar y analizar el material obtenido de fuentes bibliográficas, digitales, nacionales e internacionales relacionados directa e indirectamente con el objeto de estudio, considerando diferentes teorías y posturas.
- Operacionalización de las variables, definiendo cada uno de los indicadores e ítems que sirvieron de insumo para determinar los instrumentos de recolección de información y así proceder a su elaboración. Posteriormente se realizo la validación y confiabilidad de los instrumentos por parte de los expertos en el área.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de datos de las unidades de análisis.

- Transcripción y tabulación de los datos recolectados por medio de los instrumentos. En base a los resultados obtenidos se establecieron conclusiones, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora.

Para hacer posible el desarrollo de la presente investigación y tomando en cuenta los objetivos específicos se utilizó como apoyo el Cuadro Técnico Metodológico, a fin de operacionalizar las variables, 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”. Por lo tanto se refiere al desglose de los objetivos específicos, otorgándole una dimensión que lo relaciona directamente con la investigación, acompañada de sus respectivas definiciones para comprender y darle sentido a los mismos. El diseño del cuadro técnico metodológico, se inició con la definición de los objetivos específicos los cuales son:

-Determinar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.

-Diagnosticar el nivel de 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.

Es importante destacar que el objetivo número tres que consiste en, identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora ofrecida por una empresa de manufactura a los trabajadores con discapacidad ubicada en Maracay Edo. Aragua. Será obtenido mediante la consecución y análisis de los dos primeros objetivos planteados.

A continuación se presenta el Cuadro Técnico Metodológico. Ver cuadro N°1 Cuadro Técnico Metodológico.

Cuadro N°3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad d una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.	Factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad d una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.	1. Caracterización de las personas con discapacidad incluidas	1.1 Cantidad de trabajadores con discapacidad. (1)	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista semi-estructurada	Coordinador de Recursos Humanos
			1.2 Cumplimiento de cuota. (2)		
			1.3 Tipos de discapacidad. (3)		
			1.4 Grado de discapacidad. (4)		
			1.5 Certificación. (5)		
			1.6 Departamento. (6)		
			1.7 Cargo. (7)		
			1.8 Nivel académico. (8)		
			1.9 Edad. (9)		
		2. Compensación justa y adecuada	2.1 Información de tareas. (10,11)		
			2.2 Remuneración. (12,13,14)		
			2.3 Beneficios económicos (15,16)		
			2.4 Beneficios sociales. (17,18)		
			2.5 Satisfacción. (19)		
		3. Condiciones de seguridad y salud	3.1 Puestos de trabajo. (20,21,22)		
			3.2 Adiestramiento salud y seguridad. (23)		
			3.3 Notificación de riesgos y normas de seguridad y salud. (24)		
			3.4 Equipos de protección personal. (25)		
			3.5 Equipos y herramientas de trabajo. (26)		
			3.6 Condiciones de accesibilidad y transitabilidad. (27,28).		
		4. Utilización y desarrollo de capacidades	4.1 Participación en adiestramientos. (29,30)		
			4.2 Evaluación de desempeño.(31,32)		
		5. Oportunidad de Crecimiento continuo y seguridad	5.1 Planes de carrera. (33)		
			5.2 Oportunidad de crecimiento. (34)		
			5.3 Estabilidad laboral. (35)		

Continuación...

Cuadro N°3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.	Factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.	6. Integración social en la organización.	6.1 Relación y comunicación de arriba a bajo. (36,37)	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista semi-estructurada.	Coordinador de Recursos Humanos
			6.2 Relación y comunicación entre pares. (38,39)		
			6.3 Trato hacia los trabajadores con discapacidad. (40,41)		
			6.4 Apoyo. (42,43)		
		7. Constitucionalismo	7.1 Normas y procedimientos. (44,45,46)		
			7.2 Deberes y derechos. (47)		
			7.3 Opinión de los trabajadores. (48)		
		8. Trabajo y espacio total de vida	8.1 Cumplimiento de horario. (49,50)		
			8.2 Utilización del tiempo libre y recreación. (51,52,53)		
		9. Relevancia social de la vida laboral	9.1 Identificación de los trabajadores con la empresa. (54,55,56,57)		
			9.2 Imagen ante la sociedad. (58,59)		

Cuadro N°3
Cuadro Técnico Metodológico

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 de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.	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.	1. Datos demográficos	1.1 Edad. (1)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores con discapacidad
			1.2 Genero. (2)		
			1.3 Tipo de discapacidad. (3)		
			1.4 Departamento. (4)		
			1.5 Cargo. (5)		
		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)		
		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)		
		6. Integración social en la organización.	6.1 Relación con supervisores. (28,29,30)		
			6.2 Relación con compañeros de trabajo. (31,32,33)		

Continuación...

Cuadro N°3
Cuadro Técnico Metodológico

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 de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.	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.	7.Constitucionalismo	7.1Normas y procedimientos. (34,35)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Trabajadores con discapacidad
			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: Tovar, Ivette (2015)

3. 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 de manufactura del Estado Aragua. La cual queda distribuida de la siguiente manera:

Tabla N°1.

Distribución de la Población

Departamento	Trabajadores
Producción	6
Control de Calidad	3
Recursos Humanos	1
Almacén	2
Mantenimiento	4
Ventas	1
Administración	1
Total	18

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Tomando en cuenta las características de la población y de acuerdo con lo pequeño y manejable de la misma, se consideró en su totalidad, estableciéndose como una población finita, la cual 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.

4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El presente estudio está sustentado en una investigación de tipo descriptiva y de campo, puesto que no se realiza ninguna manipulación de las variables, sino que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural en un determinado momento. Para llevar a cabo la investigación se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos los cuales son: la revisión documental, observación, entrevista y encuesta. Los cuales permitieron ubicar información suficiente sobre la situación actual de los trabajadores con discapacidad.

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.

Observación: según Delgado (2013:287), indica que la observación “es el procedimiento que tiene como propósito ir registrando de una manera sistemática la conducta del hombre y su contexto social. Se trata de la captación de datos como producto de un seguimiento sistemático del hecho en estudio”. Mediante esta técnica se pudo percibir la realidad de las condiciones bajo las cuales laboran los trabajadores con discapacidad, y así determinar los aspectos esenciales del problema que se plantea, sin intervenir ni alterar con las actividades de los trabajadores sometidos a investigación.

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”. En la presente investigación se aplico una entrevista semi-estructurada, la cual estuvo conformada por cincuenta y nueve (59) preguntas. Por medio de la entrevista se obtuvo el testimonio oral de la Jefa del departamento de Recursos Humanos, sobre los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.

Cuestionario: Según Hurtado (2000:469) un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. Este instrumento permitió identificar 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.

Escala tipo Likert: 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. (p.245)

4.1 Descripción del Instrumento

Primeramente se aplico una entrevista semi- estructurada a la Jefa de Recursos Humanos de una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua, conformada por cincuenta y nueve (59) preguntas, con la finalidad de dar respuesta del objetivo N°1 el cual consiste en, diagnosticar los factores que tienen incidencia

en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.

Posteriormente se aplicó un cuestionario a los trabajadores con discapacidad de una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua, conformado por cuarenta y siete afirmaciones (47), bajo la modalidad de escala tipo Lickert, con la finalidad de dar respuesta al objetivo N° 2 que consiste en, 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.

Cada uno de los individuos podía 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 cinco (5) al uno (1). Ver Tabla N°2.

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

Elaborado por Tovar, Ivette (2015)

Las preguntas del cuestionario estuvieron distribuidas en los nueve (9) indicadores, tomando en consideración el modelo planteado por 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. Es importante señalar que no se obtendrán respuestas correctas ni incorrectas ya que se busca la sinceridad del encuestado, de manera que pudo escoger aquella alternativa que se ajuste a su realidad.

5. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Todo instrumento que se aplique con el fin de recolectar datos debe ser válido y confiable, de manera que los resultados que se obtengan sean confiables y estén acorde a los objetivos planteados en la investigación. Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2010:243) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. De acuerdo con esto, para medir la validez se utilizó la técnica del juicio de expertos, el cual según Aroca (1999:269) citado por Delgado, Colombo y Orfila (2003) consiste en:

Seleccionar un número impar (3 o 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se investiga), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, so pretexto de que los mismos se adecuen directamente con cada uno de los objetivos de la investigación propuestos. (p.72)

En este sentido, para lograr la validación del instrumento aplicado para la recolección de datos, este fue sometido a la revisión y análisis de tres expertos profesores activos de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, quienes revisaron, corrigieron y validaron tomando en consideración los siguientes aspectos, redacción de los ítems, utilización de términos técnicos,

estructura del instrumento y coherencia con los objetivos de la investigación. Para posteriormente realizar las correcciones sugeridas por los expertos. Ver (Anexo A).

Luego de ser evaluado el instrumento, resulto necesario realizar la confiabilidad del mismo, según Delgado, Colombo y Orfila (2003:68) definen confiabilidad como “el nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible”. Existen varios métodos para realizar la validación, en este caso se evaluó a través del Coeficiente de Consistencia Interna Alpha Cronbach, el cual según Cervantes (2005) es un método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida, empleando la siguiente fórmula:

Donde:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

α = Coeficiente Alpha de Cronbach

N= Número de ítems

N-1= Número de ítems - 1 grado de libertad

S_i = Varianza de ítems.

S= Varianza

Calculando se obtuvo:

$$\alpha = 0,78\%$$

Quedando la interpretación del Coeficiente Consistencia Interna Alpha Cronbach de la siguiente forma:

Tabla N°3.

Interpretación del Coeficiente Consistencia interna Alpha Cronbach.

Rangos	Coeficiente Alpha
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Elaborado por Tovar Ivette (2015)

El resultado que arrojó es altamente confiable (0,78%), en virtud, de que entre más cerca esta del 1, más alto es el grado de confiabilidad. (Ver Anexo B)

6. Procedimiento de Analisis de Datos

Una vez realizada la entrevista a la Jefa del departamento de Recursos Humanos, se procedio 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 de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua. 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 formula esta 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.

$$PTR = \Sigma \text{ de respuestas en cada ítem}$$

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

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

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

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

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

$$\text{Valor Real} = \frac{\text{Índice Real}}{\text{Índice ideal}} \times 100$$

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 intervalo 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 N°4.
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 Tovar Ivette (2015) desde Diez, Romero (2011), citado por Delgado, Colombet (2011)

Con base 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 esten 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 maximo con la misma.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se exponen los resultados y análisis obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de la información. 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 la información se utilizaron como instrumentos, una entrevista semi-estructurada y un cuestionario, para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

En primer lugar se realizo la entrevista semi-estructurada a la Jefa de Recursos Humanos de una empresa de Manufactura, dando como resultado los siguientes aspectos por cada indicador. Ver Cuadro N°4 Resumen Entrevista Semi-Estructurada.

Cuadro N°4

Resumen Entrevista Semi-Estructurada

Indicador	Interpretación
1. Caracterización de las personas con discapacidad incluidas	La empresa actualmente cumple con el 5% de trabajadores con discapacidad, como establece la ley. Cuentan con 18 trabajadores con discapacidad
	Los tipos de discapacidad presentes más comunes son auditiva y músculo-esquelética, cuyo grado va de leve a moderado, señala que no hay discapacidad grave. Todos los trabajadores con discapacidad se encuentran certificados por el CONAPDIS.
	Los trabajadores con discapacidad se encuentran distribuidos en varios departamentos, especialmente en producción y mantenimiento. Ocupan cargos principalmente de ayudante y asistentes. Cuyos niveles académicos son de Bachiller y Técnico Superior Universitario.
2.Compensación justa y adecuada	La compensación que reciben los trabajadores es de acuerdo al cargo que ocupan. Los demás trabajadores que realizan las mismas actividades reciben la misma remuneración la cual también está acorde a lo que establece el mercado laboral. La Jefa de Recursos Humanos señala que todos los trabajadores de la empresa reciben los mismos beneficios tanto sociales como económicos, y ella considera que los trabajadores se encuentran satisfechos con ellos.

Continuación...

Continuación...

Cuadro N°4

Resumen entrevista semi-estructurada

Indicador	Interpretación
3.Condiciones de seguridad y salud	La Jefa de Recursos Humanos expone que, todos los puestos de trabajo de los trabajadores con discapacidad fueron estudiados previamente y se realizaron adecuaciones de acuerdo a su condición física.
	Todos los trabajadores reciben adiestramiento e información sobre las normas de salud y seguridad laboral.
	Los trabajadores reciben todos los equipos y herramientas necesarias para realizar sus funciones de una manera segura. Además se han realizado adecuaciones para facilitar la transitabilidad de las personas con discapacidad de acuerdo a la norma COVENIN.

Continuación...

Cuadro N°4**Resumen entrevista semi-estructurada**

Indicador	Interpretación
5. Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad.	La empresa actualmente no está realizando planes de carrera para ningún trabajador. Los trabajadores con discapacidad son considerados al momento de existir una vacante, aunque hasta los momentos ningún trabajador con discapacidad ha sido ascendido.
6. Integración social en la organización.	Las relaciones de los trabajadores con discapacidad con los supervisores y compañeros de trabajo de acuerdo a lo comentado es armónica y agradable, existe cooperación entre los miembros de la empresa, buena comunicación y apoyo en la realización de sus actividades.
7. Constitucionalismo	Todos los trabajadores reciben un manual de normas y procedimientos al momento de ingresar en la empresa y se les brinda información sobre todos sus deberes y derechos así como beneficios que brinda la empresa.
8. Trabajo y espacio total de vida	La empresa respeta los horarios de los trabajadores. Y realizan programas de recreación y utilización del tiempo libre, permitiendo la integración con sus compañeros de trabajo y sus familiares.
9. Relevancia social de la vida laboral	Desde su perspectiva, considera que los trabajadores con discapacidad se sienten identificados y orgullosos de la empresa, aunque no tienen un medio para medir ese compromiso. Se considera que la empresa cuenta con una buena imagen ante la sociedad.

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

Mediante la entrevista semi- estructurada aplicada a la Jefa de Recursos Humanos, se pretendió diagnosticar los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral que ofrece a las personas con discapacidad una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua.

Por medio de ella pudo conocer desde la perspectiva de la Jefa de Recursos Humanos, como se percibe los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad. En líneas generales, 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, ya que se plantea que antes de asignarle un puesto de trabajo a una persona con discapacidad, previamente se hace un estudio de las condiciones de trabajo y se realizan las adecuaciones pertinentes, no solo en el área donde se va asignar, también en el resto de las instalaciones de la organización permitiendo así que se puedan acceder y transitar con facilidad.

Se señala que los trabajadores con discapacidad reciben los mismos beneficios que los demás trabajadores, que no tienen ningún tipo de distinción en cuanto a beneficios económicos o sociales, y que la compensación recibida es acorde al puesto que realizan.

Desde el punto de vista de la Jefa de Recursos Humanos, 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, ya que la empresa no cuenta actualmente con planes que permitan crecer a sus trabajadores

profesionalmente, y que la evaluación de su desempeño depende exclusivamente del supervisor inmediato de cada uno de los trabajadores.

Otro elemento importante de destacar es que la empresa solo dedica tiempo en suministrar 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. Así mismo no realizar actividades donde se pueda medir la identificación, compromiso ni orgullo actual de los trabajadores, y al no medirlos no podrán destinar acciones para aumentar o afianzar esos sentimientos.

En segundo lugar se aplicó un cuestionario con una serie de reactivos a los trabajadores con discapacidad de una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua, el cual consta de cuarenta y siete 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 una empresa de manufactura ubicada en Maracay Edo. Aragua. Una vez aplicado el instrumento se procedió al análisis e interpretación de los resultados, registrándolos de forma analítica, con la finalidad de dar respuesta al objetivo planteado. Se muestran a continuación las tablas que representan la información recolectada de acuerdo a cada indicador:

1. 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°5.
Valoración del Ítems Edad

Edad	F	%
20 – 25	3	16,67
26 – 30	9	50
31 – 35	5	27,78
36 – 40	1	5,56
Total	18	100

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Actualmente la empresa objeto de estudio cuenta con un total de dieciocho (18) trabajadores con discapacidad, de los cuales el 50% de ellos tienen edades comprendidas entre 26 y 30 años y solo el 16,67% 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 30 años, aunque sin embargo es importante destacar que existe un porcentaje de 33,34% de trabajadores que poseen entre 31 y 40 años que se encuentran como parte del personal activo de la empresa, lo que quiere decir que cuentan con trabajadores relativamente jóvenes.

b) Genero

Tabla N°6.
Valoración del Ítems Genero

Genero	F	%
Femenino	7	38,89
Masculino	11	61,11
Total	18	100

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

De las dieciocho personas que representan el 100% de los trabajadores con discapacidad solo el 38,89% de ellos son mujeres, mientras que el 61,11% son hombres. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores con discapacidad

pertenecen al genero masculino. Lo cual coincide con los estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (2013), donde plantean que en las organizaciones existen una tendencia a ingresar trabajadores con discapacidad de genero masculino.

c) Tipo de Discapacidad

Tabla N°7.

Valoración del Ítems Tipo de Discapacidad

Tipo de discapacidad	F	%
Músculo Esquelética	10	55,56
Cognitiva	3	16,67
Auditiva	5	27,78
Total	18	100

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Actualmente en la empresa objeto de estudio los tipos de discapacidad presentes son músculo esquelética, cognitiva y auditiva. Obteniendo como resultado que el 55,56% de los trabajadores con discapacidad poseen discapacidad de tipo músculo esquelética 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. Mientras que el 27,78% 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. Y solo el 16,67% de los trabajadores con discapacidad poseen discapacidad cognitiva la cual de acuerdo con la misma institución 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. Esto quiere

decir que la discapacidad músculo esquelética es la más común debido a su diversidad, coincidiendo así con los estudios efectuados por la Organización Internacional del Trabajo (2013) planteando que lo más común es que las empresas actuales ingresen a trabajadores con discapacidad física.

d) Departamento

Tabla N°8.

Valoración del Ítems Departamento

Departamento	F	%
Producción	6	33,33
Mantenimiento	4	22,22
Almacén	2	11,11
Control de Calidad	3	16,67
Administración	1	5,56
Ventas	1	5,56
Recursos Humanos	1	5,56
Total	18	100

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Los Trabajadores con discapacidad se encuentran distribuidos en varios departamentos de la empresa objeto de estudio. Donde el 33,33% de ellos se encuentran ubicados en el departamento de Producción, el 22,22% en el departamento de Mantenimiento, el 16,67% en el departamento de Control de Calidad, el 11,11% en el departamento de Almacén y solo el 5,56% tanto en el departamento de Administración y Ventas como en Recursos Humanos. Podemos notar que la mayoría de los trabajadores con discapacidad están ubicados en departamentos donde cuyas actividades son operativas. La Organización Internacional del Trabajo (2013) señala que: Los cargos que ocupan las personas con discapacidad en las empresas son de nivel jerárquico bajo, las áreas de trabajo que predominan son operario y personal de apoyo, en una proporción menor aparecen trabajos administrativos y otras áreas.

e) Cargo

Tabla N°9.
Valoración del Ítems Cargo

Cargo	F	%
Ayudante General	8	44,44
Ayudante de Electricista	1	5,56
Mecánico	1	5,56
Almacenista	2	11,11
Asistente General	5	27,78
Mensajero	1	5,56
Total	18	100

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

En cuanto a los cargos que ocupan los trabajadores con discapacidad podemos observar que el 44,44% de ellos ocupan el cargo de Ayudante General, el 27,78% de ellos ocupan el cargo de Asistente General, el 11,11% el cargo de Almacenista y tanto el cargo de Ayudante de Electricista, Mecánico y Mensajero ocupan el 5,56% cada uno. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores con discapacidad ocupan el cargo de Ayudante General debido a que se encuentran en departamentos operativos. Mientras que los que ocupan el cargo de Asistente General es porque se encuentran en departamentos administrativos. 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 obtuvo los siguientes resultados de acuerdo a cada uno de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral.

2. Factor Compensación Justa y Adecuada.

Tabla N°10.

Valoración de los Ítems del Factor Compensación Justa y Adecuada

COMPENSACIÓN 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.			9	50	9	50		0		0
7	Recibo una remuneración acorde a las tareas que realizo.			3	16,7	5	27,8	10	55,6		0
8	Disfruto de los mismos beneficios económicos que mis compañeros.			5	27,8	4	22,2	9	50		0
9	Disfruto de los mismos beneficios sociales que mis compañeros.			6	33,3	7	38,9	5	27,8		0
10	Me siento satisfecho con los beneficios socio-económicos que me ofrece la empresa.			4	22,2	6	33,3	8	44,4		0
Total		0	0	27	150	31	172	32	178	0	0

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

De acuerdo con la tabla presentada podemos observar que el 50% de los trabajadores indican estar de acuerdo con que tienen conocimiento sobre las tareas que deben desempeñar, mientras que el otro 50% refiere estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que tienen el conocimiento de sus tareas, lo cual es un elemento importante para considerar si la compensación recibida es justa de acuerdo a sus funciones.

Con respecto al ítems N° 8 un 50% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar en desacuerdo con que reciben los mismos beneficios económicos que

el resto de los trabajadores, mientras que el 27,8% informaron estar de acuerdo y un 22,2% consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que todos los trabajadores reciben los mismos beneficios. En el ítems N°9 el 38,9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que reciben los mismos beneficios sociales que el resto de sus compañeros, aunque un 33,3% contestaron estar de acuerdo y un 27,8% se consideran en desacuerdo a lo planteado, aunque hay opiniones variadas la mayoría de los trabajadores se muestra entre en desacuerdo e indiferente o con dudas si reciben los mismos beneficios que el resto de los trabajadores.

Sin embargo en el ítems N° 7 la mayoría con un 55,6% señalaron estar en desacuerdo con que reciben una remuneración acorde con sus tareas, mientras que un 27,8% se muestra indiferente y un 16,7% dice estar de acuerdo. En el ítems N°10 un 44,4% expresaron estar en desacuerdo con los beneficios socio-económicos que ofrece la empresa y no estar satisfechos con ellos, un 33,3% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 22,2% están de acuerdo con los beneficios socio-económicos que ofrece la empresa y estar satisfechos con ellos.

Es importante señalar que aunque las opiniones estén divididas la mayoría de los trabajadores con discapacidad plantean estar en desacuerdo con la compensación que reciben por sus labores. En contrariedad con lo señalado por la Jefa de Recursos Humanos durante la entrevista, donde considera que los trabajadores reciben una compensación justa y adecuada con las labores que realizan, ya que cumplen con los beneficios que establece la Ley y la remuneración salarial está de acuerdo a lo establecido en el mercado laboral, por lo que considera que los trabajadores con discapacidad deben estar satisfechos con los beneficios que perciben, aunque de acuerdo a los resultados obtenidos no lo están.

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.

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.

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. Como señala Colombo (2004:89) citando a 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.

Por lo que la empresa no les proporciona suficiente información a los trabajadores con discapacidad, sobre la compensación que reciben por sus labores ya que muestran desconocimiento o indiferencia sobre lo planteado, no pudiendo tener así un nivel de satisfacción alto ya que no están conformes con las condiciones de compensación que ofrece la empresa.

En la tabla N°11 se muestran los cálculos correspondientes a los 5 ítems que conforman el factor compensación justa y adecuada.

Tabla N°11.

Valor Real Factor Compensación Justa y Adecuada

Número de sujetos	18	Índice Ideal	2500
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	263
Número de ítems	5	Índice Real	1461,11
Puntaje Total ideal	450	Valor Real	58,44%

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

Como se puede observar en la tabla anterior la tendencia del nivel de satisfacción en el factor compensación justa y adecuada de las 18 personas encuestadas se ubica en un 58,44%, lo que significa en líneas generales, que los trabajadores con discapacidad tienen opiniones neutrales y no expresan una opinión clara al respecto. Es decir que para ellos la compensación que reciben por sus labores no es ni favorable ni desfavorable, por lo que no se puede decir que esta sea justa y adecuada, ya que para los trabajadores con discapacidad la compensación que reciben no es de un agrado completo.

3. Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla N°12.

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.	2	11,1	8	44,4	7	38,9	1	5,6		0
12	Cuento con información sobre los riesgos a los que estoy sometido en mi puesto de trabajo.	4	22,2	13	72,2		0,0	1	5,6		0
13	Participo en actividades de adiestramiento relacionadas con la salud y seguridad.	6	33,3	7	38,9	2	11,1	3	16,7		0
14	Cuento con información sobre las normas de salud y seguridad referidas a mi puesto de trabajo.	6	33,3	7	38,9	3	16,7	2	11,1		0
15	Cuento con los equipos de protección personal.	7	38,9	11	61,1		0		0		0
16	Tengo a mi disposición los equipos, herramientas, mobiliario y accesorios necesarios para realizar mi trabajo.	5	27,8	11	61,1	2	11,1		0		0
17	Las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables para las personas con discapacidad.	6	33,3	8	44,4	3	16,7	1	5,6		0
18	La empresa ha realizado adecuaciones para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse de manera adecuada.	3	16,7	6	33,3	8	44,4	1	5,6		0
Total		39	216,7	71	394,4	25	138,9	9	50	0	0

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

De acuerdo a la tabla N°12 en el ítems N°11 un 44,4% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar de acuerdo con que el puesto de trabajo está acorde con su condición de discapacidad y un 11,1% está totalmente de acuerdo, mientras que un 38,9% se muestra indiferente y un 5,6% plantea estar en desacuerdo. Un valor resaltante es el del ítems N° 12 donde un 72,2% contestaron estar de acuerdo con que cuentan con la información necesaria sobre los riesgos a los que están expuestos, en su puesto de trabajo y un 22,2% indicaron estar totalmente de acuerdo con ello, por lo tanto de acuerdo a la información ofrecida se puede decir que la empresa se ocupa de suministrar información sobre los diferentes riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

En los ítems N° 15 y N°16 el 61,1% de los trabajadores con discapacidad refirieron que cuentan tanto con los equipos de protección personal como con los equipos, herramientas, mobiliario y accesorios necesarios para realizar su trabajo. En el ítems N°15 el porcentaje restante que sería el 38,9%, informaron estar totalmente de acuerdo con que cuentan con los equipos de protección personal. Y en el ítems N°16 el 27,8% también plantearon estar totalmente de acuerdo con que cuentan con los equipos, herramientas, mobiliarios y accesorios necesarios, sin embargo un pequeño porcentaje del 11,1% se muestra indiferente a lo planteado. De acuerdo a estos resultados, los trabajadores con discapacidad señalaron contar con todo lo necesario para realizar sus actividades de una manera segura.

Otros ítems con valores similares son el N°13 y N°14 donde el 38,9% contestaron estar de acuerdo y el 33,3% expresaron estar totalmente de acuerdo con que participan en las actividades de adiestramiento relacionadas con la salud y seguridad; y con que cuentan con información sobre las normas de salud y seguridad de acuerdo a su puesto de trabajo. Sin embargo un 27,8% de los trabajadores se muestran indiferentes o no están de acuerdo con lo señalado. Con base a esto se

puede decir que la mayoría de los trabajadores consideran tener información suficiente sobre las normas de su puesto de trabajo, así como participar 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 44,4% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y el 33,3% plantearon estar totalmente de acuerdo con que las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables para los trabajadores con discapacidad, aunque un 16,7% se ocupan en un punto intermedio ante lo planteado y solo un 5,6% informaron estar en desacuerdo. Por lo tanto se puede decir que las instalaciones de la empresa permiten que los trabajadores con discapacidad puedan movilizarse con comodidad y seguridad. Sin embargo en el ítem N°18 el 44,4% de los trabajadores con discapacidad se consideran indiferentes en cuanto, si la empresa ha realizado o no adecuaciones en sus instalaciones para facilitar su movilidad y puedan desenvolverse de manera adecuada, puede que tengan desconocimiento de si se han realizado adecuaciones o no ya que los trabajadores con discapacidad que se encuentran actualmente activos tienen poco tiempo dentro de las instalaciones, ya que se consideran personal nuevo.

Con respecto a que el puesto de trabajo este acorde con la condición de discapacidad de los trabajadores se obtuvo que el 44,4% están de acuerdo con ello, sin embargo el 38,9% de los trabajadores contestaron estar indiferente ante ello, un 11,1% señala estar totalmente de acuerdo mientras que solo un 5,6% se muestra en desacuerdo. En base a esto la mayoría de los trabajadores con discapacidad pueden estar ubicados en puestos de trabajo donde no afecte su condición. Aunque un porcentaje importante de 44,5% se muestran negativos ante lo planteado y de acuerdo a la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) en el artículo 28 señala que, los trabajadores con discapacidad no están obligados a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan.

Estos resultados contrastan con la información obtenida durante la entrevista realizada a la Jefa de Recursos Humanos, ya que ella plateo que la empresa antes de incorporar algún trabajador con discapacidad, realizan inspecciones del puesto o lugar de trabajo, de manera de poder realizar adecuaciones y ajustar el área de trabajo a la persona con discapacidad. También señala que dentro de las instalaciones generales de la organización se han realizado adecuaciones, de manera de facilitar la accesibilidad y transitabilidad de los trabajadores con discapacidad, como adecuar los baños, escaleras, puertas, escritorios entre otros, así como incorporar todas las señalizaciones necesarias, no solo para la seguridad de los trabajadores con discapacidad si no para todo el personal de la empresa.

Las condiciones de seguridad y salud incide en la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad, como señala Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) se refiere al entorno físico donde se desenvuelve el trabajador, el cual debe ser adecuado para la salud y bienestar de la persona. Por lo tanto en el caso de los trabajadores con discapacidad este factor es muy importante ya que la mayoría de ellos como pudimos ver presentan problemas a nivel físico, por lo que el área de trabajo debe estar acorde con su condición a fin de evitar perjudicar la salud de los trabajadores.

Es importante considerar a Lares (1998) quien define el medio ambiente

Dentro de la concepción integral de la calidad de vida en el trabajo, este componente se entiende en dos sentidos. Uno relacionado con todos los elementos que inciden en la salud ocupacional, y por el otro lado, la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico-ambiental de su trabajo”. (p. 217)

Es decir que este factor va a depender de las condiciones de seguridad y salud que ofrece la empresa y de la percepción que tienen los trabajadores de esas

condiciones, es decir si se sienten cómodos y seguros al momento de realizar sus actividades y durante todo el tiempo que permanezcan en la empresa.

Como señala la Organización Internacional del Trabajo (2009) en el Convenio 187, la expresión cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud se refiere a una cultura en la que el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable se respeta en todos los niveles, en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participan activamente en iniciativas destinadas a asegurar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos, y en la que se concede la máxima prioridad al principio de prevención. Por lo tanto todos los miembros de la empresa deben contribuir para mejorar las condiciones físicas de trabajo.

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

Tabla N°13.
Valor Real Factor Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

Número de sujetos	18	Índice Ideal	4000
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	570
Número de Ítems	8	Índice Real	3166,67
Puntaje Total ideal	720	Valor Real	79,17%

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

De acuerdo con la tabla presentada podemos observar que la tendencia en el factor condiciones de seguridad y salud en el trabajo es del 79,17%, lo cual es un

nivel de satisfacción positivo, que se refiere a la aceptación o conformidad con las condiciones laborales que le ofrece la empresa a los trabajadores con discapacidad, es decir que los trabajadores con discapacidad consideran que cuentan con buenas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, ya que poseen los equipos, herramientas, instrumentos, mobiliarios y de más accesorios necesarios para realizar sus actividades de una manera segura, también señalan que cuentan con las condiciones necesarias para su fácil movilidad dentro de las instalaciones de la empresa, lo cual es muy favorable para su calidad de vida laboral.

4. Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades

Tabla N°14.

Valoración de los Ítems del Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades

UTILIZACIÓN 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.	5	27,8	11	61,1	1	5,6	1	5,6		0,0
20	La empresa evalúa mi desempeño periódicamente.	3	16,7	12	66,7	2	11,1	1	5,6		0,0
21	Tengo información clara sobre la retroalimentación de mi desempeño.		0,0	3	16,7	13	72,2	2	11,1		0,0
22	El puesto de trabajo que ocupo me permite desarrollar todas mis capacidades.	1	5,6	1	5,6	8	44,4	7	38,9	1	5,6
23	La empresa me impulsa a desarrollar mis capacidades.	1	5,6	1	5,6	7	38,9	9	50,0		0,0
Total		10	55,6	28	155,6	31	172,2	20	111,1	1	5,6

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Con base a la tabla N°14, tanto el ítems N°21 y N°22 señalan la evaluación de desempeño, donde el 66,7% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo con que la empresa evalúa su desempeño periódicamente y un 16,7% plantearon estar totalmente de acuerdo. Sin embargo el 72,2% se muestran indiferentes sobre si tienen información sobre la retroalimentación de su desempeño, solo un 16,7% refirieron estar de acuerdo y el 11,1% informaron estar en desacuerdo con tener clara la información sobre su retroalimentación de desempeño. Con base a esto se puede decir que la empresa evalúa el desempeño de sus trabajadores con discapacidad pero al momento de suministrar esa información no lo realizan de manera clara ya que los trabajadores se muestran indiferentes o no tienen un conocimiento claro de ello.

En cuanto a la participación de los trabajadores con discapacidad en las actividades de adiestramiento un 61,1% plantearon estar de acuerdo y un 27,8% contestaron estar totalmente de acuerdo, dejando un 11,2% entre las alternativas de ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo. Atribuyendo con ello que los trabajadores con discapacidad participan en actividades de adiestramiento que realiza la empresa.

Los ítems N°22 y N°23 se refieren al desarrollo de capacidades. En el ítems N°22 el 44,4% de los trabajadores señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el puesto de trabajo permita desarrollar todas las capacidades del trabajador, mientras que un 38,9% expresaron estar en desacuerdo con ello y solo un 5,6% en cada alternativa contestaron estar totalmente en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo planteado. Con base a esto la mayoría de los trabajadores tienen una actitud indiferente y negativa 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. Y por último en el ítems N°23 el 50% de los

trabajadores con discapacidad indicaron estar en desacuerdo con que la empresa desarrolle sus capacidades y un 38,9% se muestra indiferente, teniendo así relación con el ítems anterior, por lo tanto la mayoría de los trabajadores con discapacidad no está de acuerdo con que la empresa permita el desarrollo de sus capacidades.

El resultado obtenido en el presente indicador corresponden a la información suministrada por la Jefa de Recursos Humanos durante la entrevista, ya que ella comento que los trabajadores con discapacidad no han recibido hasta los momentos ninguna actividad de adiestramiento relacionada a su área de trabajo, solo han asistido a cursos y talleres referidos a condiciones generales de la empresa, también considera que las labores que ellos realizan no requieren de mucho esfuerzo por lo que solo reciben instrucciones de sus supervisores. Aquí podemos observar que los trabajadores con discapacidad no reciben una fuerte motivación para que estos desarrollen sus capacidades, por ello pueden tener una actitud de indiferencia pues solo se dedican a cumplir órdenes. Es un resultado al cual se le debe prestar atención ya que si no se motiva al personal a realizar actividades nuevas y para que adquieran nuevos conocimiento, su nivel de satisfacción puede disminuir, obteniendo así una actitud apática y desligada al compromiso con la empresa.

Como señala Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) la Utilización y desarrollo de capacidades, se refiere a 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.

Colombo (2004:94) cita a Granell y otros (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. (p. 160).

Por lo tanto es importante señalar que la evaluación del desempeño es fundamental, sobre todo cuando sus resultados son informados a los trabajadores, con el fin de alentarlos a mejorar y no a sancionar. El desarrollo de capacidades permite aumentar la autoestima del trabajador, sobre todo si este siente que su esfuerzo a valido la pena, si es bien recompensado o simplemente si siente que las demás personas valoran el esfuerzo que han realizado.

Tabla N°15.

Valor Real Factor Utilización y Desarrollo de Capacidades

Número de sujetos	18	Índice Ideal	2500
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	297
Número de ítems	5	Índice Real	1650
Puntaje Total ideal	450	Valor Real	66,00%

Fuente: Tovar Ivette (2015)

Con base a la tabla N°15 se muestra que se arrojó como resultado que el valor real del nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad es del 66,00%, en base a la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción es considerado como un nivel neutral, es decir es un nivel medianamente desfavorable en la cual las personas con discapacidad muestran indiferentes o no tienen conocimiento. Es decir que los trabajadores con discapacidad tienen una actitud neutral en lo concerniente a la evaluación del desempeño, ni al desarrollo de sus

capacidades, esto puede deberse a una falta de motivación o por no proporcionarle la información adecuada sobre su evaluación de desempeño por parte de los supervisores.

5. Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad

Tabla N°16.

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.		0	1	5,6	4	22,2	9	50,0	4	22,2
25	La empresa me permite desarrollarme profesionalmente.		0	1	5,6	5	27,8	9	50,0	3	16,7
26	Me han considerado al momento de existir una vacante.		0	1	5,6	8	44,4	5	27,8	4	22,2
27	La empresa me brinda estabilidad laboral.		0	5	27,8	10	55,6	2	11,1	1	5,6
Total		0	0	8	44,4	27	150	25	138,9	12	66,7

Elaborado por: Tovar Ivette (2015)

Un ítems resaltante sería el N°24, donde el 50% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar en desacuerdo con que la empresa les ofrece la oportunidad de un plan de carrera, el 22,2% refirieron estar totalmente en desacuerdo y el 22,2% informaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo el 5,6% plantearon estar de acuerdo. Resultados parecidos al ítem N°25 donde el 50% de la población contestaron estar en desacuerdo con que la empresa permita

desarrollarse profesionalmente, 27,8% se muestra indiferente, el 16,7% totalmente en desacuerdo y solo un 5,6% de acuerdo. Con base a ello se puede considerar que para la mayoría de los trabajadores con discapacidad la empresa no permite su desarrollo profesional, lo cual es importante para su crecimiento personal. Resultados que tienen relación con lo comentado por la Jefa de Recursos Humanos, ya que ella señala que la empresa no realiza planes de carrera para ningún trabajador actualmente, lo cual afecta el nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad con respecto a su oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

Otro elemento fundamental es la oportunidad de ascenso, por lo que un 44,4% 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 27,8% expresaron estar en desacuerdo y un 22,2% comentan estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se puede decir que los trabajadores con discapacidad no tienen conocimiento sobre si se les considera al momento de existir una vacante y un porcentaje establece que desde que están en la empresa no han sido considerados para una vacante. Estos datos entran en contrariedad con lo señalado durante la entrevista, ya que se comentó que los trabajadores con discapacidad si son considerados al momento de existir una vacante, pero sin embargo ningún trabajador con discapacidad ha sido ascendido a un cargo de mayor responsabilidad.

En cuanto a la estabilidad laboral un 55,6% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 11,1% refirieron estar en desacuerdo y un 5,6% informaron estar totalmente en desacuerdo, sin embargo un 27,8% plantearon estar de acuerdo con ello. Podemos ver opiniones divididas aunque la mayoría se muestra indiferente o no muy seguros sobre la estabilidad que le ofrece la empresa. Durante la entrevista se informó que todos los trabajadores con discapacidad están fijos en la empresa, pero a pesar de ello los trabajadores indicaron que no sienten seguridad dentro de la empresa ya que no ven oportunidades de crecimiento a futuro.

Los trabajadores con discapacidad señalan que la empresa no realiza acciones que permitan fortalecerse a nivel profesional, lo cual puede generar estancamiento en sus puestos de trabajo, por lo que dificulta la posibilidad de ascensos a cargo que representen mayor responsabilidad y compromiso. Esto puede vincularse con el nivel de satisfacción neutral en cuanto al factor de utilización y desarrollo de capacidades, ya que si los trabajadores con discapacidad no sienten que tengan oportunidades de crecer en la empresa no ven la necesidad de preocuparse por su evaluación de desempeño ni por desarrollar nuevas capacidades, ya que la empresa no los motiva a nivel académico.

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.

Como señala Colombo (2004) la oportunidad y desarrollo en la empresa.

Se refiere a la opinión que manifiesta el trabajador o empleado referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y "crecer" dentro de la misma; ya sea a través de cursos, seminarios, talleres y el aprendizaje de nuevos métodos y técnicas de trabajo. Asimismo, mide las posibilidades de ascenso y mayores responsabilidades que se le puedan ofrecer al trabajador en la empresa. (p.90)

Por ello 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 empresa, 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°17.

Valor Real Factor Oportunidad de Crecimiento Continuo y Seguridad

Número de sujetos	18	Índice Ideal	2000
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	175
Número de ítems	4	Índice Real	972,22
Puntaje Total ideal	360	Valor Real	48,61%

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Como se puede ver en la tabla N°17 el valor real del factor oportunidad de crecimiento continuo y seguridad es de 48,61% lo cual significa que es un nivel de satisfacción negativa, es decir que es un nivel medianamente desfavorable en la cual las personas con discapacidad están insatisfechos con las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa y no sienten seguridad con respecto a su estabilidad laboral. Los trabajadores no consideran que la organización le brinde todas las oportunidades para que estos puedan crecer a nivel profesional.

6. Factor Integración Social en la Organización

Tabla N°18.

Valoración de los Ítems del Factor Integración Social en la Organización

INTEGRACIÓN 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.	4	22,2	10	55,6	3	16,7	1	5,6		0
29	Mi supervisor se comunica constantemente conmigo.	4	22,2	10	55,6	3	16,7	1	5,6		0
30	Mis supervisores me apoyan cuando es necesario.	3	16,7	7	38,9	7	38,9	1	5,6		0
31	Las relaciones con mis compañeros de trabajo es adecuada.	7	38,9	11	61,1		0		0		0
32	Mantengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	6	33,3	11	61,1	1	5,6		0		0
33	Existe cooperación y respeto entre compañeros.	5	27,8	12	66,7	1	5,6		0		0
Total		29	161,1	61	338,9	15	83,3	3	16,7	0	0

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

En la tabla N°14 los ítems N°28 y N°29 que tratan sobre la relación de los trabajadores con discapacidad y sus supervisores, arrojaron resultados iguales, donde el 55,6% 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 22,2% refirieron estar totalmente de acuerdo, un 16,7% se muestra indiferente y solo un 5,6% está en desacuerdo con ello. Estos resultados coinciden con lo planteado por la Jefa de Recursos Humanos, 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.

En cuanto al ítems N°30 que se refiere a que los supervisores apoyan cuando es necesario a los trabajadores con discapacidad, se obtuvo que el 38,9% está de acuerdo y otro 38,9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado, lo que proporciona opiniones divididas ante esto, sin embargo un 16,7% plantean estar totalmente de acuerdo. Según estos resultados se puede inferir que los trabajadores con discapacidad reciben un buen trato por parte de sus supervisores, aunque algunos no sienten un gran apoyo por parte de estos. 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 incentivarlos y lograr sus metas laborales.

Los ítems N°31, 32 y 33, se refieren a las relaciones que tienen los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo. Tanto en el ítems 31 y 32 el 61,1% de los trabajadores contestaron estar de acuerdo con la relación y comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que el resto señalaron estar totalmente de acuerdo, con la excepción de un 5,6% en el ítem N°32 donde se muestra indiferente a lo planteado. Por último en el ítem N°33 el 66,7 % de los trabajadores con discapacidad expresaron estar de acuerdo como que existe cooperación y respeto entre sus compañeros de trabajo, el 27,8% indican estar totalmente de acuerdo y solo el 5,6% se muestra indiferente. Con base a esto se puede decir que los trabajadores con discapacidad tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. Información similar a la expuesta durante la entrevista, ya que la Jefa de Recursos Humanos argumento que el resto de los trabajadores colaboran

con los trabajadores con discapacidad, que son respetuosos y que existe cooperación y amabilidad entre los trabajadores. Otro punto favorable para la empresa, 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 y asistan a cumplir con sus labores.

La integración social en la organización consiste como establece Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) 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 empresa, 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°19.

Valor Real Factor Integración Social en la Organización

Número de sujetos	18	Índice Ideal	3000
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	440
Número de ítems	6	Índice Real	2444,44
Puntaje Total ideal	540	Valor Real	81,48%

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

El Valor real del factor integración social en la organización es de 81,48%, de acuerdo a la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción ese valor está comprendido en el nivel positivo de satisfacción, el cual quiere decir que es una

satisfacción 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 relaciones interpersonales que tienen con sus compañeros de trabajo y supervisores. Los trabajadores con discapacidad se sienten conformes y cómodos con los demás trabajadores que pertenecen a la empresa, existe una buena integración social dentro de la empresa.

7. Factor Constitucionalismo

Tabla N°20.

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.		0	6	33,3	6	33,3	6	33,3		0
35	Las normas y procedimientos son aplicadas por todos en la empresa.		0	3	16,7	6	33,3	9	50		0
36	La empresa me ha brindado información sobre mis deberes y derechos.		0	12	66,7			6	33,3		0
37	La empresa toma en cuenta mi opinión.		0	3	16,7	5	27,8	10	55,6		0
Total		0	0	24	133,3	17	94,4	31	172,2	0	0

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

De acuerdo a la tabla N°20, los ítems N° 34 y N°35 hacen énfasis en el conocimiento y aplicación de las normas y procedimientos de la empresa, en el ítems N°34 se obtuvo un resultado muy dividido donde las alternativas de respuesta, de acuerdo, desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo obtuvieron los mismos resultados, todas con un 33,3%; lo que señala que no todos los trabajadores con discapacidad tienen un conocimientos claro sobre las normas y procedimiento de la empresa, aunque algunos se muestran indecisos ante lo planteado. En el ítems N°35 el 50% de los trabajadores con discapacidad indicaron estar en desacuerdo con que las normas y procedimientos son aplicadas por todos los trabajadores, un 16,7% está de acuerdo, mientras que un 33,3% está indeciso o muestra indiferencia. La indiferencia que muestran los trabajadores con discapacidad hacia las normas y procedimiento puede estar ligada a una falta de supervisión para que estas sean aplicadas por todos los miembros de la empresa por igual, lo cual dificulta que se cree un sentido de compromiso y respeto con la misma. 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, por lo cual la empresa no se cerciora que dicho manual sea entendido por todos los trabajadores, ni se vigila su cumplimiento. Esto puede responder el hecho de que los trabajadores plantean que si existe la información pero que no es aplicada por todos.

En el ítems N° 36 el 66,7% de los trabajadores con discapacidad, señalan que la empresa le ha proporcionada información sobre sus deberes y derechos y un 33,3% están en desacuerdo con lo planteado. Por lo que se puede inferir que la mayoría de los trabajadores con discapacidad recibe información suficiente sobre las normas, deberes y derechos que ofrece la empresa, mientras que un porcentaje inferior considera no tener información suficiente sobre sus deberes y derechos. Esto corresponde a lo planteado por la Jefa de Recursos Humanos quien señalo que a los trabajadores se les proporciona información sobre todos sus deberes y derechos,

aunque un porcentaje menor de trabajadores indica que la información no es suficiente, por lo que puede que la empresa no actualice dicha información.

Un elemento importante en el constitucionalismo, es evitar que se tomen decisiones arbitrarias y por ellos el ítems N°37 plantea si se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores, arrojando como resultado que el 55,6% están en desacuerdo con que son tomadas en cuentas sus opiniones, sin embargo un 27,8% tienen duda, se muestran indiferentes o también se puede tratar de desconocimiento ante el hecho y un 16,7% dice estar de acuerdo y que si se han tomado en cuenta sus opiniones.

Según Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) 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.

Como señala Colombo (2004) La participación es un elemento relevante para lograr la democratización del proceso del trabajo y aumentar la calidad de vida en el trabajo. 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. Este elemento puede tener incidencia en el resultado neutral del factor de utilización y desarrollo de capacidades, ya que si los trabajadores con discapacidad consideran que sus opiniones no son tomadas en cuenta, dejaran de preocuparse por desarrollar sus capacidades y habilidades, dedicándose así a solo cumplir órdenes. Y también se relaciona con el factor de relevancia social de la vida laboral, ya que la democracia en las empresas o que la empresa realice cambios 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 empresa.

Por lo que Lares (1998) comenta que, la participación hoy por hoy es considerada de gran importancia por parte de gerentes, sindicalistas, políticos y trabajadores en general, la participación existe en todas las organizaciones lo que varía es en su amplitud. De acuerdo a los resultados de la encuesta la participación de los trabajadores con discapacidad es baja ya que ellos consideran que sus opiniones no son tomadas en cuenta.

Tabla N°21.

Valor Real del Factor Constitucionalismo

Número de sujetos	18	índice Ideal	2000
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	209
Número de ítems	4	índice Real	1161,11
Puntaje Total ideal	360	Valor Real	58,06%

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

Con base a la tabla N°21, podemos observar que el valor real del factor constitucionalismo es de 58,06%, el cual según la tabla de referente de comparación el nivel de satisfacción es neutral, lo que significa que es un nivel medianamente desfavorable en la cual las personas con discapacidad no están del todo desinteresados, es decir que muestran dudas o indiferencia en cuanto a las normas y procedimientos de la empresa, así como también tienen una actitud neutral sobre la información que deben tener de sus deberes y derechos y sobre si son tomadas en cuenta o no sus opiniones.

8. Factor Trabajo y Espacio Total de Vida

Tabla N°22.

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.	3	16,7	14	77,8	1	5,6		0		0
39	La empresa respeta mi horario de descanso.	3	16,7	15	83,3		0		0		0
40	La empresa organiza actividades que me permiten disfrutar de tiempo libre y recreación.	3	16,7	10	55,6	5	27,8		0		0
41	La empresa organiza actividades para fortalecer los lazos de amistad y fraternidad con mis compañeros.	4	22,2	8	44,4	6	33,3		0		0
42	La empresa cuenta con actividades para integrar a la familia.	4	22,2	7	38,9	7	38,9		0		0
Total		17	94,4	54	300	18	105,6	0	0	0	0

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

En la tabla N°22 los ítems N°38 y N°39 tratan sobre el horario de trabajo el cual es un elemento muy importante que debe ser respetado por la empresa. En el ítem N°38 se obtuvo como resultado que el 77,8% de los trabajadores considera que su horario de trabajo es respetado y un 16,7% está totalmente de acuerdo con su horario de trabajo. En cuando al ítems N°39 el 83,3% indicaron que su horario de descanso es respetado y un 16,7% está totalmente de acuerdo. Datos que coinciden con lo planteado por la Jefa de Recursos Humanos, ya que planteo que la empresa se

preocupa por respetar los horarios de trabajo y de descanso de todos los trabajadores, a fin de evitar sobre carga.

En cuanto a la utilización del tiempo libre y recreación el 55,6% de los trabajadores considera que la empresa realiza actividades que puedan fomentar el uso del tiempo libre y recreación, sin embargo un 27,8% tiene dudas al respecto y se muestra indeciso a lo planteado. En cuanto al ítems N°41 el 44,4% refirieron estar de acuerdo con que la empresa realiza actividades para fortalecer la amistad y fraternidad con sus compañeros de trabajo y un 22,2% informaron estar totalmente de acuerdo, aunque un 33,3% no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado. Y por último en el ítems N°42 un 38,9% señalaron estar de acuerdo y otro 38,9% contestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa cuente con actividades para integrar a la familia, sin embargo un 22,2% plantearon estar totalmente de acuerdo con que la empresa realiza actividades donde se permite la integración de los familiares, lo cual es importante para la calidad de vida laboral de los trabajadores. La Jefa de Recursos Humanos destaca que la empresa realiza actividades de recreación y de mejor utilización del tiempo libre, para fomentar la integración entre sus trabajadores, incluyendo también a sus familiares.

Realizar actividades que permitan que los trabajadores se integren con sus familiares y respetar sus horarios de descanso es fundamental para que el trabajador no sienta que la empresa lo absorbe por completo, de tal manera el trabajador se sentirá respetado y considerado por la empresa y podrá disfrutar, distraerse y recrearse ya sea mediante las actividades que realice la empresa o por su cuenta.

Trabajo y espacio total de vida es un factor importante de la calidad de vida laboral como señala Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) el trabajo no debe absorber ni todo el tiempo ni toda la energía del trabajador, considerando su vida familiar, particular, ocio y actividades sociales.

Según Correa, Cierra y Giuliani (2013) El trabajo ocupa espacio y tiempo de gran relevancia en nuestras vidas. Buena parte de nosotros desarrolla una actividad laboral, y considerable parte de nuestra existencia transcurre dentro de las organizaciones. Por lo cual es necesario que las empresas respeten los horarios de los trabajadores, para evitar que estos se sientan sofocados por el trabajo, que puedan descansar y dedicarles tiempo a sus familiares y amigos, así como también tener tiempo libre para ellos.

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. Por ello en la actualidad las empresas deben tener consideraciones especiales con los trabajadores con discapacidad ya que debido a su condición pueden tardar en realizar sus actividades. Esto se relaciona con el factor de condiciones de seguridad y salud, ya que para facilitarle sus actividades se deben hacer adecuaciones en las instalaciones para mejorar su movilidad.

La empresa 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 y comodidad.

Tabla N°23.
Valor Real Factor Trabajo y Espacio Total de Vida

Número de sujetos	18	índice Ideal	2500
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	358
Número de Ítems	5	índice Real	1988,89
Puntaje Total ideal	450	Valor Real	79,56%

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

De acuerdo con la tabla N°23 el valor real del factor trabajo y espacio total de vida es de 79,56%, siendo por tanto un nivel de satisfacción muy positivo, es decir que los trabajadores con discapacidad no están completamente satisfechos, pero se muestran interesados y conformes con que la empresa respete sus horarios de trabajo y horarios de descanso, así como también aceptan que la empresa realiza actividades de recreación y disfrute del tiempo libre.

9. Factor Relevancia Social de la Vida Laboral

Tabla N°24.

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.		0	4	22,2	8	44,4	6	33,3		0
44	Conozco la misión y visión de la empresa.		0	3	16,7	6	33,3	9	50		0
45	Me siento identificado con la visión y misión de la empresa.		0	4	22,2	4	22,2	6	33,3	4	22,2
46	La empresa cuenta con una buena imagen ante la comunidad.		0	12	66,7	6	33,3		0		0
47	La empresa realiza actividades de labor social.		0	3	16,7	9	50	6	33,3		0
Total		0	0	26	144,4	33	183,3	27	150	4	22,2

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Los ítems N°43, 44 y 45 se refieren a la identificación y compromiso que tienen los trabajadores con discapacidad hacia la empresa. En el ítems N°43 el 44,4% de los trabajadores encuestados indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa, el 33,3% refirieron estar en desacuerdo con sentirse orgullo de ser parte de la empresa y un 16,7% informaron estar de acuerdo. Podemos observar que este resultado es contrario a lo planteado por la Jefa de Recursos Humanos, quien consideró que los trabajadores con discapacidad se sienten identificados y orgullosos de pertenecer a la empresa, ya que los datos arrojan indiferencia y negatividad al respecto. En relación al ítems N°44 el 50% de los trabajadores con discapacidad plantearon estar en desacuerdo con conocer la misión y

visión de la empresa, mientras que un 33,3% contestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 16,7% señalaron estar de acuerdo. Resultado que tiene relación con el ítem N°45 que tiene que ver con la identificación con la misión y visión de la empresa, donde el 33,3% expresaron estar en desacuerdo con sentirse identificados, sin embargo el resto de los trabajadores están muy divididos en cuanto a su opinión, ya que un 22,2% indicaron estar de acuerdo y sentirse identificados, otro 22,2% se muestra indiferente y por último el otro 22,2% dice estar totalmente en desacuerdo con sentirse identificados con la misión y visión de la empresa. En referencia a esto la Jefa de Recursos Humanos comentó que los trabajadores si se sienten identificados con la misión y visión de la empresa, aunque destaca el hecho de que la empresa no cuenta con ningún medio para medir la identificación y orgullo de los trabajadores con la misma.

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. Sin embargo algunos indicadores como condiciones de seguridad y salud, integración social en la organización y trabajo y espacio total de vida, los cuales según los datos obtenidos obtuvieron un nivel positivo de satisfacción, lo que indica que estos también influyen en la identificación y compromiso con la empresa, demostrando así que algunos trabajadores si se sienten medianamente satisfechos y agradecidos.

En cuanto a la imagen ante la sociedad en el ítems N°46 el 66,7% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo con que la empresa tienen una buena imagen ante la sociedad y un 33,3% refiere estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Y en el ítems N°47 también vinculado con la imagen ante la sociedad, se obtuvo que el 50% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa realiza actividades de labor social, el 33,3% señalan estar en desacuerdo y un 16,7% informaron estar de acuerdo. Aunque los resultados sean variados se puede decir que una gran parte de los trabajadores con discapacidad tienen dudas o desconocimiento sobre si la empresa realiza actividades de labor social, sin embargo consideran que la misma tiene una buena imagen ante la sociedad. Durante la entrevista se comento que la empresa si posee una buena imagen ante la sociedad lo que corresponde a los resultados obtenidos, sin embargo la empresa no cuenta con un medio para informar a los trabajadores sobre sus contribuciones a la sociedad, por lo cual algunos de los trabajadores tienen desconocimiento sobre sus actividades de labor social.

Como señala Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) la relevancia social de la vida laboral se refiere a que 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. Cuando la empresa es reconocida por la sociedad y contribuye con el bienestar social de sus trabajadores, indudablemente esto tendrá influencia en el orgullo e identificación que pueden sentir los trabajadores con la empresa.

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. (p. 237)

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. Colombo (2004:95) señala que “mayores niveles de identificación con el entorno laboral mayor motivación, gratificación y rendimiento mostrará la fuerza de trabajo dentro de la misma”. Es decir que mientras más se sientan identificados y orgullosos los trabajadores de la empresa, mayor será su rendimiento laboral.

Tabla N°25.

Valor Real del Factor Relevancia Social de la Vida Laboral

Número de sujetos	18	Índice Ideal	2500
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	261
Número de Ítems	5	Índice Real	1450
Puntaje Total ideal	450	Valor Real	58,00%

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

El valor real del factor relevancia social de la vida laboral es de 58%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad es neutral, es decir que no es completamente desfavorable y que los trabajadores no se consideran identificados y tampoco consideran que están completamente desligados de los objetivos de la empresa, se muestran en una actitud neutral e indiferente ante la misión y visión de la empresa.

Tabla N°26.
Valor Real General

Número de sujetos	18	Índice Ideal	21000
Número de opciones de respuesta	5	Puntaje Total Real	2573
Número de ítems	42	Índice Real	14294,44
Puntaje Total ideal	3780	Valor Real	68,07%

Fuente: Tovar, Ivette (2015)

De acuerdo con la tabla N°26 del valor real general de todos los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral es de 68,07%, el cual de acuerdo con la tabla de referente de comparación de los niveles de satisfacción, es un nivel de satisfacción positivo, es decir que los trabajadores con discapacidad se muestran satisfechos con las condiciones laborales, aunque es importante destacar que no es un porcentaje muy alto y que hay indicadores que muestran mediana satisfacción e insatisfacción en ciertos aspectos de las condiciones laborales.

La aplicación del cuestionario se realizó con el fin de identificar 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. Y para ello se tomó en cuenta 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. Como se señaló anteriormente 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.

De acuerdo a los resultados existe un nivel de satisfacción neutral en cuanto a la compensación justa y adecuada, por lo que los trabajadores están medianamente 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 neutral, es decir que están medianamente 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 como resultado un nivel de satisfacción negativo, es decir que los trabajadores están insatisfechos ya que la empresa no brinda las oportunidades para crecer profesionalmente. Estos tres indicadores anteriores 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 neutral, y puede deberse a la insatisfacción que tienen los trabajadores con respecto a su compensación, desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento y estabilidad laboral.

Sin embargo los trabajadores con discapacidad tienen un nivel de satisfacción positivo en cuanto a otros indicadores, como condiciones de seguridad y salud, es decir las 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 68,07% los trabajadores con discapacidad se encuentran satisfechos de una manera general, tomando en cuenta todos los indicadores estudiados. Lo que significa que no están totalmente satisfechos con las condiciones laborales ofrecidas por la empresa, pero si muestran una actitud positiva ante los hechos, que están interesados en cambiar los aspectos negativos de su calidad de vida laboral

Cuadro N° 5

Cuadro Resumen por Indicador

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado
Compensación justa y adecuada	Neutral	Precaución
Condiciones de seguridad y salud	Positivo	Fortaleza
Utilización y desarrollo de capacidades	Neutral	Precaución
Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad	Negativo	Debilidad
Integración social en la organización	Positivo	Fortaleza
Constitucionalismo	Neutral	Precaución
Trabajo y espacio total de vida	Positivo	Fortaleza
Relevancia social de la vida laboral	Neutral	Precaución
Valor Real General	Positivo	Fortaleza

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En las empresas de la actualidad medir el nivel de satisfacción de los trabajadores se ha hecho cada vez más importante ya que se busca maximizar la eficiencia y eficacia, y hoy en día se entiende que trabajadores más felices significa trabajadores más comprometidos y responsables con la empresa. Como señala Keith y Newstron (1991) la calidad de vida laboral produce un ambiente más humano y sensible hacia los trabajadores, donde lo principal es satisfacer todas sus necesidades y considerar al trabajador como pilar de la empresa, donde se permita que estos se desarrollen en todos los aspectos de su vida.

La presente investigación estuvo orientada analizar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad tomando en consideración los ocho (8) factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral, los cuales según Chiavenato (2008) citando a Walton (1975) son:

- 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 cada uno de ellos engloban una o varias necesidades que tienen los trabajadores, que solo podrán estar satisfechas si la empresa le ofrece las condiciones necesarias para tener una buena calidad de vida laboral.

Para determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores con discapacidad, se hizo necesario realizar una entrevista semi- estructurada donde se pretendió diagnosticar las características de cada uno de los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral, así como también las características generales de los trabajadores con discapacidad desde la perspectiva de la Jefa de Recursos Humanos, logrando así determinar bajo qué condiciones los trabajadores realizan sus actividades laborales.

De la entrevista se obtuvo que de acuerdo a la Jefa de Recursos Humanos, los trabajadores con discapacidad poseen todas las condiciones necesarias para estar satisfechos con su calidad de vida laboral, sólo destacando que el único aspecto que no se satisface es la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa ya que la misma no está en condiciones para asumir los planes de carrera de los trabajadores.

Posteriormente se aplicó un cuestionario tipo escala Likert de cuarenta y siete (47) ítems a 18 trabajadores con discapacidad, logrando identificar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad con los factores que tienen incidencia en la calidad de vida laboral ofrecida por la empresa, dando como resultado en algunos de los indicadores como: compensación justa y adecuada, utilización y desarrollo de capacidades, constitucionalismo y relevancia social de la vida laboral, un nivel de satisfacción neutral lo que se considera que en varios aspectos de sus condiciones laborales están medianamente satisfechos e indiferentes.

Por otro lado en el indicador oportunidad de crecimiento continuo y seguridad el nivel de satisfacción es negativo, lo que indica que hay una insatisfacción, por lo que se consideran que la empresa no ofrece oportunidades de desarrollo ni estabilidad

laboral. Resultados que se relacionan con lo expresado por la Jefa de Recursos Humanos donde planteo que la empresa no elabora planes de carrera para ningún trabajador.

Sin embargo existen indicadores que arrojaron un nivel de satisfacción positivo como: condiciones de seguridad y salud, integración social en la organización y trabajo y espacio total de la vida laboral, lo cual indica que los trabajadores con discapacidad están integrados en la empresa y son considerados al momento de su inclusión aspectos como su condición física y el puesto que van a ocupar, a demás los trabajadores con discapacidad tienen buenas relaciones interpersonales y se consideran que tienen tiempo para su recreación y disfrute. Aspectos muy positivos que pueden ser aprovechados para aumentar el nivel de satisfacción en otros factores donde sus resultados no son los ideales.

Como resultado final se obtiene que los trabajadores con discapacidad tienen un nivel de satisfacción positivo con un 68,07%, el cual se considera que es bueno ya que los trabajadores se sienten satisfechos, teniendo una actitud favorable donde se muestran interesados en los factores que podrían representar una mejora para su calidad de vida laboral.

Por lo tanto los trabajadores con discapacidad tendrán un nivel de satisfacción muy positivo si se logran satisfacer todas sus necesidades tanto de primer nivel como las de nivel superior, es decir aquellas relacionadas con la necesidad de autorrealización y de estima. La calidad de vida laboral de los trabajadores debe ser uno de los objetivos principales de cualquier empresa que busque el desarrollo y crecimiento.

Recomendaciones

A fin de proponer mejoras para la calidad de vida laboral de los trabajadores con discapacidad, se elaboro el siguiente cuadro tomando en consideración los resultados de los dos objetivos anteriores, resaltando las debilidades con el objeto de mejorar, las fortalezas las cuales deben ser tomadas en cuenta para su mantenimiento y las precauciones que están sujetas a cambios.

Cuadro N°6

Cuadro de Recomendaciones

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado	Recomendación
Compensación justa y adecuada	Neutral	Precaución	Esto es un indicador clave para que la empresa evalúe sus escalas salariales y realice un estudio del mercado laboral, para determinar si la distribución salarial está acorde con los cargos y si está dentro de los parámetros en el mercado laboral. Darles la oportunidad a los trabajadores de expresar cuáles son sus verdaderas necesidades para brindarle los beneficios acordes y adecuados a estas. Verificar que todos los trabajadores tengan la misma oportunidad de recibir los mismos beneficios sociales y económicos.

Continuación...

Continuación...

Cuadro N°6
Cuadro de Recomendaciones

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado	Recomendación
Condiciones de seguridad y salud	Positivo	Fortaleza	Mantener las condiciones de seguridad y salud, pero sin embargo para alcanzar una nivel muy positivo se recomienda que, en el caso de los trabajadores con discapacidad se deben evaluar las condiciones de su puesto de trabajo periódicamente e instruirlos en cuanto a las condiciones ergonómicas, para que estos se muevan y realicen sus actividades sin correr riesgo de daños físicos a futuro. Instruir a los supervisores para que puedan diagnosticar si existe algún riesgo para los trabajadores, debido a que están en contacto directo con el lugar de trabajo y así poder notificar en el momento oportuno. La empresa periódicamente debe realizar inspecciones dirigidas por expertos en el área, a fin de evitar accidentes y enfermedades ocupacionales. También es importante señalar que a los trabajadores con discapacidad se les deben realizar evaluaciones periódicas sobre su condición para ajustar las condiciones laborales a su realidad actual.

Continuación...

Continuación...

Cuadro N°6
Cuadro de Recomendaciones

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado	Recomendación
Utilización y desarrollo de capacidades	Neutral	Precaución	Medir el desempeño de los trabajadores, para identificar sus oportunidades de mejora e incentivarlos, para que el trabajador conozca por medio de la retroalimentación en que debe mejorar. Incluir a los trabajadores con discapacidad en los programas de adiestramientos, de manera que puedan desarrollar sus capacidades. Evitar ubicar a los trabajadores con discapacidad en puestos de trabajo alienantes.
Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad	Negativo	Debilidad	Permitir que los trabajadores con discapacidad tengan oportunidades de crecimiento profesional en la empresa. Incluir en los planes de carrera a los trabajadores con discapacidad. Considerar a los trabajadores con discapacidad para ascensos, ocupando así puestos de mayor relevancia y responsabilidad, de acuerdo a su condición.

Continuación...

Continuación...

Cuadro N°6
Cuadro de Recomendaciones

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado	Recomendación
Integración social en la organización	Positivo	Fortaleza	Aprovechar las buenas relaciones que tienen entre compañeros de trabajo y supervisores para aumentar su identificación y compromiso con la empresa y para incentivarlos a desarrollar sus capacidades. Capacitar a los supervisores en cuanto a las personas con discapacidad, de manera que estos sepan cómo tratarlos adecuadamente. Incluir a todos los trabajadores en actividades de formación dirigidos a sensibilizarlos y así puedan apoyar a las personas con discapacidad cuando se requiera. Realizar jornadas de integración, para mantener las relaciones interpersonales de los trabajadores con discapacidad.
Constitucionalismo	Neutral	Precaución	Proporcionar la información referente a las normas y procedimientos de una manera que genere interés en los trabajadores. 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.

Continuación...

Continuación...

Cuadro N°6
Cuadro de Recomendaciones

Indicador	Nivel de Satisfacción	Significado	Recomendación
Trabajo y espacio total de vida	Positivo	Fortaleza	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	Neutral	Precaución	Mejorar las condiciones para aumentar los niveles de satisfacción de los factores permitirá aumentar a su vez el nivel de identificación y compromiso de los trabajadores con discapacidad con la empresa. Preocuparse por las necesidades de sus trabajadores. Proporcionar a los trabajadores información sobre las actividades de labor social que realiza la empresa. Mantener una buena imagen ante la sociedad sobre sus productos.
Valor Real General	Positivo	Fortaleza	Aprovechar los indicadores positivos para tomar en consideración los indicadores neutrales y negativos, con el fin de mejorar su nivel de satisfacción.

Elaborado por: Tovar, Ivette (2015)

Tambien se recomienda **A la Escuela de Relaciones Industriales:** sugerir a los profesores que incorpooren en sus clases temas relacionados con la no discriminación, aceptación de la diversidad y a la sensibilización hacia las personas con discapacidad.

A la Universidad de Carabobo: Incentivar a realizar investigaciones sobre los componentes que tienen influencia en la calidad de vida laboral.

A futuras investigaciones: : Seguir investigando el tema de la calidad de vida laboral, tomando en consideración otros modelos que incorporen elementos como la alienación laboral, entre otros, que tambien puedan tener incidencia en el tema. Asi mismo, incorporar en la investigación estrategias como la cualitativa que permita sumar esfuerzos para entender desde diversas dimensiones el fenómeno a estudiar.

LISTA DE REFERENCIAS

Alfaro, Lucrecia (2013). **Psicología y discapacidad: un encuentro desde el paradigma social**. Revista Costarricense de Psicología. Artículo en línea. Disponible en: <http://www.revistacostarricensedepsicologia.com/articulos/vol32/4-RCP-Vol.32-No1.pdf>. Consulta: 2014, Julio 10.

Arias, Fidias (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.

Barton, Len (1998) **Discapacidad y sociedad**. Fundación Paideia, Ediciones Morata, Madrid, España.

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

Cervantes, Victor (2005). **Interpretaciones del Coeficiente Alpha de Cronbach**. Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Disponible en: http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf Consulta: 2015, Enero 6

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 Mc.Graw-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 2014, Diciembre 02.

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

Correa, Dalila, Cirera, Oswaldo y Giuliani (2013). **Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo**. Artículo en línea: Dialnet-VidaConCalidadYCalidadDeVidaEnElTrabajo-4237669%20(3).pdf. Consulta: 2014, Noviembre 15.

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.

Díaz, Luz. y Muñoz, Patricia. (2005). **Implicaciones del género y la Discapacidad en la construcción de identidad y la subjetividad**. Revista Ciencias de la Salud, 3(2), 156-167. Artículo en línea. Disponible: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S169272732005000200006&script=sci_artt ext. Consulta: 2014, Julio 10

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

Durán, Virginia y Ramírez, Mariangel (2009). **Calidad de Vida en el Trabajo**. Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

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 2014, Noviembre 27.

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: 2014, Julio 10.

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

Groppa, Octavio (2004). **Las necesidades humanas y su determinación**. Universidad Católica Argentina. Artículo en línea http://www.academia.edu/7384938/Las_necesidades_humanas_y_su_determinaci%C3%B3n_Los_aportes_de_Doyal_y_Gough_Nussbaum_y_Max-Neef_al_estudio_de_la_pobreza. Consulta: 2014, Noviembre, 15

Hernández, Roberto; Fernández Carlos y Baptista, María (2010). **Metodología de la Investigación**. McGRAW-HILL / Interamericana Editores. México.

Hurtado, Jacqueline (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. Fundación SYPAL. Caracas, Venezuela.

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: 2014, Noviembre 15.

Katz, Daniel y Kahn, Robert 1966. **The social psychology of organizations**. New York: John Wiley and Sons.

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.

León, Orfelio y Montero, Ignacio (2003). **Métodos de Investigación en psicología y Educación**. 3era Edición. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.

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.

Madorrán, Carmén (2013). **Redefinir lo necesario y lo superfluo. Sobre la relación entre necesidades, capacidades y bienes comunes**. Editorial Viento Sur. Artículo en línea:

http://vientosur.info/IMG/pdf/VS130_C_Madorrán_Redefinir_lo_necesario_y_lo_superfluo.pdf. Consulta 2014, 26 de Noviembre.

Max-Neef, Manfred (1993). **Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Capítulo V**. Development Dialogue, Cepaur y Fundación Dag Hammarskjöld. Santiago de Chile y Uppsala, Suecia. Artículo en línea. <http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%3ADtulo%205.%20Max%20Neef.pdf> Consulta 2014, 27 de Noviembre.

Meléndez, María (2011). **Calidad de Vida de los Trabajadores con Discapacidad en una Empresa del Sector Cauchero del Estado Carabobo**. Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

Melgar, Natalia; Piani, Giorgina; Rossi, Máximo y Taroco, Andrés (2009). **Tolerancia: mapa de las reservas mundiales**. Artículo en línea: <http://www.fcs.edu.uy/archivos/2009.pdf>. Consulta 2014, Noviembre 15

Morgado, Hiliana y Pichardo Sugedydi (2005) **La Participación como Factor para Mejorar la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores en la Empresa PLUMROSE LATINOAMERICANA, C.A (Planta Matadero)**. Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

Norma Venezolana COVENIN 2733 (2004). **Entorno Urbano y Edificaciones, Accesibilidad para Personas.** FONDONORMA. Disponible en: <http://www.fundeeh.gob.ve/site/images/normativa/gacetitas-normas/2733-2004.pdf>. Consulta: 2015, Enero 5

Omilla, Nilda (2008). **Introducción al Trabajo Social, Necesidades** Artículo en línea. http://www.filo.unt.edu.ar/al/its13/u2_necesidades.pdf. Consulta 2014, 26 de Noviembre.

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 6.

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 6.

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 5.

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 6.

Padilla, Andrea (2010). **Discapacidad: contexto, concepto y modelos.** International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional. Artículo en línea. Disponible: http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562010000100012&lng=es&nrm=. Consulta: 2014, Julio 11.

Quiroz, María (2003). **Hacia una Didáctica de la Investigación.** Editorial Aula. Distrito Federal, México.

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.

Santarsiero, Luis (2011). **Necesidades, bienestar e intervención social del estado: ejes de debate conceptual para el desarrollo de políticas sociales.** Enfoques vol.23 N°1 Libertador San Martín. Universidad Nacional de la Plata – CONICET. Artículo en línea:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212011000100003. Consulta 2014, 26 de Noviembre.

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

Sotillo, Cesar (2009). **La gestión de Recursos Humanos en el Proceso de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en la Empresa Corporación INLACA, C.A. – Dpa. Venezuela.** Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

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

ANEXOS

ANEXO (A)
(VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS)

EXPERTO 1. DISPONIBLE EN FÍSICO

EXPERTO 2. DISPONIBLE EN FÍSICO

EXPERTO 3. DISPONIBLE EN FÍSICO

ANEXO B
(CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO)

Dimension:	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					TOTAL PUNTAJE		
	ITEMS	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46		47	
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	1	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	153
	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	156
	3	4	3	4	2	4	5	4	3	2	4	4	2	1	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	144
	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	140
	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	144	
	6	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	146		
	7	3	2	2	2	2	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5	2	2	1	3	2	137		
	8	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	137		
	9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	156
	10	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	147	
	11	3	2	2	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	2	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	5	3	2	2	4	3	151	
	12	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	5	5	5	5	3	2	2	4	3	159	
	13	3	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	139	
	14	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	1	3	2	118
	15	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	1	3	2	132
	16	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	1	2	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	1	3	2	138
	17	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	3	3	3	2	2	2	3	2	132
	18	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	144
	SUMA	63	47	50	53	50	64	74	70	71	79	75	73	64	74	71	56	48	48	38	40	42	55	71	71	66	79	77	76	54	48	60	47	74	75	70	70	69	52	48	44	66	51	2573	
	PROMEDIO	3,5	2,6	2,8	2,9	2,8	3,6	4,1	3,9	3,9	4,4	4,2	4,1	3,6	4,1	3,9	3,1	2,7	2,7	2,1	2,2	2,3	3,1	3,9	3,9	3,7	4,4	4,3	4,2	3,0	2,7	3,3	2,6	4,1	4,2	3,9	3,9	3,8	2,9	2,7	2,4	3,7	2,8	142,94	
	DESVIACION	0,5	0,8	0,9	0,8	0,8	0,8	0,7	1,1	1,0	0,5	0,6	0,9	1,0	0,8	0,7	0,6	0,9	0,8	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,5	0,6	0,5	0,8	0,8	1,0	0,8	0,5	0,4	0,7	0,8	0,8	0,8	1,1	0,5	0,7	10,22		
	VARIANZA	0,3	0,6	0,8	0,6	0,7	0,6	0,5	1,2	1,0	0,3	0,4	0,8	1,0	0,6	0,5	0,3	0,8	0,7	0,7	0,7	0,8	0,6	0,6	0,6	0,7	0,3	0,3	0,3	0,7	0,6	0,9	0,6	0,2	0,1	0,5	0,6	0,6	0,6	0,6	1,2	0,2	0,5	104,41	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																																											25,2		

RESUMEN	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	27	28	29	30	36	31	38	32	40	33	42	34	44	35	46	36
1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
2 EN DESACUERDO	0	10	9	6	8	1	1	3	2	0	0	1	0	1	1	2	7	9	9	9	5	2	1	1	1	0	0	0	6	9	6	10	0	0	0	0	0	6	9	6	0	6
3 NI ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	5	4	7	6	8	0	2	3	0	2	3	8	1	2	12	8	7	4	5	8	10	3	3	7	0	1	1	6	6	0	5	1	0	5	6	7	8	6	4	6	9
4 DE ACUERDO	9	3	5	5	4	7	13	7	7	11	11	8	6	11	12	4	1	1	1	1	1	5	10	10	7	11	11	12	6	3	12	3	14	15	10	8	7	4	3	4	12	3
5 TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0	0	0	0	2	4	6	6	7	5	6	3	5	3	0	1	1	0	0	0	0	4	4	3	7	6	5	0	0	0	0	3	3	3	4	4	0	0	0	0	0
TOTALES	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Crombach. Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,83, concluyéndose que la confiabilidad de instrumento muy alta portanto es confiable desde el punto de vista estadístico.

Autor: Carlos J. Ruiz Bolívar
Título: Instrumentos de Investigación Educativa
Ediciones CIDERG, c.a Barquisimeto, Edo. Lara Venezuela.

total de Items 45

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^N s_i^2}{\sum_{i=1}^N s_i^2 + \sum_{j=1}^M s_j^2} \right] = 0,78$$

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a
Muy Baja	0,01 a
0,40	
0,20	

ANEXO C
(INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS)
(ENTREVISTA)

Entrevista Semi-Estructurada	
Indicador: Caracterización de las personas con discapacidad incluidas.	
1) ¿Cuántas personas con discapacidad hay incluidas en la empresa?	Comento que actualmente están incluida en nomina 18 personas con discapacidad,.
2) ¿Cumplen con la cuota del 5% de la nomina, como indica la Ley para Personas con Discapacidad 2007?	Señala que: "Si nos corresponde incluir 21 personas de acuerdo al 5% de la nomina de trabajadores"
3) ¿Qué tipo de discapacidades tienen las personas incluidas?	Considera que "básicamente Auditiva y Musculo esquelética"
4) ¿Cuál es el grado de discapacidad?	Expresa que "eso varía de acuerdo a cada persona, pero se podría decir que la mayoría tiene discapacidades leves, aunque hay excepciones"
5) ¿Están certificadas por el CONAPDIS?	Establece que si todos los trabajadores poseen su carnet que los certifica.
6) ¿En cuales departamentos laboran?	Argumenta que se encuentran distribuidos en los departamentos de producción, mantenimiento, ventas y control de calidad.
7) ¿Qué cargo ocupan?	Dice que ocupan cargos principalmente de ayudante general de acuerdo al departamento donde se encuentren.
8) ¿Cuál es su nivel académico?	Señala que el nivel académico de los trabajadores con discapacidad es de Bachiller y Técnico Medio.
9) ¿Qué edades tienen?	"En general se encuentran entre 30 a 35 años".

Indicador: Compensación justa y adecuada.	
10) ¿Los trabajadores con discapacidad cuentan con la información sobre las tareas que deben desempeñar?	Al respecto acota que "si, son bien informados desde el momento de su ingreso".
11) ¿De qué manera los trabajadores con discapacidad están informados sobre las tareas que deben desempeñar?	En relación señala que "son informados de acuerdo a la descripción de cargo y por parte de los supervisores quienes dictan instrucciones de acuerdo a cada tarea".
12) ¿La remuneración que reciben está acorde a las tareas que realizan?	Comenta que "si, como a todos los trabajadores".
13) ¿La remuneración que reciben es igual a la de sus pares?	Dice que "si, de acuerdo al cargo se trata de equilibrar los salarios".
14) ¿La remuneración que perciben los trabajadores con discapacidad está acorde con lo que ofrece el mercado laboral?	Expresa que "si, hasta donde sé si, yo creo que estamos por encima".
15) ¿Cuáles son los beneficios económicos que brinda la empresa a los trabajadores con discapacidad?	Reciben los beneficios económicos que establece la ley, que es igual para todos los trabajadores, ellos no reciben ningún beneficio adicional por ser personas con discapacidad.
16) ¿Son los mismos que reciben los trabajadores sin discapacidad?	Argumenta que si, son los mismo beneficios que el resto de los trabajadores, que están en el contrato colectivo
17) ¿Cuáles son los beneficios sociales que brinda la empresa a los trabajadores con discapacidad?	Expone que algunos de ellos son: bonificación por hijo, bonificación por matrimonio, bono de alimentación, dotación de uniformes, seguro HCM.
18) ¿Son los mismos que reciben los trabajadores sin discapacidad?	Señala que "si no hay discriminación en cuanto a eso".
19) ¿Cómo considera que es la satisfacción de los trabajadores con discapacidad, con la remuneración y los beneficios que le ofrece la empresa?	Comenta que "de acuerdo a que no hay reclamos, deben estar satisfechos".

Indicador: Condiciones de seguridad y salud.	
20) ¿Los puestos de trabajo ocupados por los trabajadores con discapacidad fueron estudiados previamente antes de su ingreso?	"Claro, de hecho vino la trabajadora social del Ministerio de Trabajo y estuvo en la evaluación que se realizó junto a servicio médico".
21) ¿Se realizaron ajustes ergonómicos a los puestos de trabajo, para adecuarlos a los trabajadores con discapacidad?	Establece que si fueron ajustados de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de los puestos de trabajo.
22) ¿Considera que los puestos de trabajo ocupados por los trabajadores con discapacidad están acordes a su condición?	Argumenta que "si, por ello se realizó una evaluación con anterioridad".
23) ¿Los trabajadores con discapacidad participan en las actividades de adiestramiento relacionadas con la salud y seguridad?	Dice que "si, realizan charlas trimestrales y todos participan".
24) ¿Se les brinda información a los trabajadores con discapacidad sobre las normas de riesgo, de salud y seguridad laboral?	Señala que "si a todos los trabajadores, no tenemos discriminación".
25) ¿Los trabajadores con discapacidad cuentan con los equipos de protección personal?	"Si claro, como todos los trabajadores".
26) ¿Los trabajadores con discapacidad cuentan con equipos y herramientas necesarias para realizar el trabajo?	En relación a ello comenta que "si, cuenta con todo lo necesario de acuerdo a las actividades que deban realizar y a su puesto de trabajo".
27) ¿Las instalaciones de la empresa son accesibles y transitables?	Considera que "si, que de hecho en la entrada tienen su puesto de estacionamiento, tenemos baños especiales para personas con discapacidad, se hizo una rampa en recepción que no estaba, las manillas de las puertas también, y otras que no recuerda".
28) ¿Se han realizado adecuaciones con base a las normas COVENIN en cuanto a la accesibilidad y transitabilidad para las personas?	Reitera que "si lo que te comente todo es en base a la norma".
Indicador: Utilización y desarrollo de capacidades.	
29) ¿Los trabajadores con discapacidad participan en los planes y programas de adiestramiento que ofrece la empresa?	Argumenta que "si ellos participarían, porque actualmente no han participado porque son de nuevo ingreso, pero cuando se realicen si... Por los momentos solo han participado es cursos internos, charlas y así... y en realidad no ameritan muchos cursos porque básicamente están en planta".
30) ¿Se han realizado ajustes en aspectos didácticos para que los trabajadores con discapacidad participen?	Señala que como no han realizado cursos de acuerdo a su puesto de trabajo no se han realizado. "No, además la discapacidad que tiene no es tan grave como para que no vayan a entender".
31) ¿Es evaluado el desempeño de los trabajadores con discapacidad?	Comenta que "si por sus supervisores".
32) ¿Los trabajadores con discapacidad conocen los resultados de su evaluación de desempeño?	Al respecto comenta que "si el supervisor le dice como es su desempeño".

Indicador: Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad.	
33) ¿Se consideran a los trabajadores con discapacidad en los planes de carrera?	Establece que "no, en estos momentos no tenemos planes de carrera, la empresa no está en condiciones para sustentarlos".
34) ¿Los trabajadores con discapacidad son considerados al momento de existir una vacante?	"Si claro son considerados, aunque no se ha presentado un ascenso... si se ha estudiado"
35) ¿La empresa brinda estabilidad laboral a los trabajadores con discapacidad?	Acota que "si todos los trabajadores con discapacidad son fijos, ninguno es contratado".
Indicador: Integración social en la organización.	
36) ¿Cómo se manejan las relaciones supervisor-trabajador?	Comenta que "son directas, amenas y cordiales".
37) ¿La comunicación supervisor- supervisado es eficaz?	Dice que "yo creo que si".
38) ¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	En relación a esto comenta que son cordiales y se llevan bien.
39) ¿Cómo es la comunicación entre los trabajadores?	Señala que "bien y directa... se comunican de manera amable con respeto".
40) ¿Cómo considera usted que es el trato de los supervisores hacia los trabajadores con discapacidad?	Establece que es "adecuado de acuerdo a su discapacidad, sin discriminarlos... incluso se les realiza una charla tanto a los supervisores como a los demás trabajadores, sobre la forma de tratarlos y de dirigirse a ellos... con respeto".
41) ¿Cómo considera usted es el trato que reciben las personas con discapacidad de sus compañeros de trabajo?	Dice que "yo creo que buena".
42) ¿Los compañeros de trabajo apoyan en las tareas a los trabajadores con discapacidad?	Considera que " si, ellos colaboran y los ayudan".
Indicador: Constitucionalismo.	
43) ¿Existe un manual de normas y procedimientos?	En relación a esto establece que "si existe, y se les informa a todos los trabajadores en el momento de su inducción las normas y procedimientos que deben seguir como guía en la organización".
44) ¿Los trabajadores tienen información sobre las normas y procedimientos?	"Si como ya te dije se les informa en el momento de la inducción.
45) ¿Las normas y procedimientos son para todos?	"Si todos los trabajadores por igual... se les informa a todos en su ingreso".
46) ¿Los trabajadores cuentan con la información de sus deberes y derechos?	"Si de hecho se les entrega una norma de convivencia cuando llegan... y en el contrato colectivo tienen los deberes y derechos que tienen... y bueno igual en la inducción se les informa".
47) ¿La empresa toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?	"Sí, Claro".

Indicador: Trabajo y espacio total de vida.	
48) ¿La empresa respeta el horario de trabajo establecido?	Señala que "si, 8 horas diarias".
49) ¿Se cumple en la empresa el horario de descanso establecido?	Dice que "si... 1 hora diaria".
50) ¿La empresa cuenta con programas de utilización del tiempo libre y recreación?	Comenta que "si... realizamos actividades para integrar a los trabajadores".
51) ¿Qué tipo de actividades tienen planificadas?	Acota que "ya este año las cumplimos, se realizan varias actividades... la última fue para playa la rosa con motivo de recreación... para todos los trabajadores y familiares... se realizan varias actividades de acuerdo a las fechas especiales, como día del niño, de la madre... y así".
52) ¿Incluyen a los trabajadores con discapacidad en los programas de uso del tiempo libre y recreación?	Expresa que "si a todos los trabajadores y familiares".
53) ¿La empresa cuenta con actividades para integrar al grupo familiar?	"Si, la gran mayoría de las actividades fuera de la empresa incluimos a los familiares"
Indicador: Relevancia social de la vida laboral.	
54) ¿Cómo es la identificación de los trabajadores con la empresa?	Dice "Mira yo creo que si es buena, así como yo estoy identificada".
55) ¿Considera los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa?	Señala que "si... yo como trabajadora estoy orgullosa... creo que los trabajadores también".
56) ¿La empresa mide de alguna manera la identificación y el compromiso de sus trabajadores con ella?	"No como tal, pero yo si creo que se sienten identificados y comprometidos con la empresa".
57) ¿Cómo considera es la imagen que cuenta la empresa en la sociedad?	"Una imagen buena, todo el mundo ha estudiado con un cuaderno Caribe".
58) ¿La empresa cuenta con programas de responsabilidad social externa?	"Yo creo que sí, aunque esa parte no la manejo yo... por lo que no te puedo decir cuales programas"

ANEXO (D)
(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

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 socio-económicos 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.					
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.					

	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
16	Tengo a mi disposición los equipos, herramientas, mobiliario y accesorios necesarias 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 ocupó 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.					
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.					

	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
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 (E)
(TABULACIÓN DE DATOS)

Dimension:	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							TOTAL PUNTAJE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	ITEMS	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	1	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

