

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**Informe final sobre el trabajo de grado para optar al título de  
licenciatura en psicología.**

**TEMA:**

**“Diagnóstico comparativo sobre la satisfacción laboral entre  
empleados con discapacidad física y empleados sin discapacidad que  
laboran en instituciones del sector público”**

**Autores:**

**Alas Anzora, Víctor Efraín      AA11089**

**Hernández Melara, Fátima Lourdes      HM11046**

**Vásquez Saldaña, Celia Marina      VS07015**

**Asesor:**

**Lic. Omar Panameño Castro.**

**Coordinador de proceso de grado:**

**Lic. Evaristo Morales.**

**Ciudad Universitaria, Viernes 29 de Septiembre de 2017**



## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**



**Rector:** Maestro Roger Armando Arias Alvarado

**Vicerrector Académico:** Dr. Manuel de Jesús Joya Abrego

**Vicerrector Administrativo:** Ing. Nelson Bernabé Granados

**Secretario General:** Lic. Cristóbal Hernán Ríos.

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**Decano:** Maestro José Vicente Cuchillas Melara

**Vice Decano:** Maestro Edgar Nicolás Ayala

**Secretario:** Maestro Héctor Daniel Carballo

## **AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**Jefe del departamento:** Maestro. Wilber Alfredo Hernández Palacios

**Coordinador de proceso de grado:** Maestro. Mauricio Evaristo Morales

**Docente director:** Maestro. Omar Panameño Castro

## **AGRADECIMIENTOS**

Le doy gracias a Dios por haberme permitido vivir hasta este día, por acompañarme y guiarme a lo largo de mi carrera, por ser fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Les doy las gracias infinitas a mis padres por apoyarme y estar siempre conmigo en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y de representar, esfuerzo, disciplina y dedicación.

A mis compañeras de tesis por el apoyo, confianza, comprensión, y sobre todo la amistad que me han brindado a lo largo del proceso.

Le agradezco a mi asesor y a los demás docentes que me instruyeron, por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo, y por compartir sus conocimientos.

A todas las personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensos mis más sinceros e infinitos agradecimientos.

Por ultimo agradezco a la Universidad de El Salvador por brindarme una educación formativa de calidad para culminar mis estudios superiores.

**Br. Víctor Efraín Alas Anzora**

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la vida, a nuestro padre creador, a la madre tierra por haberme concedido existencia, por las maravillosas personas que han puesto en mi vida, por las enseñanzas, lecciones y experiencias.

A mis padres René Hernández e Isabel de Hernández, por ser mis guías, mi fortaleza, mi ejemplo, por su apoyo económico, moral, afectivo brindado cada día, por los consejos y por los llamados de atención que hoy han hecho de mí una mujer integra. Por siempre creer en mí y estar siempre en los buenos y malos momentos.

A mis hermanas Gloria, Yelena y Katherine, por ser apoyo e inspiración siempre, por animarme y compartir mis alegrías conmigo. A hermana por elección Sandra y el pequeño Chris, por siempre tener disposición de ayuda y por siempre celebrar mis logros. A mis amigas Zuleyma y Karla por siempre tener palabras de apoyo y brindarme su amistad a través de todos estos años. A mi Cuñado Luis y su familia por siempre abrirme las puertas de su casa y estar dispuestos a brindarme su ayuda.

A mis compañeros de tesis por la paciencia, comprensión, camaradería y por su amistad durante todo estos años en la carrera.

A todos los docentes que fueron partícipes de mi formación, por sus conocimientos y lecciones compartidas.

A todas las personas que fueron partícipes de mi vida universitaria, los que siempre creyeron en mí y los que no también, a demás amistades, compañeros de carrera, familia les agradezco infinitamente su participación en mi vida y les dedico este logro académico.

A todos les amo inmensamente y los llevare siempre dentro de mí.

**Br. Fátima Lourdes Hernández Melara.**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar

Gracias a Dios porque me ha permitido llegar al final de este camino difícil pero no imposible mi madre **Catalina Saldaña de Vásquez** y a mi padre **Miguel Ángel Vásquez** gracias por estar todo este tiempo brindando su apoyo incondicional, fueron y siempre mi motor de estudio y serán en todo lo que me proponga y a pesar de todo caminar ante cualquier obstáculo firme fue mi propósito, gracias mamá por sus palabras siempre de apoyo la cual era y es la persona confiable en quien podía desahogar mis preocupaciones académicas escuchar esa valentía de mujer para no caer fue algo incondicional durante toda esta etapa.

A mis hermanos Rene Vásquez e Israel Vásquez por animarme a seguir y apoyarme económicamente para avanzar en este recorrido, a ti Antonio Nolasco por ser mi apoyo incondicional en toda mi carrera a mis demás hermanos Sergio Vásquez, Guillermina Vásquez, Gladys Vásquez, Flor Vásquez, Ana Vásquez , Alma Vásquez gracias mi linda gente porque siempre sus actitudes de apoyo emocional estuvieron ahí fueron tan positivas para seguir mi carrera y no desmayar nunca , verlas felices por mi meta de estudio me animaba más a no abandonar mi objetivo y que de una u otra manera cada uno de ustedes ha puesto su granito de arena en mi formación profesional, a ustedes maestros por compartir sus conocimientos y llegar hacer parte de ese grupo profesional de psicólogos, a mis amigos que en su momento fueron un gran apoyo en esta carrera muchas gracias a todos.

**Br. Celia Marina Vásquez Saldaña.**

## INTRODUCCION

El proyecto de investigación es un proceso que se realizó, para conocer las comparaciones de satisfacción laboral de las personas con discapacidad física en sus miembros inferiores y superiores, ya que se han enfrentado históricamente a situaciones y actos de exclusión y discriminación por parte de la sociedad, lo cual ha limitado el goce pleno y oportuno de sus derechos y libertades fundamentales como la educación, empleo, entornos físicos, información, comunicaciones, justicia y seguridad social entre otros en el camino hacia una vida autónoma e independiente, aunque en situaciones actuales las personas con discapacidad, en El Salvador está caracterizada por limitaciones o falta de medidas concretas sobre la equiparación de oportunidades laborales de las personas con y sin discapacidad de acuerdo a sus niveles académicos en las instituciones públicas.

La discapacidad en los trabajos tradicionalmente se considera de manera negativa o problemática, utilizándose enfoques basados en conceptos como los estereotipos, prejuicios, estigma incapacidad o discriminación. Como resultado de ello las políticas y prácticas organizacionales y las disposiciones legales y normativas se han orientado hacia la compensación, la protección, o los riesgos asociados a este tipo de empleados.

Esta investigación será de mucha importancia para conocer las diferencias laborales que existen entre las personas con discapacidad y con las que no poseen discapacidad generando en estos empleados potencialidad y desarrollo para que logren sus objetivos laborales satisfactoriamente y superar las dificultades que se dan dentro de las instituciones en las que trabajan.

A la vez generar en el personal de las instituciones públicas sensibilidad ante las personas que poseen discapacidad física y que estas personas al ser incluidas dentro del ámbito laboral en las instituciones, reciban un trato igualitario libre de discriminación.

Es por eso que a continuación usted podrá conocer un poco sobre lo que consiste este proceso de investigación:

Como primer capítulo contiene el planteamiento del problema donde se plantea la problemática del estudio con enfoque a la población de personas con discapacidad que laboran en instituciones públicas conociendo así la calidad de oportunidad laboral como

las adecuaciones en el mismo, un trato igualitario, satisfacción con su labor ya sean estas con o sin discapacidad, por lo tanto la investigación va enfocada a conocer la satisfacción o insatisfacción laboral que se produce con los empleados que laboran en instituciones públicas en el mismo capítulo se contempla la justificación en la cual se menciona la importancia y lo que se requiere con esta investigación integración e igualdad en el trato a las personas con y sin discapacidad.

En el segundo capítulo de este informe se estructura el marco teórico, en el que se plantea sobre los antecedentes históricos sobre la satisfacción laboral en sus puestos de trabajo de las personas con discapacidad, factores que inciden en la satisfacción laboral, los determinantes sobre la satisfacción laboral, los efectos de la satisfacción laboral, teoría de satisfacción laboral en el trabajo , manifestación de insatisfacción de los empleados, la discapacidad antecedentes y sus deficiencias, estructura de la clasificación de tipo de discapacidad, beneficios que tiene un empleado con discapacidad.

Tercer capítulo del informe corresponde a la metodología, la cual se estructuró incluyendo los instrumentos para la recolección de datos basándonos en la teoría del marco teórico, en lo cual se establece de la siguiente manera.

- 1- Cuestionario de 30 preguntas el cual va dirigido a empleados con discapacidad que laboran en la institución pública.
- 2- Cuestionario de 22 preguntas para empleados sin discapacidad que laboran en la institución pública.
- 3- Escala de satisfacción laboral la cual consta de 15 preguntas la cual va dirigido para empleados con y sin discapacidad con el objetivo de hacer una comparación en su satisfacción laboral de ambos grupos con y sin discapacidad.

El capítulo cuatro de este informe se describe el análisis de interpretación de resultados que fueron encontrados en los cuales se detalla:

Los aspectos generales encontrados según cuestionarios aplicados a empleados con y sin discapacidad y las escalas aplicadas a la misma población. A partir de ahí se muestran gráficos con los resultados adquiridos y recopilación de información importante encontrada.

En el capítulo quinto se refiere a las conclusiones y recomendaciones en las cuales se hace referencia a los resultados que se han adquirido durante la investigación y las recomendaciones que se hacen para las jefaturas de las instituciones públicas.

En el capítulo sexto se mencionan las fuentes consultadas que sirvieron de base para hacer y llevar a cabo la investigación.



# INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	
Introducción.....	v	
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>		
1.1 Situación actual.....	8	
1.2 Objetivos de la investigación .....	11	
1.2.1 Objetivo general .....	11	
1.2.2 Objetivos específicos .....	11	
1.3 Justificación del estudio .....	12	
1.4 Delimitación .....	13	
1.5 Alcances y limitaciones .....	14	
1.5.1 Alcances .....	14	
1.5.2 Limitaciones.....	14	
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO</b>		
2.1 Antecedentes de la investigación .....	15	
2.2 Base teórica .....	17	
2.2.1 Satisfacción laboral .....	17	
2.2.2 Discapacidad .....	28	
2.2.3 Trabajo y Discapacidad .....	43	
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA</b>		
3.1 Tipo de estudio .....	47	
3.2 Población y muestra .....	47	
3.3 Técnica e instrumento de datos .....	49	
3.4 Procedimiento y recolección de datos.....	52	
3.5 Perspectiva de análisis e interpretación de los resultados .....	52	
<b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>		53
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		76
<b>CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		79
<b>MANUAL DE RECOMENDACIONES .....</b>		82
<b>ANEXOS .....</b>		83

# CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Situación actual

En El Salvador según la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad realizada en el año 2015 por el Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD) de un aproximado de población total equivalente a 6,460,336 el 6.4% de salvadoreños poseen algún tipo de discapacidad, ese 6.4% es igual a 410,798 personas.

Las mujeres con discapacidad alcanzan el mayor porcentaje 54.2%, en tanto los hombres el 45.8%. La mayor concentración de personas con discapacidad se encuentra en edades de 25 a 64 años y en edades de 65 años y más, lo cual equivale al 80%.

Entre la diversidad de tipos de discapacidades la más predominante es la discapacidad física con un total de 193,053 personas con esta condición seguida de la discapacidad visual con un total de 145,361; discapacidad de comunicación referida a dificultades en la voz y el habla 55,888; discapacidad auditiva 88,398; discapacidad intelectual 84,865, discapacidad psicosocial o mental 46,530; discapacidad por dependencia 59,461. La deficiencia en la comunicación y la dependencia, pueden estar asociadas a su vez, a otra condición de discapacidad.

En términos porcentuales en total, el 57.3% de las personas con discapacidad, no asiste pero asistió alguna vez a la escuela; un 11.5% de la población asiste actualmente a la escuela a diferentes niveles educativos y el 30.8% nunca asistió. Las diferentes causas por las cuales ya no asistieron a la escuela son: la necesidad de un trabajo, motivos de sobre edad y luego por razones de discapacidad.

De la población de personas con discapacidad la mayoría realiza un trabajo por cuenta propia, en el sector informal y cómo las mujeres tienen menor oportunidad de empleo y destaca el rol que desempeñan de familiar no remunerado así como en el servicio doméstico, es alarmante que de un total de 410,798 personas con discapacidad en El Salvador solamente 29,766 personas son asalariados permanentes.

De las personas que ya poseen un trabajo permanente resulta interesante conocer la calidad de la oportunidad laboral, es decir, como es la adecuación en el mismo, qué trato igualitario existe y qué satisfecho puede estar la persona con su labor ya sean estas con o sin discapacidad, por lo tanto es necesario investigar la satisfacción o insatisfacción laboral que se produce con los empleados y las instituciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por ende es importante el estudio de la satisfacción laboral de los empleados en las diferentes instituciones públicas. Hegney, Planck y Parker (2006), por ejemplo, aluden a una de esas tantas variables cuando señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones.

Otro ejemplo es la propuesta por Stawy Ross (1985): “La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. Para Newton y Keenan (1991), la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.

Un ingrediente que también resalta dentro de las definiciones es la actitud, la cual es el resultado de la experiencia del trabajador en su interacción con el medio organizacional. Así, según Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

A su vez, Landy y Conte (2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral, y Spector (2002) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general con o sin discapacidad, así como diversos aspectos de estos. Desde el año 2000 el país cuenta con la Ley de Equiparación de Oportunidades, la cual establece que por cada 25 personas que laboran en una empresa, pública o privada, debe contratarse a una con discapacidad. A pesar de existir más y mejores legislaciones con respecto a la población con discapacidad existe un gran desafío en brindar oportunidades pero oportunidades de calidad.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Realizar un diagnóstico comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados con discapacidad física y empleados sin discapacidad que laboran en las instituciones del sector público: Academia Nacional de Seguridad Pública, Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado y Centro Nacional de Registro durante el periodo de febrero a mayo del año 2017.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Realizar una comparación de la satisfacción laboral entre los empleados con discapacidad física y sin discapacidad que laboran en las instituciones públicas.
2. Conocer la adecuación laboral que realizan las instituciones públicas en El Salvador para identificar el nivel de integración del empleado a su puesto de trabajo.
3. Conocer cuáles son los factores que producen satisfacción laboral y los que producen insatisfacción en sus puestos de trabajo en los empleados con y sin discapacidad física.
4. Identificar las competencias académicas y/o técnicas que desarrollan las personas con discapacidad y personas sin discapacidad en su puesto de trabajo.
5. Determinar si es que las personas con discapacidad física realizan en las empresas actividades para las que se prepararon o capacitaron o realizan otro tipo de actividades.
6. Elaborar un manual de recomendaciones que promueva la equiparación laboral entre empleados con o sin discapacidad con el fin de mejorar la satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo.

### **1.3 Justificación del estudio**

Actualmente en El Salvador el 6.4% de la población salvadoreña son personas con discapacidad siendo de gran importancia, debido a que una de las obligaciones de la sociedad es buscar la manera de integrar a todos sus ciudadanos en el desarrollo socio-económico del país.

A raíz de muchas medidas de inclusión a personas con discapacidad surge a partir del decreto # 888 publicado el 24 de mayo del 2001 la ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad con el objetivo de igualar oportunidades entre ellos, le apuntan a la integración laboral de esta población.

Es importante establecer que El Salvador se enfrenta a un gran desafío en materia de inclusión laboral, por la gran cantidad de personas con discapacidad física tanto congénitas como las adquiridas por accidentes de diversa naturaleza, que son una minoría con pocas oportunidades de desarrollo profesional y laboral lo cual puede ser una barrera para su independencia personal, social y económica.

La visión que se tiene de la persona con discapacidad ha variado con el paso de los años, aún existen personas relegadas a su hogar pero las oportunidades de trabajo han aumentado un poco. Es por ello que es de importancia conocer la satisfacción profesional de las personas con discapacidad física que laboran en la actualidad para esperar que sea una inserción laboral efectiva.

La Organización Internacional del Trabajo subraya que la forma más habitual de discriminación a las personas con discapacidad es negarles oportunidades, tanto en el mercado de trabajo, como en la educación y en la formación profesional. Estas personas se encuentran en empleos precarios con bajos ingresos, no cualificados y de escasa importancia, o sin protección social de ningún tipo. (Meneses, "Identificación de los niveles de inclusión laboral del personal con discapacidad", 2011).

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y

retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales que de alguna manera le genere satisfacción a lo que realizan en sus puestos. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Para las personas con discapacidad su condición misma puede plantear un gran reto debido a que en muchos casos son víctimas de discriminación laboral según encuesta de opinión a personas con discapacidad realizada en la feria de empleo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el año 2014 existía un 42.5% de discriminación laboral o también son coartados de sus capacidades intelectuales y profesionales; la falta de equiparación laboral, un trato desigual de parte de sus compañeros de trabajo o jefes o hasta de la población a la que prestan sus servicios puede ser desmotivante para cualquier trabajador con discapacidad por lo que esto puede afectar la satisfacción laboral en su puesto de trabajo.

Es por ello que el diagnóstico busca conocer las condiciones laborales de las personas con discapacidad física en El Salvador que laboran en diferentes instituciones públicas, y a partir de esto elaborar un manual de recomendaciones que promueva la equiparación laboral entre empleados con o sin discapacidad que ayude a mejorar la satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo.

#### **1.4 Delimitación**

- **Espacial:** la investigación fue realizada en: Academia Nacional de Seguridad Pública, Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, y Centro Nacional de Registros.
- **Social:** El grupo social objeto de estudio fueron las personas con discapacidad física congénita o adquirida de sus miembros inferiores, superiores y tronco que laboren en las siguientes instituciones antes mencionadas. La población comparativa fue empleados sin ningún tipo de discapacidad que laboren en las instituciones ya mencionadas.

- **Temporal:** La investigación fue realizada entre el mes de febrero del presente año hasta agosto del mismo, por considerar ser un periodo que permitirá alcanzar los objetivos planteados ante la investigación.

## **1.5 Alcances y limitaciones**

### **1.5.1 Alcances:**

- El presente diagnóstico pretendió conocer la satisfacción laboral de trabajadores con discapacidad física congénita o adquirida de sus miembros inferiores, superiores y tronco y realizar una comparación con trabajadores sin ningún tipo de discapacidad.
- La investigación fue realizada únicamente en instituciones del sector público de las cuales fueron seleccionadas tres que son: Academia Nacional de Seguridad Pública, Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, Centro Nacional de Registros
- Con los resultados obtenidos de dicha investigación se ha diseñado un manual de implementación sobre capacitaciones para la sensibilización a todo el personal que labora en la institución.

### **1.5.2 Limitaciones:**

- Disposición por parte de los empleados en brindar información o disposición de tiempo por parte de ellos por sus ocupaciones laborales.
- Falta de actualización de datos acerca de la población estudio sobre las personas con discapacidad.
- Pocos estudios o investigaciones acerca de la satisfacción laboral en personas con discapacidad.



## CAPITULO II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

La satisfacción en el trabajo ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro *Job satisfaction*, en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados más importantes del trabajo, debido a que influencia la esfera psico-social del componente fundamental del hecho laboral: el ser humano.
- Siempre ha estado implícita o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

A partir de esa década comenzó a observarse un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente, su punto máximo en los años 60. Observándose, entonces, un cierto desinterés en el momento en que comenzó a cuestionarse la relación entre la satisfacción y la productividad. (Peiró, 1998).

A finales de la década del 70, y todavía con una preocupación empresarial, se observa un resurgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral. (ob.cit). 10

A partir de los años 80, este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia; con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida, de modo que las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. En los años 90, “se observa una evolución hacia otro paradigma: el ‘capital humano’ destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación” (ob.cit.).

No existe evidencia que indique que el género de un empleado afecta la satisfacción en el trabajo. Un tema que parece diferir entre los géneros, en especial si el empleado tiene niños en edad preescolar, es la preferencia por ciertos horarios de trabajo. Las madres que trabajan es más probable que prefieran un trabajo de tiempo parcial y horarios flexibles a fin de hacer compatible el mismo con sus responsabilidades familiares (Tait y cols, 1989).

MacEachron (1977), reportó en un estudio realizado a enfermeras, niveles de satisfacción hacia el empleo desempeñado, supervisión y compañerismo laboral, lo cual es concordante con lo encontrado por Odewahn y Petty (1980), a excepción de la calificación dada al empleo desempeñado, que presenta tendencia hacia sentimientos neutros de satisfacción.

En cuanto al sexo masculino, en un estudio realizado por Bartol y Wortman (1975), se encontró que los varones manifiestan calificaciones de satisfacción hacia el empleo que desempeñan y la supervisión, similar a lo encontrado por Saucer y York (1978), a excepción que también se le da calificaciones de satisfacción al salario y las oportunidades de ascenso. Todos estos estudios fueron realizados en los Estados Unidos.

Con relación a la edad, la evidencia está mezclada. La mayoría de estudios indican una relación positiva entre la edad y la satisfacción, cuando menos hasta los 60 años (Kalleberg y Loscocco, 1983).

Estudios realizados en Estados Unidos e Inglaterra, sin embargo, han encontrado una relación en forma de “U” (analogía utilizada para explicar el 11 patrón descendente al principio y luego ascendente). Las posibles explicaciones serían que estas investigaciones están entremezclando los empleados profesionales y los no profesionales. Cuando estos dos tipos se separan, la satisfacción tiende a incrementarse en forma continua entre los profesionales conforme envejecen, mientras que cae entre los no profesionales en edad media y luego se incrementa otra vez en los últimos años (Liou y Brunk, 1990).

En un estudio realizado por Clark y Warr (1986) apreciaron también una fuerte presencia del patrón en forma de “U” con respecto a la edad en la satisfacción con el trabajo en su totalidad, tanto en los hombres como en las mujeres. Si no existen variables de control, la satisfacción con el trabajo disminuye hasta los 31 años y asciende posteriormente.

La antigüedad o años de servicio en la organización y la satisfacción están relacionados en forma positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son tratadas por separado, la segunda parece ser un pronosticador más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica (Robbins, 1999).

Las teorías convencionales de los recursos humanos, desarrolladas hace unos 50 años por Maslow y Herzberg, sugieren que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con sus empleadores. Las personas son esenciales para la productividad. El éxito de la estrategia de mejorar la productividad depende del compromiso de los empleados, la satisfacción en el trabajo, habilidades y motivación (Alshallah, 2004).

Los estudiosos de la historia industrial han visto que socialmente las necesidades han ido evolucionando de manera que, en la actualidad, se exige más del trabajo: ya no es sólo un vehículo para ganarse la vida, sino que supone una posible fuente de satisfacción de las aspiraciones relacionadas con la necesidad de autorrealización, autonomía, responsabilidad y perfeccionamiento. También, hoy en día, el trabajo es una doble vía para la satisfacción de otros tipos de necesidades como son la comunicación, la implicación y la pertenencia a un grupo.

Si existe insatisfacción laboral es posible que se vaya deteriorando la imagen de la empresa, así como la calidad de sus productos y servicios, por ende bajando los niveles de productividad y calidad, haciendo más lento el crecimiento y desarrollo de la organización. (Ortiz y Cruz, 2008)

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1 Satisfacción laboral.**

#### **2.2.1.1 Concepto**

La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del empleado hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización de las labores que desarrolla en su trabajo, la posibilidad de aplicar sus

conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos que le permitan superarse.

La satisfacción laboral para muchos autores no es más que el grado de bienestar que el trabajador experimenta en una empresa u organización por lo que se puede comprender que: La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo.

Si se parte del hecho de que el buen funcionamiento de la organización depende en un gran porcentaje del ánimo o el empeño que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus labores, la influencia de los directivos sobre los trabajadores tiene como objetivo esencial cumplir la misión y los objetivos organizacionales emanados de ella y esto desde luego lleva a concentrar cada vez más los esfuerzos en la atención a las personas de manera que se puede alcanzar su satisfacción. Claro está, que algunas veces se pueden encontrar empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la organización.

Según Schultz<sup>1</sup> hay otros factores que, intervienen en la satisfacción y que no forman parte del ambiente laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Como son, la edad, la salud, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

---

<sup>1</sup>Schultz, Duane. Psicología industrial. Ediciones McGraw-Hill, 1991.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto laboral tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valores favorables o desfavorables acerca de objetos, personas o acontecimientos. Expresan cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada persona puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa).

El apoyo organizacional permite que los trabajadores valoren la ayuda que les ofrece la organización, la forma cómo se aprecia su contribución a las metas y el cuidado que le brinda la empresa, que el apoyo organizacional influye sobre la mejora de la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados.

La disminución de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Una de las actividades más importante dentro de cualquier organización es lograr que las necesidades de todas las personas armonicen con las necesidades de la misma organización. La satisfacción que tengan los individuos con su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la mejor calidad de vida.

En la percepción de apoyo organizacional intervienen diversos aspectos relacionados con el trato que recibe el empleado dentro de la empresa. Los empleados desarrollan expectativas acerca del apoyo que esperan recibir frente a situaciones relacionadas con su trabajo (por ejemplo ante accidentes, errores en el desempeño, salario recibido, puesto desarrollado, entre otros), y una vez recibido, realizan una interpretación acerca de los motivos subyacentes de la organización si es un trato equitativo, si es una recompensa efectiva, etc.

### ***2.2.1.2 Satisfacción en el trabajo***

Considerando que la satisfacción laboral se produce por la existencia de muchas variables en el trabajo. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y compañeros cooperadores.

Los trabajadores prefieren puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Hoy en día el componente humano es uno de los elementos principales de las organizaciones, ya que en ellos está el conocimiento y la creatividad. Por ello en el proceso de desarrollo de las políticas organizacionales, éstas deben asumir el compromiso de gestión sensible en cuanto a las necesidades de sus trabajadores. La motivación que la organización genere en sus empleados le dará mayores beneficios a ésta, en tanto que propicia el mejoramiento del desempeño del trabajador. Es importante tomar en cuenta las necesidades del trabajador y satisfacerlas. La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al

respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.<sup>2</sup>

Entre los factores que generan satisfacción en los empleados se encuentran el acceso a un trabajo en donde se le permita al individuo poner en práctica sus habilidades y capacidades y se le dé oportunidad de desarrollar múltiples tareas para evitar la monotonía y aburrimiento sobre una misma tarea, así como una retroalimentación de cómo están desarrollando sus tareas por parte de sus supervisores y compañeros de trabajo. Es importante señalar la importancia que la organización debe de generarle a su personal la mayor motivación posible para mejorar el desempeño y productividad del empleado para que se sienta más satisfecho en su puesto de trabajo.

### ***2.2.1.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral***

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes mencionan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) “los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros”. Para Vroom y Deci, (1999) mencionan que existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir: “...factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales

---

<sup>2</sup> RUANO Hernández Ángel, Invalidez, Desamparo e Indefensión en Seres Humanos, Ediciones Mafre, Madrid 1993

son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.” (pág. 786).

Fernández, (1999), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández- Ríos (1999) señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. (pág. 321)

Existen múltiples factores que generan satisfacción laboral en los empleados y otros que la previenen la insatisfacción, entre los que se encuentran los factores higiénicos como el salario y las condiciones laborales de los empleados que les permiten desarrollar sus diferentes tareas de una manera cómoda y satisfactoria, también están los factores motivacionales como son el reconocimiento cuando el trabajo se realiza de una manera exitosa así como la posibilidad de ascenso en la organización.

#### ***2.2.1.4 Determinantes de la satisfacción laboral***

Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción.

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y



capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse: satisfechos con su trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Una carga equilibrada de trabajo una buena remuneración económica en base al puesto de trabajo, ascensos justos, honestos, imparciales y congruentes de acorde a las expectativas del empleado son determinantes en la satisfacción laboral del empleado. Así como un ambiente de trabajo seguro, limpio y cómodo son esenciales en la satisfacción laboral de cada uno de los empleados lo cual les permitirá un mayor desempeño de sus tareas laborales y ayudara a mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias entre compañeros de trabajo.

#### ***2.2.1.5 Efectos de la satisfacción laboral***

Las empresas están integradas por grupo de personas que mediante el aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles son aquellos aspectos de las organizaciones que están afectando los niveles de satisfacción de los empleados.

La necesidad de saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los empleados, existe la posibilidad de que a través de la identificación de los problemas del personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Actualmente, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus integrantes, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las empresas se encuentran en constante búsqueda de los factores que afectan la productividad y la de sus miembros. Cabe denotar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. Al respecto Chiavenato (2005) plantea que: “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.” (pág.17)

En lo que respecta al ausentismo, se puede decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la empresa, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo puede paralizar o retrasar el proceso productivo de la empresa. Chiavenato (2005 op.cit), define el ausentismo como “las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”. (pág. 203)

En las empresas es inevitable el ausentismo debido a factores personales y organizacionales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000) señala que: “la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”. (pág. 184t)

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores. El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios económicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de una empresa.

En resumen, puede decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

Las organizaciones están integradas por empleados que ponen en práctica sus habilidades y capacidades para lograr los objetivos propuesto por ella, por lo tanto es de suma importancia que la administración de recursos humanos identifique aquellos factores que pueden estar incidiendo en la insatisfacción del empleado y que puedan incidir en la consecución de los objetivos y metas propuestos por la organización. También es de suma relevancia prestar atención a los altos índices de ausentismo y rotación de los empleados ya que son signos de insatisfacción del individuo y que puede generar una baja productividad en la organización.

#### ***2.2.1.6 Teoría de la satisfacción en el trabajo***

Según García (2010) explica sobre una de las teorías de la satisfacción en el trabajo son: Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, enunciada por Frederick Herzberg (1959).

Herzberg consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores.

En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. (pág.4)

**Teoría Bifactorial de Herzberg**

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTORES	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	INSATISFACTORES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc</li> </ul>	

**Elaborado por:** Luis Meneses  
**Fuente:** Frederick Herzberg (1959).

En conclusión, se puede considerar que la satisfacción en el trabajo se relacionan dos dimensiones independientes: una que considera la satisfacción y, otra, que contempla la insatisfacción en el trabajo.

En las diferentes tareas que ejecutan los empleados de la organización, la falta en la atención de los factores extrínsecos (higiénicos), puede ser que provoque la insatisfacción de los empleados, impidiendo que se mantenga en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo tanto a nivel laboral, personal como familiar. Una vez estas necesidades como un buen salario y seguridad en el trabajo son satisfechas de manera mínima se lograra que los empleados de la organización padezcan de un estado de insatisfacción, pero no será lo suficiente para lograr una actitud motivante.

En este mismo orden, se describirán seguidamente algunos aspectos que se relacionan con la satisfacción laboral:

**Satisfacción y el empleo actual:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características Teoría bifactorial de Herzberg hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción (Aldag y Brief, 1999).

**Satisfacción y salario:** Cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados (Aldag y Brief, 1999).

Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. En una encuesta efectuada con una muestra de población adulta en los Estados Unidos, se preguntó a los sujetos: “¿Si obtuviera bastante dinero para vivir tan cómodamente como usted quisiera por el resto de su vida, continuaría trabajando o dejaría de hacerlo?”. Más del 63% de los entrevistados contestó que continuaría trabajando (Aldag y Brief, 1999). La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (Robbins, 1999).

**Satisfacción y oportunidades de ascenso:** De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos. (White y cols, 1999)

**Satisfacción y supervisión:** Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones. El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos. (Robbins, 1999).

**Satisfacción y compañerismo laboral:** La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social.

La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades (Hernández, 2010). No es de sorprender, por lo tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. (Alderfer, 1967).

En estudios realizados en los Estados Unidos por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), en empleados hospitalarios encontraron que éstos manifiestan niveles de satisfacción en relación al empleo actual, supervisión y compañerismo laboral, no así al salario recibido y las oportunidades de ascenso. (Mobley y cols, 1978).

#### ***2.2.1.7 Manifestación de Insatisfacción de los empleados***

La insatisfacción puede ser manifestada por los trabajadores de diferentes maneras entre las cuales podríamos encontrar: quejarse continuamente, desobedecer algunas indicaciones, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Con frecuencia, los trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones

con sus mismos compañeros de trabajo o con sus jefes inmediatos, estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación o creen que podrían dar un alivio a su situación, sin embargo estas medidas solo pueden ofrecer una solución temporal, es más actúan más en función de desahogo emocional.

Muchas veces los trabajadores con discapacidad, presentan una gran insatisfacción en su puesto de trabajo, ya que la infraestructura de las instituciones donde laboran no es la adecuada y esto limita la capacidad de desplazamiento dentro de las instalaciones y no hace cómodo el lugar del trabajo. En El Salvador con el auge de legislaciones en materia de derechos para personas con discapacidad se establece que la infraestructura de los lugares de trabajo deben ser accesibles para esta población, sin embargo muchísimas instituciones ya sean del sector público o privado no invierten en este rubro, por lo cual se abstienen de contratar personas con discapacidad con el fin de no gastar en remodelaciones, es así como la oportunidad de empleo se puede ver negada para estas personas. Y los trabajadores ya existentes deben de adecuarse a la infraestructura ya que en ocasiones esta no resulta adecuada para su discapacidad.

## **2.2.2 Discapacidad**

### **2.2.2.1 Antecedentes**

A lo largo de la historia, desde la Antigüedad las personas con discapacidad han sufrido la opresión y la discriminación que recae sobre lo considerado “diferente” de acuerdo al paradigma dominante de la “normalidad”. El destino ha ido variando en las diferentes sociedades (desde su destrucción hasta la incorporación subordinada al sistema de producción), pero siempre manteniendo esta relación de opresión.

Esto ha comenzado a ser cuestionado a partir de la segunda mitad del siglo XX gracias al surgimiento de movimientos sociales de personas con discapacidad que, basándose en el modelo Social y los Derechos Humanos, reclaman ser tenidos en cuenta como sujetos de derecho en la elaboración de políticas de inclusión (“Nada sobre nosotros sin nosotros”). Las

complejas situaciones de supervivencia que debieron afrontar las primeras sociedades humanas ha llevado a pensar que las personas con discapacidad eran abandonadas o muertas por ser consideradas una carga durante los traslados de campamento en busca de presas o mejores tierras, o cuando era necesario huir de los desastres naturales.

Sin embargo, existen evidencias de que se intentaban medidas curativas como “heridas en el cráneo para que huyera el mal” o amputaciones sin empleo de anestesia. Dos ejemplos de esto son el esqueleto de un anciano Neandertal encontrado en Shanidar Cave – que padecía un estado avanzado de artritis, tenía un brazo amputado y una herida en la cabeza-, y los restos de un hombre con artritis grave en Chapel Aux Saints. Del período Neolítico se conservan vasijas y pinturas en donde se pueden apreciar personas con escoliosis, acondroplasia o con miembros amputados. Los célebres médicos Hipócrates (460- 370 AC) y Galeno (130- 200 DC) trataron de curar la epilepsia a la que consideraban una enfermedad psicológica.

La preocupación griega por la perfección física se expresó en la mitología en donde los dioses y las diosas eran modelos a imitar. Solo existía un Dios con discapacidad, Hefesto, que las leyendas lo ubican como hijo de Zeus y de Hera, aunque otras versiones dicen que Hera lo engendró sola como desecho porque Zeus creó a Atenea sin intervención de mujer. Era rengo y físicamente deforme de nacimiento –aunque hay versiones que atribuyen su discapacidad a una herida de Zeus cuando salió en defensa de su madre-, por lo que fue expulsado del Olimpo residiendo en el mundo subterráneo donde se desempeñaba como joyero y herrero de los dioses.

En El Salvador, al igual que en otras partes del mundo existen personas que padecen algún tipo de discapacidad, ya sea, física, mental o sensorial que son originadas por causas genéticas o adquiridas. La población de las personas con discapacidad ha ido en aumento cada día más, por lo que, es necesario buscar mecanismos para atender las necesidades de éstas; siendo así como se crean algunas instituciones que comienzan a brindar servicios, aunque no directamente a la población discapacitada, pero que se convierten en el antecedente para que estas se desarrollen, dentro de estas se encuentran: El Hogar del Padre Vitto Guarato, en Los Planes de Renderos, la Casa Nacional del Niño fundada en San



Salvador en 1859 con el objeto de resolver el problema del niño huérfano o abandonado; así también, el Hospicio “Fray Felipe de Jesús Moraga” en Santa Ana en 1882, y el Hospicio “Dolores Souza” en San Miguel en 1895.

La atención a personas con discapacidad en El Salvador surge en el año de 1929, cuando el español Don Antonio de las Heras, funda la “Casa del Trabajo” y empleaba en ella a personas ciegas, siendo hasta en 1943, cuando se brinda la atención en forma específica en la primera Escuela Especial para Ciegos denominada el 6 de diciembre de 1959 “Eugenia de Dueñas”. Dentro del período de 1950 a 1955 por interés de Doña Elena Echevers llega al país la Señorita María de Jesús Hernández, Técnica en Educación de Niños con Deficiencias Mentales, quien en colaboración con el Ministerio de Cultura capacita a dos personas para que cooperen en el trabajo de capacitar a otros más.

Más tarde en el año de 1956 se fundó el Centro de Educación Especial en San Salvador. En el año de 1957 bajo la iniciativa del Dr. David Amanto y otras personas, se organiza la Asociación Salvadoreña de Rehabilitación promoviendo así la creación del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación (ISRI) en el año de 1961, integrando en este: El Centro de Ciegos “Eugenia de Dueñas”, el Centro de Educación Especial y el Asilo de Ancianos “Sara Zaldívar”. Luego se integran el Centro del Aparato Locomotor en 1962, Centro de Parálisis Cerebral en 1963, el Centro de Audición y Lenguaje en 1963 y la Unidad Down en 1978. En el año de 1981, declarado “Año Internacional del Impedido” por las Naciones Unidas, se realizaron acciones promocionales que ayudaron a crear la Sección de Educación Especial, dependencia de la Dirección General de Educación Básica del Ministerio de Educación.

Por otra parte, el sector privado ha tenido su participación en el proceso de rehabilitación de las personas con discapacidad a través del Club Activo 20-30 quien ha organizado por muchos años diferentes Teletones, las cuales se han desarrollado con la finalidad de recaudar fondos para la construcción de Centros de Rehabilitación en Oriente, Occidente, así como también para el Centro de Invalidez Múltiples, el que se encuentra incorporado al ISRI. En 1986 se organizó la Fundación Teletón Pro Rehabilitación FUNTER,

con el objeto de administrar los fondos obtenidos a través de las Teletones. “En el período de 1981 a 1988 la población discapacitada creció en 16.4% en comparación a datos anteriores, con lo que se pretendió crear nuevos Centros de Rehabilitación, pero debido a la crisis socioeconómica del país no se lograron establecer.”

Por otra parte el Marco Constitucional Salvadoreño, en relación a la protección de personas con discapacidad ha sido muy limitado, ya que comienza a regular dicho apartado en la Constitución de 1962, específicamente en el Capítulo IV sobre salud pública y asistencia social, en el Art. 209 que literalmente dice “El Estado tomará a su cargo a los indigentes que, por su edad o incapacidad física o mental, sean inhábiles para el trabajo”. La Constitución de 1983 fue redactada con dogma más humano, lo que hace difícil armonizarla con las leyes secundarias o decretos antes de 1983. “En esta Constitución se considera a los individuos en su entorno social y colectivo, resalta el principal deber del Estado de desarrollar acciones que aseguren el cumplimiento y que involucren la adopción de políticas y programas coherentes para un respeto de los derechos. En el campo económico hace referencia a la posibilidad de los individuos de ser beneficiados de tal manera que puedan desarrollarse y garantizar así mismos y a sus familias condiciones de vida digna, se ubican aquí los derechos a la libertad y desarrollo económico. En el campo social se menciona, (salud, educación, seguridad social, entre otros)”.

#### ***2.2.2.2 Definición de discapacidad.***

De acuerdo a la Clasificación Internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2011, se distinguen tres niveles de definiciones:

##### **a) Deficiencia**

Problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona, es decir cualquier pérdida o anomalía de un órgano o de la función propia de ese órgano.

##### **b) Minusvalía**

Es la consecuencia que la enfermedad/deficiencia produce a nivel social, es decir, las desventajas que la enfermedad origina en el individuo en su relación con las demás personas que forman su entorno, debido al incumplimiento o a la dificultad de cumplir las normas o costumbres que imponen la sociedad.

### **c) Discapacidad**

Es la limitación de la capacidad humana que hace imposible o dificulta gravemente la actividad normal de la persona es la consecuencia que la enfermedad/deficiencia produce a nivel de la persona. Por ejemplo: dificultad para desplazarse, para hablar, para comprender, etc.

La OMS 2011 define a la discapacidad como el efecto determinado por el entorno de una deficiencia que al interactuar con otros factores en un contexto social específico, puede hacer que un individuo experimente una desventaja indebida en su vida personal, social o profesional.

Según lo anterior podemos notar que la definición de discapacidad hace referencia no a las limitaciones de las personas que presentan estas condiciones, sino más bien a los obstáculos y barreras que existen en el entorno social y cultural, y la solución a la mayor inserción de las personas con discapacidad sería fomentar una cultura de inclusión que pueda ofrecer los mismos servicios que tienen la población general pero adaptados a personas con discapacidad para que puedan ser totalmente accesibles para ellos.

#### ***2.2.2.3 Obstáculos Discapacitantes***

En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud se enfatiza en el papel que desempeña el entorno en la participación de las personas con discapacidad entre los cuales consideran los siguientes (Organización Mundial de la Salud; Banco Mundial, 2011, pág. 9):

#### **a) Políticas y normas insuficientes**

A pesar de que existen políticas de inclusión estas suelen no cumplirse o bien no se

toman en cuenta como es la realidad de las personas con discapacidad existiendo una falta de servicios de apoyo y protección social para esta población vulnerable e incluso para su familia.

#### **b) Actitudes negativas**

Las creencias y prejuicios constituyen obstáculos para todos los ámbitos de participación de las personas con discapacidad, es así por ejemplo que los conceptos de inferioridad que tienen de las personas con discapacidad limitan las oportunidades de empleo.

#### **c) Prestación insuficiente de servicios**

Las personas con discapacidad son vulnerables ante las deficiencias de varios servicios como la salud, la rehabilitación, la asistencia, el apoyo, la educación, entre otros que son necesarios y corresponden a un derecho pero que por la inadecuada coordinación, la falta de personal y escasa competencia pueden afectar la calidad y la accesibilidad a estos servicios.

#### **d) Financiación insuficiente**

Los recursos que son asignados para las prácticas y políticas en beneficio de la discapacidad resultan insuficientes esto debido a que no existe una financiación efectiva la cual por tanto no permite que las políticas cubran las necesidades que presentan las personas con discapacidad.

#### **e) Falta de accesibilidad**

Este gran obstáculo se refiere a que existen muchos edificios, sistemas de transporte y de información que son inaccesibles para las personas con discapacidad limitando su actuación, de estos elementos el más habitual que representa una barrera para las personas con discapacidad es el sistema de transporte impidiéndole buscar acceder a un lugar de trabajo o de atención médica relegando a estas personas de sus derechos. Debemos también tomar en cuenta que el acceso a la información también es limitado en nuestro país pues no existen formatos que permitan disponer de información a las personas con discapacidad auditiva y visual.

#### **f) Falta de consulta y participación**

Generalmente las personas con discapacidad suelen ser excluidas en la toma de decisiones que afectan directamente a su vida y formas de actuación, de esta manera existen por ejemplo políticas que obligan a integrar personas con discapacidad en el ámbito laboral, sin embargo los puestos de trabajo no están acoplados a sus capacidades físicas e intelectuales.

#### **g) Falta de datos y pruebas**

La falta de datos sobre las personas con discapacidad influyen también en la conformación de políticas y estrategias de apoyo por tanto se deben eliminar los obstáculos discapacitantes de tal manera que se permita la participación de las personas con discapacidad.

Como se puede apreciar, en el tema de discapacidad no es la condición en si la que genera problemas a la persona que la posee, ya que de una manera u otra las personas con discapacidad logran adaptarse a su condición y logran desenvolverse de manera normal en muchos ámbitos de su vida, sin embargo lo que si puede ser un problema son los obstáculos o barreras que se imponen a la plena ejecución de actividades los cuales han sido creados por la misma sociedad y han venido impidiendo un desarrollo social óptimo.

#### ***2.2.2.4 Estructura de la Clasificación de Tipo de Discapacidad***

La clasificación de las discapacidades está organizada en dos niveles: grupos y subgrupos. El primer nivel (grupo) está formado por cuatro grupos de discapacidad y el segundo nivel (subgrupo) tiene una clave compuesta de tres dígitos que identifica al grupo al que pertenecen. (Organización Mundial de la Salud; Banco Mundial, 2011)

**GRUPO 1.-** Discapacidades sensoriales y de comunicación

**GRUPO 2.-** Discapacidades motrices

**GRUPO 3.-** Discapacidades mentales

**GRUPO 4.-** Discapacidades múltiples y otras.

## **Grupo 1.- Discapacidades sensoriales y de comunicación**

Este grupo se conforma de cinco subgrupos:

- ✓ Discapacidad para ver
- ✓ Discapacidad para oír
- ✓ Discapacidad para hablar
- ✓ Discapacidad de la comunicación y la comprensión del lenguaje

### **a) Subgrupo Discapacidades para ver**

En este subgrupo incluye las descripciones que se refieren a la pérdida total de la visión, a la debilidad visual (personas que sólo ven sombras o bultos), y a otras limitaciones que no pueden ser superadas con el uso de lentes, como desprendimiento de retina, acorea, facoma y otras. Se considera que hay discapacidad cuando está afectado un sólo ojo o los dos.

Cabe señalar que una debilidad visual puede ser ocasionada, entre otros motivos, por una disminución severa de la agudeza visual, por la imposibilidad de percibir visión tridimensional, así como por trastornos en la visión de los colores que sólo permiten ver en blanco y negro, o por trastornos en la adaptación a la luz y en la percepción de tamaños y formas. Por ello, descripciones como éstas se incluyen en el listado.

Se excluye de este subgrupo al daltonismo, que se caracteriza por el trastorno o ceguera en la visión de los colores, principalmente el rojo.

De acuerdo con la recomendación de la ONU se excluyen de este subgrupo aquellas limitaciones visuales que pueden corregirse con el uso de lentes, como la miopía o el astigmatismo. Por lo tanto, se excluyen descripciones como: “no puede ver bien, no ve bien, no mira bien, dificultad de la vista, le falla la vista, dificultad para ver.” porque algunas de estas limitaciones pueden ser corregidas mediante el uso de lentes, o porque las descripciones son ambiguas y se desconoce su gravedad.

## **b) Subgrupo Discapacidad para oír**

Comprende las descripciones que se relacionan con la pérdida total de la audición en uno o en ambos oídos, o con la pérdida parcial pero intensa, grave o severa en uno o en ambos oídos. Están incluidas las personas que tienen las limitaciones descritas, hagan uso o no de un auxiliar auditivo (aparato). También se clasifican en este subgrupo las descripciones que hacen referencia al uso de un aparato auditivo, aunque no señalen la deficiencia que padece la persona.

En este subgrupo se incluyen las personas sordomudas, ya que se sabe que en un gran número de casos la mudez es una consecuencia de los problemas auditivos.

Se excluyen descripciones vagas o ambiguas como: “no oye bien, no escucha bien, oye poco.” ya que no puede determinarse el grado de la limitación.

## **c) Subgrupo Discapacidades para hablar**

Se refiere exclusivamente a la pérdida total del habla.

## **d) Subgrupo Discapacidades de la comunicación y comprensión del lenguaje**

Incluye las discapacidades que se refieren a la incapacidad para generar, emitir y comprender mensajes del habla. Comprende las limitaciones importantes, graves o severas del lenguaje, que impiden la producción de mensajes claros y comprensibles.

Se excluye a las personas que padecen tartamudez, ya que ésta no se considera una discapacidad. Asimismo se excluyen descripciones que no son lo suficientemente claras, como: “no habla bien, no puede hablar bien, no pronuncia bien las palabras”, ya que no describen con precisión la gravedad o permanencia de la discapacidad de lenguaje.

## **e) Subgrupos Insuficientemente especificados del grupo discapacidades sensoriales y de la comunicación**

Este subgrupo se acaba de mencionar, comprende aquellas descripciones que aluden a discapacidades contenidas en este grupo, pero no son precisas y por ello no pueden

clasificarse en alguno de los subgrupos anteriores. (Organización Mundial de la Salud; Banco Mundial, 2011)

- ✓ Agnosia
- ✓ Discapacidad sensorial
- ✓ Discapacitado(a) de los sentidos

## **Grupo 2.- Discapacidades motrices**

Comprende a las personas que presentan discapacidades para caminar, manipular objetos y de coordinación de movimientos para realizar actividades de la vida cotidiana. (Organización Mundial de la Salud; Banco Mundial, 2011).

Este grupo lo conforman tres subgrupos:

- ✓ Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza,
- ✓ Discapacidades de las extremidades superiores
- ✓ Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades motrices.

En este grupo se incluyen la pérdida total o parcial de uno o más dedos de las manos o pies. Algunas de las descripciones se consideran como discapacidad únicamente si están acompañadas de adjetivos o descripciones que indiquen que la limitación es grave, importante, severa o que le impide trabajar.

### **a) Subgrupo Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza**

Comprende a las personas que tienen limitaciones para moverse o caminar debido a la falta total o parcial de sus piernas. Comprende también a aquellas que aun teniendo sus piernas no tienen movimiento en éstas, o sus movimientos tienen restricciones que provocan que no puedan desplazarse por sí mismas, de tal forma que necesitan la ayuda de otra persona o de algún instrumento como bastón, silla de ruedas, andadera o una pierna artificial (prótesis). Incluye a las personas que tienen limitaciones para desplazarse y que no cuentan con ningún tipo de ayuda, así como a las personas que cojean para caminar.



Este subgrupo también incluye a las personas que tienen limitaciones para doblarse, estirarse, agacharse para recoger objetos y todas aquellas discapacidades de movimiento de tronco, cuello, y cabeza (excepto parálisis facial); así mismo incluye a las deficiencias músculo-esqueléticas que afectan la postura y el equilibrio del cuerpo.

Quedan comprendidas también en este subgrupo las personas que tienen carencia o dificultades de movimiento en tronco, cuello y cabeza combinada con la falta de movimiento en las piernas.

#### **b) Subgrupo Discapacidades de las extremidades superiores**

Comprende a las personas que tienen limitaciones para utilizar sus brazos y manos por la pérdida total o parcial de ellos, y aquellas personas que aun teniendo sus miembros superiores (brazos y manos) han perdido el movimiento, por lo que no pueden realizar actividades propias de la vida cotidiana tales como agarrar objetos, abrir y cerrar puertas y ventanas, empujar, tirar o jalar con sus brazos y manos, etc.

Excluye las discapacidades que tienen que ver con deformaciones del cuerpo y que no implican la carencia de movimiento; éstas se clasifican en el subgrupo Otro tipo de discapacidades.

También se excluyen descripciones ambiguas, tales como: “no mueve bien el brazo, casi no mueve la mano, mueve poco el brazo, entre otras”, ya que no describen con certeza la gravedad o permanencia de la discapacidad.

#### **Grupo 3.- Discapacidades mentales**

En este grupo se incluye a las personas que presentan discapacidades para aprender y para comportarse, tanto en actividades de la vida diaria como en su relación con otras personas.

El grupo está integrado por tres subgrupos:

- ✓ Discapacidades intelectuales (retraso mental)
- ✓ Discapacidades conductuales y otras mentales
- ✓ Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales.

Algunas de las descripciones que se incluyen en este grupo se consideran como discapacidad únicamente si están acompañadas de adjetivos o descripciones que indiquen que la dificultad es grave, severa, importante.

#### **a) Subgrupo Discapacidades intelectuales (retraso mental)**

Este subgrupo comprende las discapacidades intelectuales que se manifiestan como retraso o deficiencia mental y pérdida de la memoria.

Comprende a las personas que presentan una capacidad intelectual inferior al promedio de las que tienen su edad, su grado de estudios y su nivel sociocultural. A ellas se les dificulta realizar una o varias de las actividades de la vida cotidiana, como asearse, realizar labores del hogar, aprender y rendir en la escuela o desplazarse en sitios públicos. No sólo interfiere con el rendimiento académico, sino también con actividades cotidianas, como leer anuncios o instrucciones, sumar o contar objetos o dinero, escribir recados y números telefónicos, etc.

Se excluyen del subgrupo el retraso mental leve y las deficiencias leves del aprendizaje, como la dislexia (dificultad para leer) y la disgrafía (dificultad para escribir).

#### **b) Subgrupo Discapacidades conductuales y otras mentales**

En este subgrupo están comprendidas las discapacidades de moderadas a severas que se manifiestan en el comportamiento o manera de conducirse de las personas, tanto en las actividades de la vida diaria como en su relación con otros.

En este tipo de discapacidades, la persona puede tener una interpretación y respuesta inadecuada a acontecimientos externos. Por ejemplo, si una persona sufre delirio de persecución o paranoia (que consiste en que el individuo cree que todos están en contra suya) podría interpretar como amenazante una inocente llamada telefónica que un familiar hace en voz baja, y su respuesta inadecuada podría ser de agitación, inquietud, alboroto, cólera o huida.

Las personas afectadas por discapacidades de este subgrupo también pueden experimentar perturbación de la capacidad para identificar debidamente a objetos y personas, o a las dimensiones de tiempo y espacio. Pueden no reconocer a las personas con quienes conviven, o pueden creer que ya sucedió un acontecimiento que en realidad sucederá al día siguiente.

También se incluye en el subgrupo la incapacidad o deficiencia para distinguir la realidad de la fantasía (como en las personas esquizofrénicas, o las que comúnmente se denominan “locas” o con problema de psicosis), y las perturbaciones severas en las relaciones con los demás (como en la psicopatía, en que el comportamiento de la persona es antisocial; o en el autismo, cuya característica más común es la incapacidad para relacionarse con otros).

Se excluyen de este subgrupo los casos en que las discapacidades se combinan con las discapacidades de las Discapacidades intelectuales.

#### **Grupo 4.- Discapacidades múltiples y otras**

El grupo se conforma por tres subgrupos:

- ✓ Discapacidades múltiples
- ✓ Otro tipo de discapacidades
- ✓ Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras.

El grupo tiene como finalidad identificar a la población que manifiesta en forma conjunta

más de una discapacidad, así como a la que presenta alguna discapacidad diferente a las consideradas en los grupos anteriores.

#### **a) Subgrupo Discapacidades Múltiples**

El objetivo de éste es identificar a las personas con discapacidades múltiples, para poder ubicarlas en lo posible con aquellas que manifestaron más de una en las opciones precodificadas de respuesta.

Se incluye en este subgrupo a las personas que tienen limitaciones o carencia de movimiento en las extremidades inferiores y superiores, como por ejemplo, parálisis cerebral, embolia o accidente cerebro vascular. Incluye descripciones relativas a dos o más discapacidades.

Para considerar que hay combinaciones de discapacidad que pueden ubicarse en este subgrupo, los términos coloquiales deben referirse en forma categórica al tipo de discapacidad incluido en la combinación, por ejemplo “no oye y no camina”. Si la descripción fuera “no oye y tiene dolencias en un pie”, no se asignaría clave de discapacidad múltiple (porque la descripción “tiene dolencias en un pie” es ambigua y se encuentra ubicada en el subgrupo); la clave a asignar en este caso es la Discapacidades para oír.

Este subgrupo excluye los síndromes para los cuales se puede determinar una discapacidad predominante, los cuales se clasifican en el grupo correspondiente. Son ejemplos el síndrome de Down, o el síndrome de Terry.

Se excluyen, las descripciones que combinan una discapacidad con una condición no discapacitante, que se clasifican en el subgrupo al que corresponde la discapacidad. Por ejemplo, las descripciones “sordo, tiene dolores musculares”.

### **MÁS DE DOS DISCAPACIDADES**

#### **b) Subgrupo Otro tipo de discapacidades**

Incluye malformaciones de cualquier parte del cuerpo (extremidades superiores, inferiores, tronco, cuello o cabeza), siempre y cuando no impliquen una discapacidad motriz, es decir, falta o limitación severa de movimientos.

Comprende deficiencias de los órganos internos que implican un trasplante (riñón, corazón) y descripciones que aluden a situaciones en donde las personas dependen para mantenerse con vida de aparatos, equipos o instrumentos como marcapasos, válvulas artificiales, riñón artificial, respiradores artificiales, sondas permanentes, entre otras, e incluye las deficiencias físicas del enanismo y gigantismo.

Asimismo, comprende las deficiencias orgánicas que implican discapacidades referentes a corazón, pulmones, riñones e hígado (hepatitis crónica), así como otras que son metabólicas o sanguíneas como hemofilia o diabetes grave. Incluye enfermedades mortales que implican discapacidad, así como enfermedades crónicas, degenerativas y progresivas, que dependiendo de su gravedad, implican para la población limitante en la realización de sus actividades cotidianas. Son ejemplos el cáncer invasor, la diabetes grave, el SIDA en fases terminales, y las enfermedades y deficiencias cardíacas graves. Además, comprende tumores en cualquier parte del cuerpo que implican discapacidad.

El subgrupo excluye las discapacidades relativas a la falta de alguna extremidad superior y/o inferior, y las que se refieren al uso de alguna prótesis u órtesis mecánica, ya que éstas se clasifican en el grupo Discapacidades motrices.

Se excluyen las enfermedades temporales (como varicela y escarlatina), y las crónicas (como gastritis y alergias); las descripciones referentes a la dentadura postiza total o parcial, así como cualquier movimiento menor involuntario (tics) en cualquier parte del cuerpo. Todas estas descripciones se encuentran clasificadas en el subgrupo, por no ser consideradas como discapacidades. (Organización Mundial de la Salud; Banco Mundial, 2011)

### 2.2.3 Trabajo y Discapacidad

La discapacidad en las organizaciones ha sido considerada tradicionalmente como negativa o muchas veces problemática, debido a los estereotipos, prejuicios, o discriminación, sin embargo se han ahondado esfuerzos para establecer políticas y prácticas organizacionales, disposiciones legales y normativas que compensen, protejan y permitan la adaptación de este colectivo al trabajo. Debido a esto en nuestro país surgen legislaciones como por ejemplo la “Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” que respalda el derecho al trabajo que poseen las personas con discapacidad.

La participación de las personas con discapacidad en la fuerza de trabajo de un país concreto depende de un gran número de factores, los condicionantes no solo se refieren a los habituales dentro de las organizaciones (factores individuales, grupales y de gestión/dirección), sino también a los contextos externos a las organizaciones, entre los que se encuentran la cultura nacional, el contexto ocupacional, el industrial, el legal, el familiar/comunitario y el económico; y los relacionados con dos tipos de resultados: los resultados del trabajo o productivos, en los que se incluyen los resultados organizacionales, los del grupo de trabajo y los individuales, y los resultados ajenos al trabajo, como son los familiares/ comunitarios y los sociales. Todos ellos interactúan entre sí, creando dinámicas complejas que influyen en los diferentes niveles según ciclos de retroalimentación positiva o negativa. (Alcover de la Hera & Pérez Torres, 2011, pág. 207)

Las personas con discapacidad suelen encontrarse subempleadas o desempleadas en comparación con las personas sin discapacidad, y las tasas de ocupación en la mayoría de los países continúan siendo desproporcionadas respecto a la población general. (Alcover de la Hera & Pérez Torres, 2011, pág. 207).

La inserción en el mercado laboral de las personas con discapacidad dependen de entre otros los siguientes factores:

- Un nivel educativo y una cualificación profesional deficiente o no adaptada a las demandas y necesidades reales del sistema productivo.

- Falta de motivación e información de la propia persona con discapacidad y de sus entornos familiares, que se traduce en dificultades para mejorar su cualificación profesional o desarrollar habilidades de búsqueda de empleo.
- Actitud inicial negativa de una parte de los empleadores o de los responsables de recursos humanos, que revela un prejuicio inicial hacia las capacidades potenciales de la persona con discapacidad.
- Dificultades para acceder a Fuentes de financiación de cara a crear su propio negocio, lo que limita su capacidad emprendedora.
- Dificultades de accesibilidad (transporte, adaptación de centros de formación o de trabajo) que pueden obstaculizar o encarecer la integración laboral. (Alcover de la Hera & Pérez Torres, 2011, pág. 209)

En conclusión podemos afirmar que la inserción plena y la normalización de este grupo minoritario en el mercado laboral se enfrenta a una serie de dificultades y de desafíos que a pesar de las políticas y prácticas que intentan cambiar esta situación no se ha podido debido a la falta de conciencia, sensibilidad de quienes rodean a las personas discapacitadas es decir de su familia, su comunidad, los agentes sociales y las sociedades en su conjunto.

### ***2.2.3.1 Trabajador con discapacidad***

Se considera trabajador con discapacidad a aquella persona que debido a su situación de discapacidad reconocida se encuentra inserto en el mercado laboral, considerando que por su situación puede presentar dificultades en el desempeño de las funciones propias de su puesto de trabajo o en el acceso a las instalaciones de la empresa. (Organización Internacional de Seguridad Social, pág. 2)

La decisión de contratar trabajadores con discapacidad puede resultar una tarea difícil sin embargo es menester afrontarla con naturalidad ya que esta decisión engloba no solo a la persona discapacitada sino a sus familias, amigos, conocidos e incluso a la misma organización.

Para lograrlo podemos adoptar estrategias en diversos sentidos:

- Debe adoptarse un compromiso desde los directivos de la organización a través del planteamiento de Políticas institucionales que permitan cumplir los lineamientos legales, que exista compromiso social, reputación corporativa, mejora del clima laboral, beneficios económicos y fiscales y que sean transmitidos a los diversos niveles de la organización.
- Es necesario tener estudios cualitativos y cuantitativos respecto a la inserción laboral de personas discapacitadas que se pretenda hacer, su integración y el impacto en la organización, con frecuencia el saldo económico de una política inclusiva es muy favorable para la empresa. (Instituto Municipal de Empleo y Promoción Económica, 2011, pág. 10.)

### ***2.2.3.2 Beneficios para la inclusión y las empresas que contratan personas con discapacidad.***

Existen beneficios asociados a la persona, a la empresa y algunos para la sociedad. (Organización Internacional del Trabajo, 2013, págs. 16-18)

#### **a) Beneficios de la inclusión laboral para la persona con discapacidad**

- Impacto en la economía personal y familiar ya que se convierte en un aporte de financiamiento para el hogar.
- Incrementa su autonomía en la medida que aumentan su capital social y mejoran sus ingresos.
- Liberación de energía, tiempo y recursos en la familia ya que gana tiempo y recursos que antes se destinaban al cuidado o mantención de una persona con discapacidad.



- Mejora la autovaloración personal en la medida que se insertan al mercado laboral, al puesto de trabajo y se van adaptando al mismo.

**b) Beneficios para las empresas que incluyen laboralmente a las personas con discapacidad**

- El solo hecho de incluir a las personas con discapacidad genera un efecto motivador en los trabajadores ya que genera sentimientos de orgullo respecto de la empresa.
- Mejora el clima organizacional debido a que la inclusión tiene un efecto positivo en las relaciones internas de la organización.
- Mejor reputación al aumentar su nivel de aprobación.
- Algunas empresas señalan que la participación de personas con discapacidad se traduciría en beneficios relacionados con la productividad por el compromiso que tienen las personas con discapacidad y la lealtad hacia quienes le dieron la oportunidad de trabajar.

**c) Beneficios sociales de la inclusión laboral de personas con discapacidad.**

- Cambia la base emocional de la exclusión es decir cambia los mitos, prejuicios, desinformación, etc.
- Aumenta la valoración social de la diversidad.
- Ubica a la discapacidad como un tema de importancia.
- Cambia positivamente el modo colectivo de convivir.

## **CAPITULO III. METODOLOGIA**

### **3.1 Tipo de estudio.**

El presente estudio, fue realizado con la metodología propuesta de tipo cuantitativa, porque se cuantifico las variables que describen las características de personas con discapacidad física y la satisfacción o insatisfacción laboral que ambos grupos con y sin discapacidad manifiestan en sus puestos de trabajo; así mismo se realizó un manual de recomendaciones para la ejecución, por parte de las jefaturas dentro de las instituciones en las que se realizó dicha investigación, para crear más sensibilización en todos los empleados y jefaturas en las instituciones públicas.

El tipo de estudio se determina exploratoria diagnóstica porque implica una investigación exhaustiva sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que se consideren cruciales en los profesionales de determinada área y ya sean estos con o sin discapacidad, identificando así afirmaciones que determinan tendencias, identifican relaciones dentro de las instituciones y diagnóstica porque se ha conocido las características y condiciones en las que se encuentran los empleados con y sin discapacidad en las instituciones lo cual ha brindado conocimientos específicos para la toma de decisiones y un punto de partida para abordar dicha situación diagnosticada.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población está constituida por 1,265 empleados con y sin discapacidad de los cuales se requirió una muestra de 78 empleados con discapacidad física congénita o adquirida de sus miembros inferiores, superiores y tronco que laboren en las siguientes instituciones públicas

y empleados sin discapacidad. En esta investigación se obtuvo 39 empleados con discapacidad física y 39 empleados sin discapacidad física haciendo un total de 78 empleados de las tres instituciones públicas, en las cuales se obtuvieron 15 empleados con discapacidad del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, 11 empleados con discapacidad de la Academia Nacional de Seguridad Pública, 13 empleados con discapacidad del Centro Nacional de Registros, y para la población comparativa a este estudio se obtuvieron 15 empleados sin discapacidad del Fondo de protección de Lisiados y discapacitados a consecuencia del Conflicto Armado, 11 empleados sin discapacidad de la Academia Nacional de Seguridad Publica , y 13 empleados sin discapacidad del Centro Nacional de Registros.

La población de las cuales se tomó la muestra de los empleados con y sin discapacidad fue de las siguientes instituciones.

Centro Nacional de Registros (CNR) 572

Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) 623

Fondo de protección de lisiados y discapacitados a consecuencia del conflicto armado (FROPOLYD) 70

### **3.2.2 Muestra**

La muestra se obtuvo de manera no probabilístico y de carácter intencional u opinático ya que se establecieron los criterios para la selección de la muestra.

- Que los empleados con discapacidad a participar en dicha investigación sean exclusivamente con discapacidad física.
- Que los empleados sin discapacidad a participar ocuparan un puesto similar al de los que sí tienen discapacidad.
- Que tuvieran la voluntad de participar en dicho proceso de investigación.

- Que estas personas a participar fueran empleados de dichas instituciones públicas.

El tamaño fue de 39 empleados con discapacidad física congénita o adquirida de sus miembros inferiores, superiores y tronco y 39 sin discapacidad. Haciendo un total de 78 empleados de instituciones públicas.

Ambas muestras fueron equiparadas en cuanto a puestos de trabajo y similares funciones y años de laborar. Con el fin de buscar mayor validez en la comparación de los resultados.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de datos**

#### **Técnicas de recolección de información:**

##### **Instrumento**

**Cuestionario a personas con discapacidad** (ver anexo 1): este cuestionario consta de 29 preguntas en las cuales se requiere conocer.

**Objetivo:** conocer el nivel de satisfacción desde diferentes ámbitos: general, condiciones estructurales, relaciones laborales, promociones, desarrollo profesional, organización, información y comunicación.

- Sus datos básicos, el nivel de estudio que el empleado tiene las posición que ocupan dentro de la institución en la que labora.
- El cargo que desempeña, las capacitaciones que recibió al ingresar a la institución.

- Conocer más allá de lo que se observa el nivel de motivación y compromiso que el empleado tiene para hacer su trabajo.
- La relación que se establece dentro de la institución con los compañeros de trabajo y conocer si sus condiciones de vida han mejorado durante el tiempo de laborar en la institución y si lo que realiza es acorde al salario que recibe.

**Cuestionario a personas sin discapacidad** (ver anexo 2):

**Objetivo:** conocer el nivel de satisfacción desde diferentes ámbitos: general, condiciones estructurales, relaciones laborales, promociones, desarrollo profesional, organización, información y comunicación y hacer una comparación con el cuestionario aplicado a las personas con discapacidad

Este cuestionario consta de 22 preguntas en las cuales se requiere investigar lo siguiente

- Sus datos básicos, el nivel de estudio que el empleado tiene la posición que ocupa dentro de la institución en la que labora.
- El cargo que desempeña, las capacitaciones que recibió al ingresar a la institución.
- Conocer más allá de lo que se observa el nivel de motivación y compromiso que el empleado tiene para hacer su trabajo.
- La relación que se establece dentro de la institución con los compañeros de trabajo y conocer si sus condiciones de vida han mejorado durante el tiempo de laborar en la institución y si lo que realiza es acorde al salario que recibe.

**Escala de satisfacción laboral.** (Ver anexo 3) La escala general de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando las experiencias de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge las respuestas afectivas al contenido del propio trabajo.
- Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente por todo tipo de trabajador con independencia a su formación. A partir de la literatura existen unos 4 estudios pilotos y de 2 investigaciones de los trabajadores de la Industria Manufacturera del Reino Unido, se conformó la escala con los 15 ítems finales.
- La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está elaborada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub escalas.
- Subescala de factores intrínsecos: Abordan aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está conformada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

### **3.4 Procedimiento y recolección de datos**

- Se coordinaba con los jefes superiores el espacio, lugar y horario.
- Aplicación de instrumento.
- Vaciado de información obtenida de los instrumentos aplicados.
- Análisis de la información.
- Comparación entre resultados obtenidos de trabajadores con discapacidad y sin discapacidad.

### **3.5 Perspectiva de análisis e interpretación de los resultados.**

Para la realización de análisis e interpretación de resultados en primer paso fue vaciar los datos obtenidos para la elaboración de las gráficas los cuales son mostrados en gráfica de barra, los resultados de cada ítem de ambos cuestionarios de manera porcentual por cada uno, para mostrar el nivel de respuesta de cada pregunta realizada, las cuales se hicieron en programa de Excel de Microsoft office, posteriormente su breve análisis en Microsoft Word.

Para la interpretación de los resultados se tomaran en cuenta la información obtenida mediante el cuestionario y también en la escala, se realizará una comparación entre los resultados de los empleados con discapacidad y de los empleados sin discapacidad y en base a esto se obtendrá un diagnóstico de la situación en estudio.

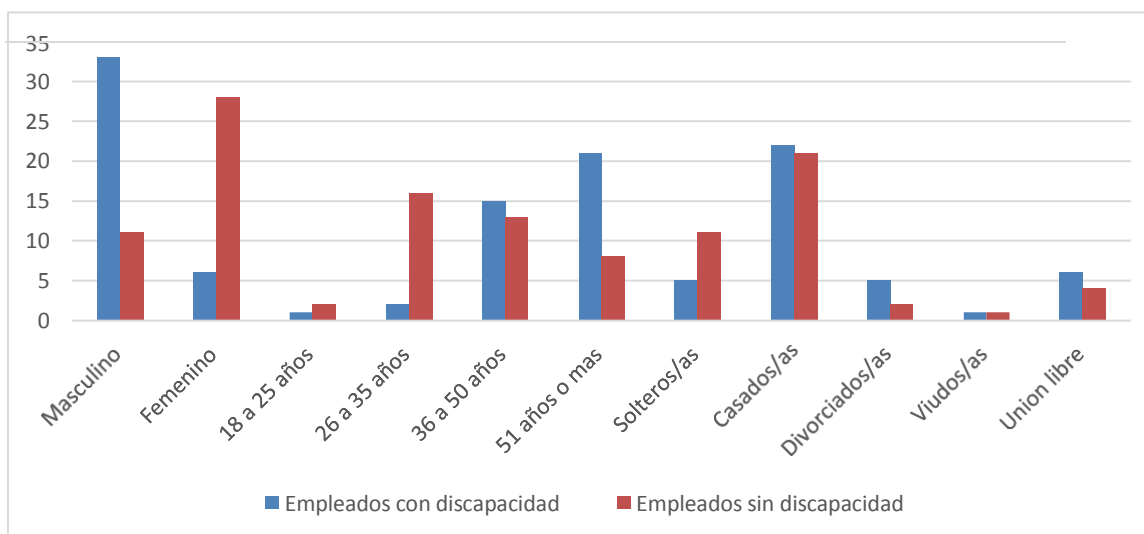
A manera de inferencia podemos esperar que los resultados sean casi similares en el nivel de satisfacción, es decir ambos grupos podría presentar satisfacción con su puesto de trabajo y sus condiciones laborales pero los factores determinantes podrían variar en cada grupo.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

**Tabla de datos**

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	33	85%	Masculino	11	28%
Femenino	6	15%	Femenino	28	72%
18 a 25 años	1	3%	18 a 25 años	2	5%
26 a 35 años	2	5%	26 a 35 años	16	41%
36 a 50 años	15	38%	36 a 50 años	13	33%
51 años o mas	21	54%	51 años o mas	8	21%
Solteros/as	5	13%	Solteros/as	11	28%
Casados/as	22	56%	Casados/as	21	54%
Divorciados/as	5	13%	Divorciados/as	2	5%
Viudos/as	1	3%	Viudos/as	1	3%
Unión libre	6	15%	Unión libre	4	10%



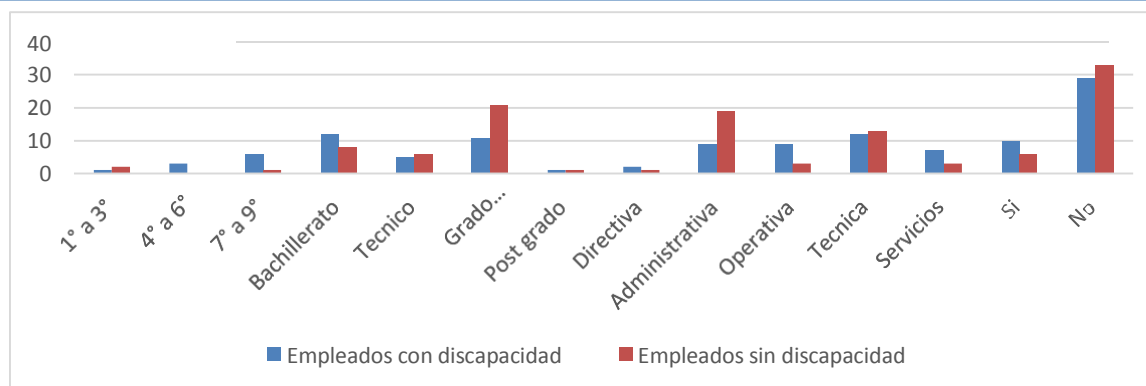
**Figura 1. Género, edades y estado civil**

En base a los datos que se muestra la gráfica en los empleados con discapacidad el 85% pertenecen al género masculino y en los empleados sin discapacidad 72% pertenecen al género femenino. En el caso de las edades el 54% de los empleados con discapacidad tienen 51 años o más, seguido de un 38% que oscilan entre 36 a 50 años a comparación de los empleados sin discapacidad en donde el 41% oscila entre las edades de 26 a 35 años, seguido de un 33% que tienen entre 36 a 50 años. En lo que respecta al estado civil el 56% de los empleados con discapacidad y el 54% de los empleados sin discapacidad están casados.



## Datos generales

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1° a 3°	1	3%	1° a 3°	2	5%
4° a 6°	3	8%	4° a 6°	0	0%
7° a 9°	6	15%	7° a 9°	1	3%
Bachillerato	12	30%	Bachillerato	8	21%
Técnico	5	13%	Técnico	6	14%
Grado universitario	11	28%	Grado universitario	21	54%
Post grado	1	3%	Post grado	1	3%
Directiva	2	5%	Directiva	1	3%
Administrativa	9	23%	Administrativa	19	48%
Operativa	9	23%	Operativa	3	8%
Técnica	12	31%	Técnica	13	33%
Servicios	7	18%	Servicios	3	8%
Si	10	26%	Si	6	15%
No	29	74%	No	33	85%

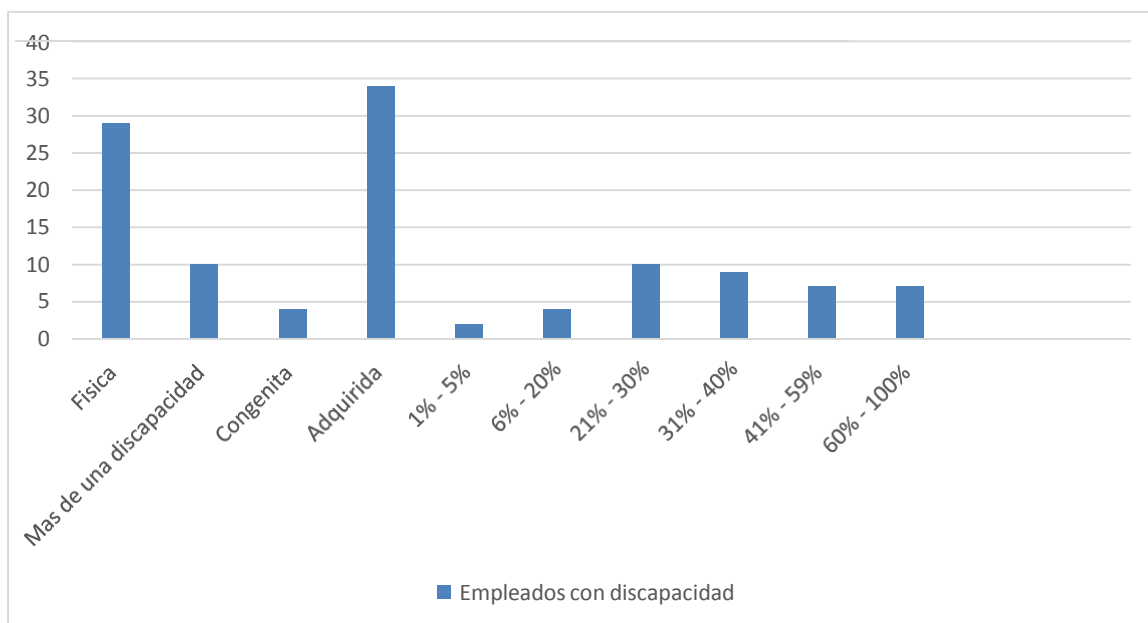


**Figura 2. Nivel educativo, posición laboral y personal a su cargo**

En base a los datos que se muestran la gráfica, en el nivel educativo de los empleados con discapacidad el 30% manifiestan que culminaron el bachillerato y el 28% terminaron una carrera universitaria en comparación a los empleados sin discapacidad en donde el 54% culminaron una carrera universitaria y el 21% manifiestan que terminaron el bachillerato. En la posición laboral de los empleados con discapacidad el 31% se encuentran en una posición laboral técnica, el 23% en una posición administrativa y otro 23% en una posición operativa a comparación de los empleados sin discapacidad en donde el 48% se encuentran en una posición administrativa y un 33% están en una posición técnica. En el personal que tienen a cargo el 85% de los empleados sin discapacidad y el 74% de los empleados con discapacidad manifiestan que no tienen personal a su cargo.

## Tabla de datos

Empleados con discapacidad		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Física	29	74%
Más de una discapacidad	10	26%
Congénita	4	10%
Adquirida	35	90%
1% - 5%	2	5%
6% - 20%	4	10%
21% - 30%	10	26%
31% - 40%	9	23%
41% - 59%	7	18%
60% - 100%	7	18%

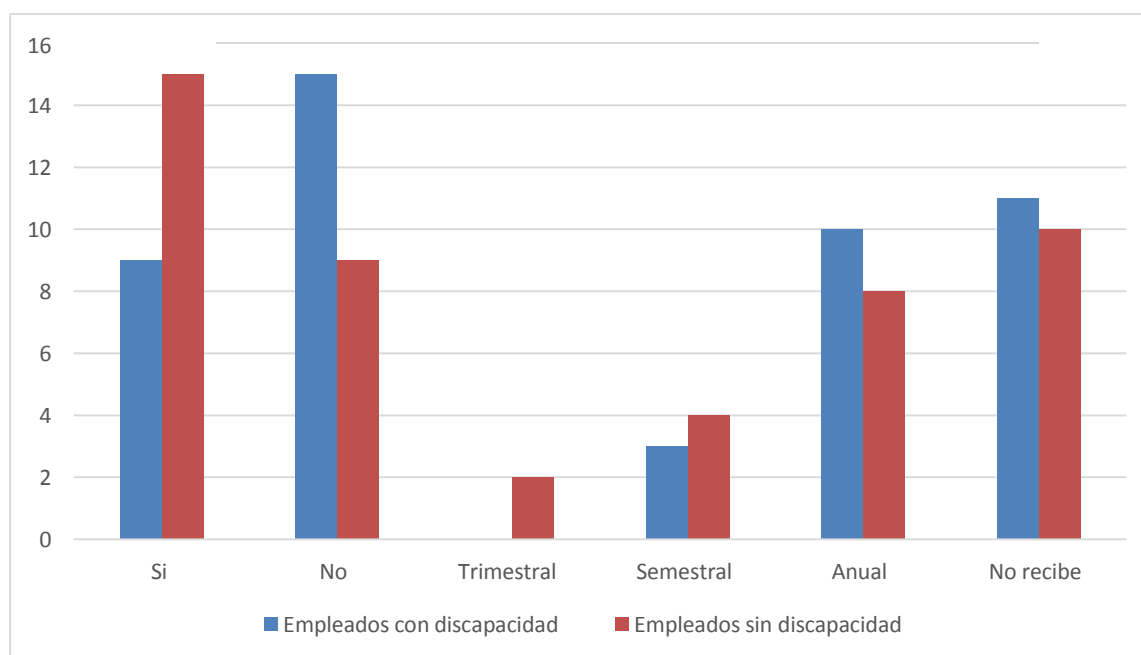


**Figura N° 3. Tipo de discapacidad, origen de la discapacidad y el porcentaje de la discapacidad.**

Según los datos que arroja la gráfica en el tipo de discapacidad el 74% manifiestan que es física y el 26% expresan que tienen más de una discapacidad. En cuanto al origen de la discapacidad el 90% manifiesta que es adquirida y un 10% que es congénita. En el porcentaje de la discapacidad el 26% expresan que se encuentran en un rango entre el 21% a 30% y un 23% se encuentra en un rango entre el 31% a 40%.

## Tabla de datos

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	37%	Si	15	63
No	15	63%	No	9	37%
Trimestral	0	0%	Trimestral	2	8%
Semestral	3	13%	Semestral	4	17%
Anual	10	42%	Anual	8	33%
No recibe	11	45%	No recibe	10	42%

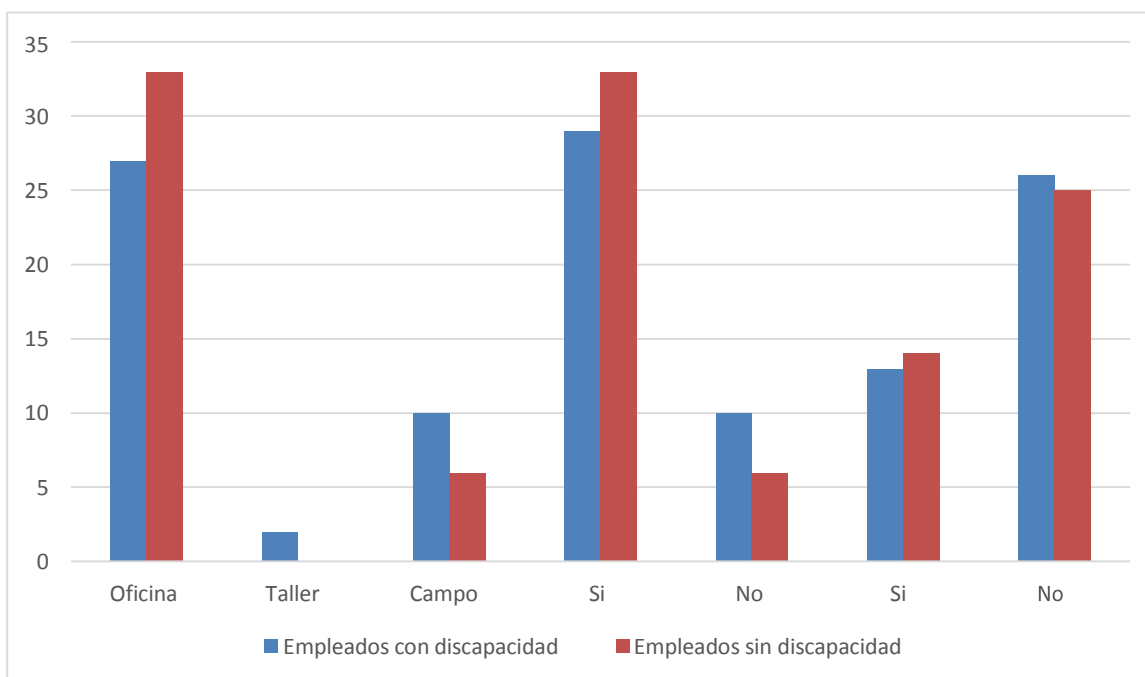


**Figura N° 4. Recibió proceso de inducción y cada cuanto tiempo recibe capacitaciones.**

En base a los datos que se muestran en la gráfica sobre el proceso de inducción en los empleados con discapacidad el 63% manifiesta que no las recibió a comparación de los empleados sin discapacidad en donde el 63% expresa que si las recibió. Cada cuanto tiempo recibe capacitaciones en el caso de los empleados con discapacidad el 45% manifiesta que no reciben capacitaciones y un 42% expresan que una vez al año a comparación de los empleados sin discapacidad en donde también el 42% menciona que no reciben capacitaciones y un 33% expresan que reciben una vez al año.

## Tabla de datos

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Oficina</b>	27	69%	<b>Oficina</b>	33	85%
<b>Taller</b>	2	5%	<b>Taller</b>	0	0%
<b>Campo</b>	10	26%	<b>Campo</b>	6	15%
<b>Si</b>	29	74%	<b>Si</b>	33	85%
<b>No</b>	10	26%	<b>No</b>	6	15%
<b>Si</b>	13	33%	<b>Si</b>	14	36%
<b>No</b>	26	67%	<b>No</b>	25	64%

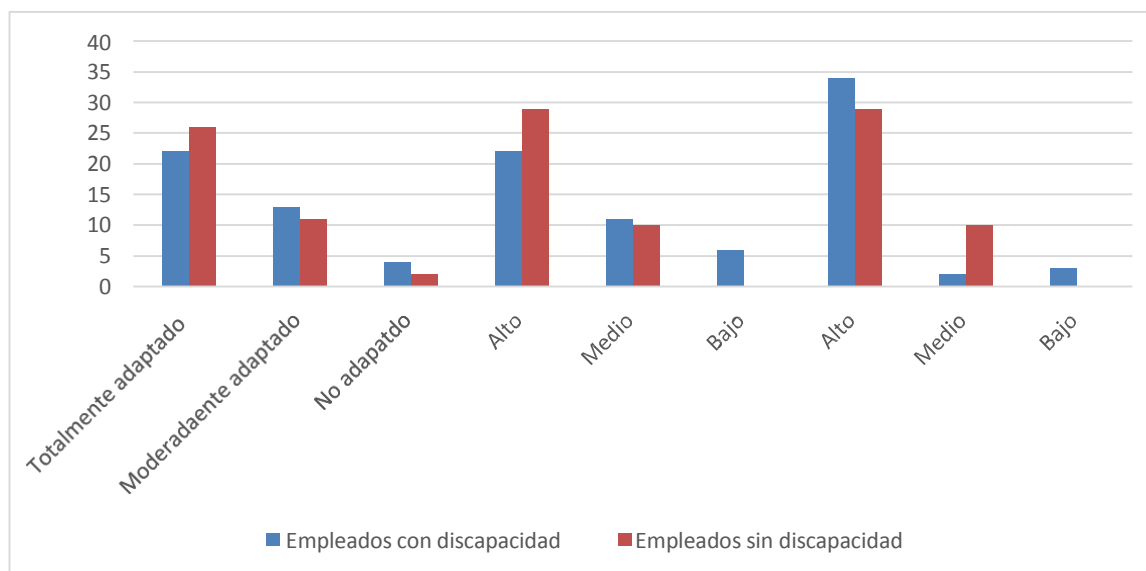


**Figura N° 5. Lugar donde desempeña sus funciones, accesibilidad en la movilidad para la realización de sus funciones y las barreras infraestructurales.**

En base a los datos que se muestran en la gráfica, en el lugar donde se desempeñan las funciones el 85% de los empleados sin discapacidad y el 69% de los empleados con discapacidad expresan que en oficina. El 85% de los empleados sin discapacidad y el 74% de los empleados con discapacidad manifiestan que la institución si presenta accesibilidad para el desarrollo de las funciones laborales. El 67% de los empleados con discapacidad y el 64% de los empleados sin discapacidad manifiestan que no existen barreras infraestructurales.

## Tabla de datos

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente adaptado</b>	22	56%	<b>Totalmente adaptado</b>	26	67%
<b>Moderadamente adaptado</b>	13	33%	<b>Moderadamente adaptado</b>	11	28%
<b>No adaptado</b>	4	11%	<b>No adaptado</b>	2	5%
<b>Alto</b>	22	56%	<b>Alto</b>	29	74%
<b>Medio</b>	11	28%	<b>Medio</b>	10	26%
<b>Bajo</b>	6	16%	<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Alto</b>	34	87%	<b>Alto</b>	29	74%
<b>Medio</b>	2	5%	<b>Medio</b>	10	26%
<b>Bajo</b>	3	8%	<b>Bajo</b>	0	0%

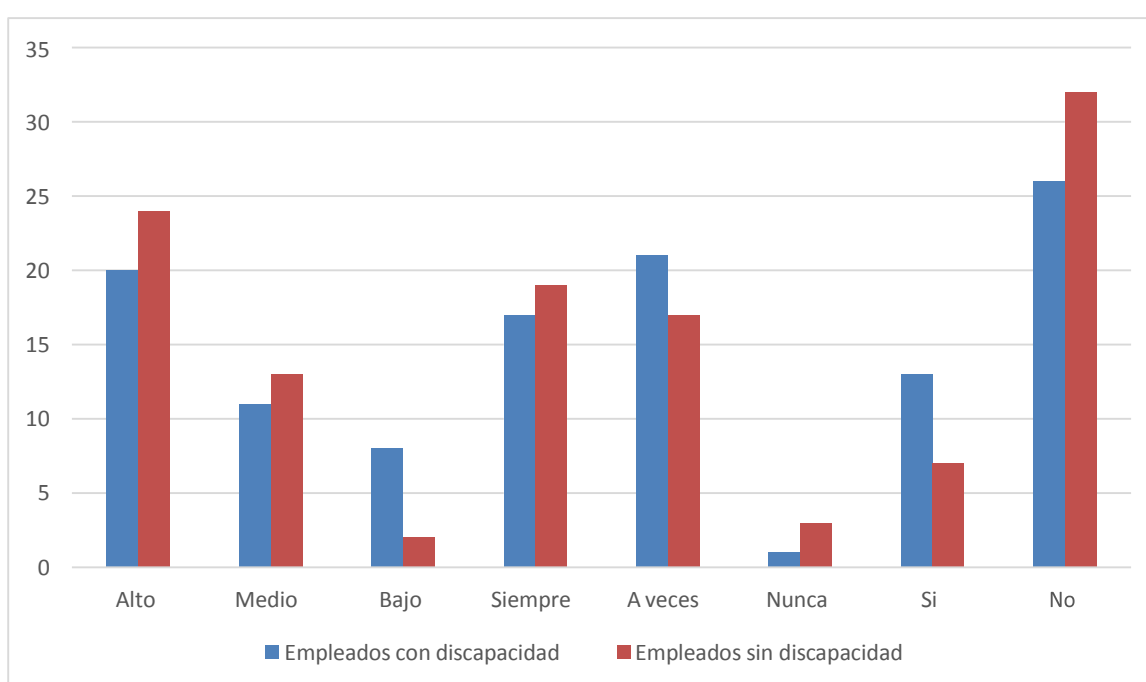


**Figura N° 6. Adaptación al puesto de trabajo, nivel de motivación y compromiso o identificación con el puesto de trabajo.**

En base a los datos reflejados en la gráfica, el 67% de los empleados sin discapacidad y el 56% de los empleados con discapacidad manifiestan que se sienten totalmente adaptados a sus puestos de trabajo. El 74% de los empleados sin discapacidad y el 56% de los empleados con discapacidad expresan que sus niveles de motivación son altos. El 87% de los empleados con discapacidad y el 74% de los empleados sin discapacidad manifiestan que sus niveles de compromiso e identificación con el puesto de trabajo son altos.

## Datos generales

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	51%	Alto	24	62%
Medio	11	28%	Medio	13	33%
Bajo	8	21%	Bajo	2	5%
Siempre	17	43%	Siempre	19	49%
A veces	21	54%	A veces	17	44%
Nunca	1	3%	Nunca	3	7%
Si	13	33%	Si	7	18%
No	26	67%	No	32	82%

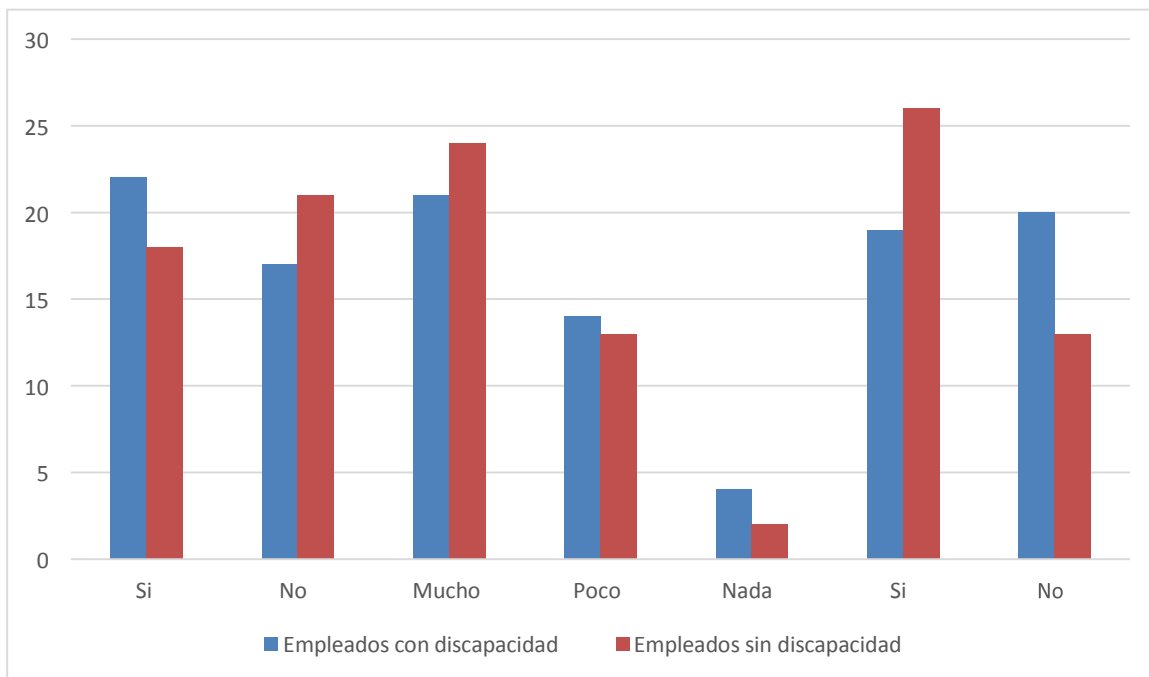


**Figura N° 7. Nivel de compañerismo, nivel de inclusión y actitudes de rechazo**

En base a los datos que se muestran en la gráfica el 62% de los empleados sin discapacidad y el 51% de los empleados con discapacidad manifiestan que sus niveles de compañerismo son altos. El 54% de los empleados con discapacidad expresa que sus niveles de inclusión en las actividades que realiza la institución solo son a veces a comparación de los empleados sin discapacidad en donde el 49% manifiestan que siempre son incluidos. El 82% de los empleados sin discapacidad y el 67% de los empleados con discapacidad expresan que no han experimentado actitudes de rechazo.

**Tabla de datos**

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	57%	Si	18	46%
No	17	43%	No	21	54%
Mucho	21	54%	Mucho	24	62%
Poco	14	36%	Poco	13	33%
Nada	4	10%	Nada	2	5%
Si	19	49%	Si	26	67%
No	20	51%	No	13	33%

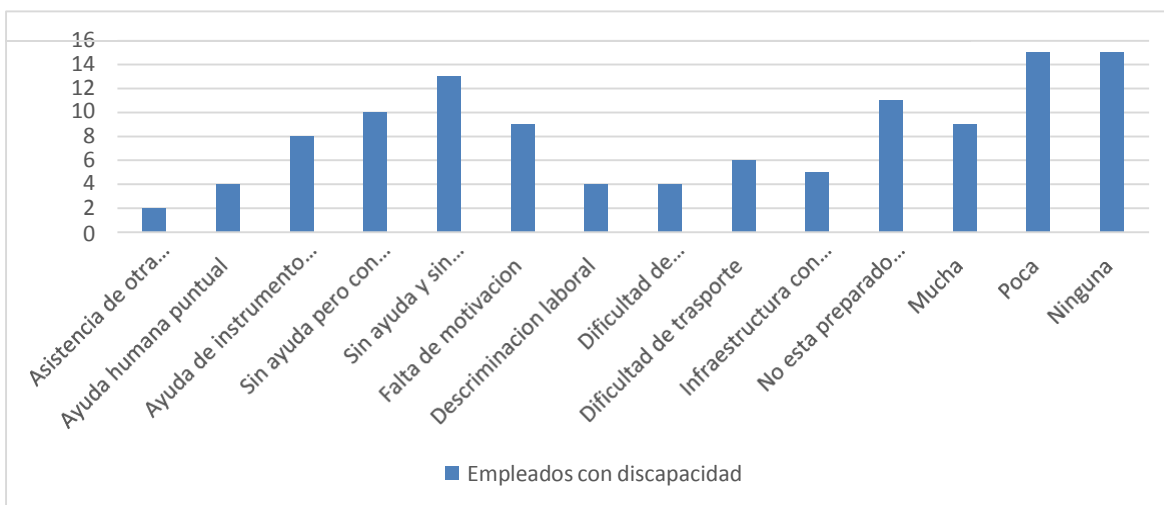


**Figura N° 8. Salario acorde al puesto de trabajo, mejoramiento de las condiciones de vida y oportunidades de ascenso.**

Según los datos que arroja la gráfica el 57% de los empleados con discapacidad manifiestan que su salario si es acorde al puesto de trabajo a comparación de los empleados sin discapacidad en donde el 54% expresan que su salario no es acorde. El 62% de los empleados sin discapacidad y el 54% de los con discapacidad dicen que sus condiciones de vida han mejorado mucho debido a sus trabajos. El 67% de los empleados sin discapacidad expresan que en la institución si hay oportunidades de ascenso a comparación de los empleados con discapacidad en donde el 51% manifiesta que en la institución no hay oportunidades de ascensos.

## Tabla de datos

Empleados con discapacidad		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Asistencia de otra persona	2	5%
Ayuda humana puntual	4	11%
Ayuda de instrumento físico	8	22%
Sin ayuda pero con dificultad	10	27%
Sin ayuda y sin dificultad	13	35%
Falta de motivación	9	24%
Discriminación laboral	4	10%
Dificultad de desplazamiento	4	10%
Dificultad de transporte	6	15%
Infraestructura con obstáculos	5	13%
No estar preparado profesionalmente	11	28%
Mucha	9	24%
Poca	15	38%
Ninguna	15	38%



**Figura N° 9. Realización de actividades diarias, dificultades en el sitio de trabajo y dificultades para relacionarse con otras personas.**

En base a los datos reflejados en la gráfica en la realización de las actividades diarias el 35% expresa que las realiza sin ayuda y sin dificultad y el 27% manifiesta que las desempeña sin ayuda pero con dificultad. En las dificultades en el sitio de trabajo el 28% manifiesta que la mayor dificultad es no estar preparado profesionalmente y el 24% expresa que la falta de motivación. El 76% dicen que tienen poca o ninguna dificultad para relacionarse con otras personas.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### - Cuestionarios, Instituciones FROPROLYD, CNR Y ANSP

A continuación se presenta en base a los datos observados cuantificados y a la teoría que sirve de sustento sobre el tema de la satisfacción laboral en personas con discapacidad física, el análisis e interpretación de los resultados de tipo cuantitativo. Debido a que se han comparado dos poblaciones diferentes unos empleados con discapacidad física y otros empleados sin discapacidad física a la vez que se van mostrando los datos se compara las diferencias o similitudes entre estos.

En cuestión de género se puede percibir que el 85% de los empleados con discapacidad pertenecen al género masculino, a diferencia de los empleados sin discapacidad en donde el 72% pertenecen al género femenino. Esto podría respaldar a los datos que se encontraron en la teoría, la mayoría de empleados con discapacidad física suelen ser hombres. Con respecto a la edad se encuentra que más de la mitad el 54% de los empleados con discapacidad tienen 51 años o más, a diferencia de los empleados sin discapacidad en donde un buen porcentaje el 41% oscila entre las edades de los 26 a 35 años. En el estado civil existe una similitud en los resultados obtenidos ya que más de la mitad de ambas poblaciones, el 56% de los empleados con discapacidad y el 54% de los empleados sin discapacidad manifiestan que se encuentran casados.

Con respecto al nivel educativo más de la mitad de los empleados sin discapacidad el 54% lograron culminar una carrera universitaria, a diferencia de los empleados con discapacidad en donde solo el 28% lograron terminar una carrera universitaria. Estos datos exponen de manera clara que para una persona con discapacidad física en El Salvador es un reto doble el poder obtener un título universitario lo cual podríamos atribuir a las barreras tanto infraestructurales, sociales y económicas que enfrentan las personas debido a su discapacidad. En la posición laboral de los empleados sin discapacidad casi la mitad de la población el 48% se encuentran en una posición administrativa, contrario a los empleados con discapacidad en donde el mayor porcentaje el 31% se encuentran en una posición laboral técnica. Con respecto al personal que tienen a su cargo encontramos que el 85% de los empleados sin discapacidad y el 74% de los empleados con discapacidad no tienen personal a su cargo.

En el tipo de discapacidad el 74% manifiesta que su discapacidad es física y el 26% expresa que además de su discapacidad física tienen una más, como son la discapacidad visual o auditiva. En cuanto al origen de la discapacidad el 90% manifiesta que sus discapacidades fueron adquiridas, en la mayoría de casos durante el periodo del conflicto armado y en otros casos en accidentes de tránsito. En el porcentaje de discapacidad los mayores porcentajes oscilan entre el 21% a 30% y del 31% al 40%.

Sobre el proceso de inducción el 63% de los empleados con discapacidad manifiestan que no recibieron ningún proceso de inducción, a comparación de los empleados sin discapacidad en donde el 63% expresan que si recibieron el proceso de inducción. En lo que respecta sobre cada cuanto tiempo reciben capacitaciones sobre temas relacionados a sus puestos de trabajo hay una similitud en los resultados obtenidos en ambas poblaciones ya que el 45% de los empleados con discapacidad y el 42% de los empleados sin discapacidad expresan que no reciben capacitaciones y en unos porcentajes muchos más inferiores mencionan que reciben alguna capacitación cada 6 meses o 1 vez al año, sobre trabajo en equipo, atención al usuario, relaciones humanas, valores, transparencia pública, sistema de gestión de calidad, propiedad intelectual, selección de personal y manejo de Microsoft office.

El lugar donde los empleados desempeñan sus funciones según los resultados existe una similitud en sus respuestas ya que el 85% de los empleados sin discapacidad y el 69% de los empleados con discapacidad mencionan que sus actividades laborales las desempeñan en una oficina ya que en el caso de los empleados con discapacidad mencionan que se les hace mucho más fácil el desempeño de sus funciones debido a que algunos de ellos presentan dificultades de desplazamiento físico. En la accesibilidad para la movilidad para la realización de sus funciones laborales el 85% de los empleados sin discapacidad y el 74% de los empleados con discapacidad concuerdan en que las instituciones si presentan accesibilidad para la movilidad para realización de su trabajo ya que tienen a su disposición el uso de rampas, ascensores, pasamanos, baños adecuados, pasillos y puertas amplias, facilitándoles su estancia en las institución durante la jornada laboral.

En cuanto a las barreras infraestructurales el 67% de los empleados con discapacidad y el 64% de los empleados sin discapacidad manifiestan que en las instituciones no existen barreras infraestructurales, pero en porcentajes inferiores los empleados manifiestan que si existen

barreras infraestructurales señalando las siguientes, no todos los accesos a los niveles u oficinas tienen rampas o accesos amplios, escaleras un poco altas y baños lejos del puesto de trabajo, parqueos insuficientes, ascensores en mal estado y tardan mucho tiempo en arreglarlos dificultando la movilidad de los empleados con discapacidad.

El 67% de los empleados sin discapacidad y el 56% de los empleados con discapacidad manifiestan estar totalmente adaptados a sus diferentes puestos de trabajo debido a las buenas relaciones interpersonales, conocimiento de las actividades laborales a desempeñar, sus opiniones o sugerencias son tomadas en cuenta, existe un buen trabajo en equipo y coordinación en las tareas que se realizan en grupo, identificación con el puesto de trabajo, las condiciones físicas son adecuadas como es la iluminación, ventilación y el buen ambiente laboral.

En los niveles de motivación el 74% de los empleados sin discapacidad y el 56% de los empleados con discapacidad expresan que sus niveles de motivación son altos debido a que tienen la oportunidad de poner en práctica los conocimientos para los que se prepararon académicamente, la variabilidad de tareas, buenas relaciones laborales, comentarios positivos de sus compañeros y jefes por su trabajo, un salario justo y las prestaciones laborales.

En el compromiso e identificación con el puesto de trabajo el 87% de los empleados con discapacidad y el 74% de los empleados sin discapacidad manifiestan que sus niveles de satisfacción son altos debido a que para eso se prepararon académicamente y les permite servir a través de sus conocimientos a otras personas y a la misma vez cumplir con los objetivos de la institución y adquirir hábitos de responsabilidad.

En los niveles de compañerismo más de la mitad de ambas poblaciones el 62% de los empleados sin discapacidad y el 51% de los empleados con discapacidad manifiestan que sus niveles de compañerismo son altos debido a que existen buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo, buena comunicación y apoyo en las tareas que desempeñan. En lo que respecta a los niveles de inclusión en las diferentes actividades que realiza la institución el 54% de los empleados con discapacidad manifiesta que solo a veces son incluidos, debido a que en muchas veces solo a las mismas personas son incluidas por parte de las jefaturas, contrario a los empleados sin discapacidad en donde casi la mitad el 49% expresa que siempre son incluidos en las actividades de la institución como son capacitaciones, celebraciones de algunas fechas importantes para los empleados como son el día del padre y la madre.

El 82% de los empleados sin discapacidad y el 67% de los empleados con discapacidad mencionan que nunca han sido víctimas de actitudes de rechazo por otras personas, pero en los porcentajes muchos más mínimos en donde mencionan que si han sido víctimas de actitudes de rechazo, ha sido debido a que desempeñan puestos inferiores a comparación de otros compañeros.

Con respecto a si el salario es acorde al puesto de trabajo el 57% de los empleados con discapacidad manifiestan que su salario es el adecuado para las funciones laborales que desempeñan en sus puestos de trabajo ya que consideran que con solo el hecho de tener un trabajo y un salario justo debido a su discapacidad se sienten afortunados y comparándose con los empleados de las empresas privadas se sientes muy satisfechos, contrario a los empleados sin discapacidad en donde más de la mitad el 54% expresan que su salario no es acorde o justo ya que el costo de la vida va en aumento y los sueldos casi no.

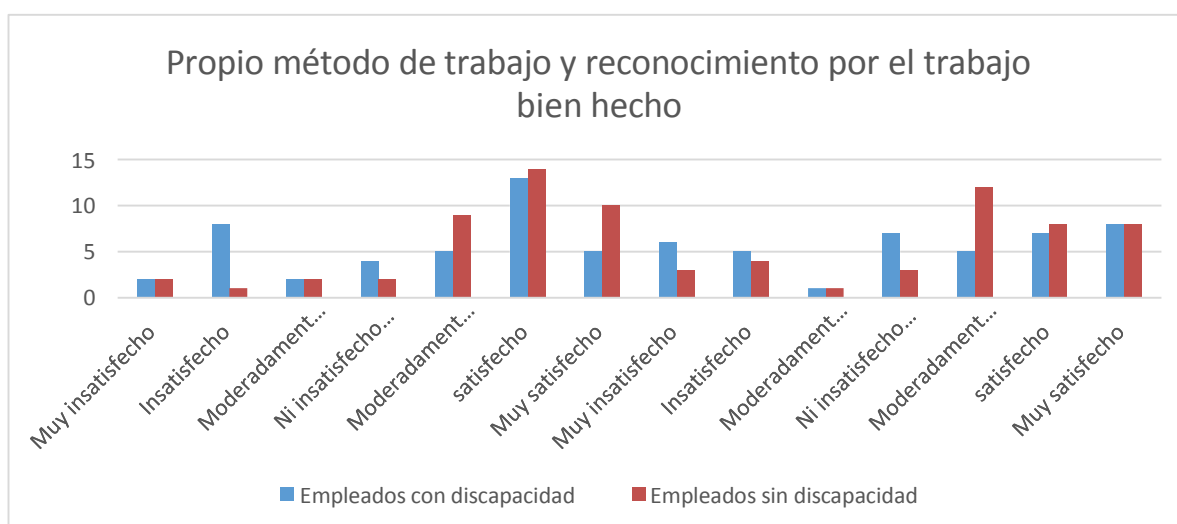
En el mejoramiento de las condiciones de vida el 62% de los empleados sin discapacidad y el 54% de los empleados con discapacidad coinciden en que sus condiciones de vida han mejorado mucho debido a que les permite cubrir sus necesidades personales y familiares. En las oportunidades de ascenso en la institución el 67% de los empleados sin discapacidad mencionan que si hay oportunidades de ascender, pero deben de cumplir con ciertos requisitos disciplinarios y académicos, contrario a los empleados con discapacidad en donde el mas de la mitad el 51% expresa que en las instituciones no existen oportunidades de ascenso ya que cuando hay una plaza disponible mejor se la dan a una persona por amistad.

En la realización de las actividades diarias de los empleados con discapacidad el 35% manifiesta que las realiza sin ayuda y sin dificultad, pero el 27% expresa que las desempeña sin ayuda pero con dificultad. En las dificultades en el sitio de trabajo de los empleados con discapacidad el 28% manifiesta que su mayor dificultad es el no estar preparado profesionalmente y el 24% expresa que la falta de motivación como las principales dificultades. Por último el 76% expresan que tienen poca o ninguna dificultad para relacionarse con otras personas.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

### FACTORES INTRINSECOS

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Respuesta	Frec.		%		Respuesta	Frec.		%	
Pregunta	1	2	1	2	Pregunta	1	2	1	2
Muy insatisfecho	2	6	5%	15%	Muy insatisfecho	2	3	5%	8%
Insatisfecho	8	5	21%	13%	Insatisfecho	1	4	3%	10%
Moderadamente insatisfecho	2	1	5%	3%	Moderadamente insatisfecho	2	1	5%	3%
Ni insatisfecho ni satisfecho	4	7	10%	18%	Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3	3%	8%
Moderadamente satisfecho	5	5	13%	13%	Moderadamente satisfecho	9	12	23%	31%
Satisfecho	13	7	33%	18%	Satisfecho	14	8	36%	20%
Muy satisfecho	5	8	13%	20%	Muy satisfecho	10	8	25%	20%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

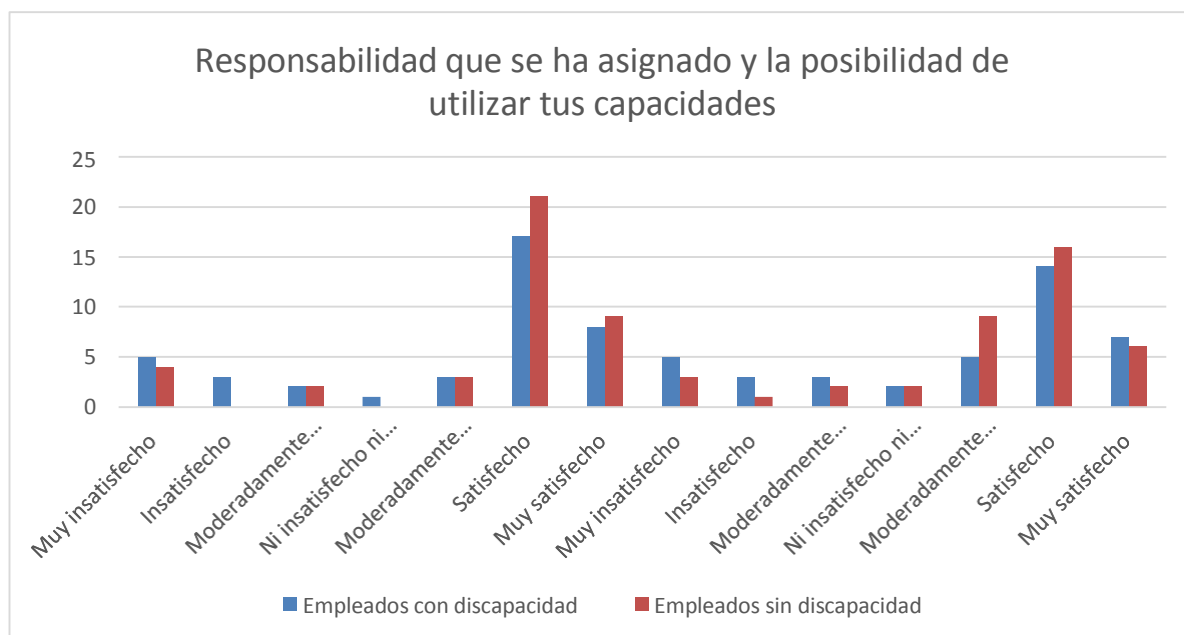


**Figura N° 1. Libertad para elegir tu propio método de trabajo y el reconocimiento que se tienen por el trabajo bien hecho.**

Según los datos que se muestran en la gráfica el 36% de los empleados sin discapacidad y el 33% de los empleados con discapacidad mencionan que se sienten satisfechos con la libertad para elegir su propio método de trabajo, pero un 21% de los empleados con discapacidad se sienten insatisfechos. En cuanto al reconocimiento que tienen por el trabajo bien hecho el 20% de los empleados sin discapacidad y el 20% de los empleados con discapacidad se sienten muy satisfechos, pero un 18% de los empleados con discapacidad expresan sentirse ni insatisfecho ni satisfecho es decir en un término medio por el reconocimiento de su trabajo.

## Datos generales

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Pregunta	3	4	3	4	Pregunta	3	4	3	4
Respuesta	Frecuencia		Porcentaje		Respuesta	Frecuencia		Porcentaje	
Muy insatisfecho	5	5	13%	13%	Muy insatisfecho	4	3	10%	8%
Insatisfecho	3	3	8%	8%	Insatisfecho	0	1	0%	3%
Moderadamente insatisfecho	2	3	5%	8%	Moderadamente insatisfecho	2	2	5%	5%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	2	3%	5%	Ni insatisfecho ni satisfecho	0	2	0%	5%
Moderadamente satisfecho	3	5	8%	13%	Moderadamente satisfecho	3	9	8%	23%
Satisfecho	17	14	43%	35%	Satisfecho	21	16	54%	41%
Muy satisfecho	8	7	20%	18%	Muy satisfecho	9	6	23%	15%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura N° 2. Responsabilidad que se le ha asignado y la posibilidad de utilizar tus capacidades.**

En base a los datos arrojados por la gráfica el 54% de los empleados sin discapacidad y el 43% de los empleados con discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con la responsabilidad que se les han asignado en sus diferentes puestos de trabajo. El 41% de los empleados sin discapacidad y el 35% con discapacidad expresan que se sienten satisfechos con la posibilidad de utilizar sus capacidades en las diferentes funciones laborales que desempeñan.

## Datos generales

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Pregunta	5	6	5	6	Pregunta	5	6	5	6
Respuesta	Frecuencia		Porcentaje		Respuesta	Frecuencia		Porcentaje	
Muy insatisfecho	4	5	10%	13%	Muy insatisfecho	4	5	10%	13%
Insatisfecho	5	4	13%	10%	Insatisfecho	4	4	10%	10%
Moderadamente insatisfecho	3	4	8%	10%	Moderadamente insatisfecho	2	3	5%	8%
Ni insatisfecho ni satisfecho	4	4	10%	10%	Ni insatisfecho ni satisfecho	7	2	18%	5%
Moderadamente satisfecho	9	8	23%	21%	Moderadamente satisfecho	9	10	23%	26%
Satisfecho	13	8	33%	21%	Satisfecho	11	11	28%	28%
Muy satisfecho	1	6	3%	15%	Muy satisfecho	2	4	5%	10%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

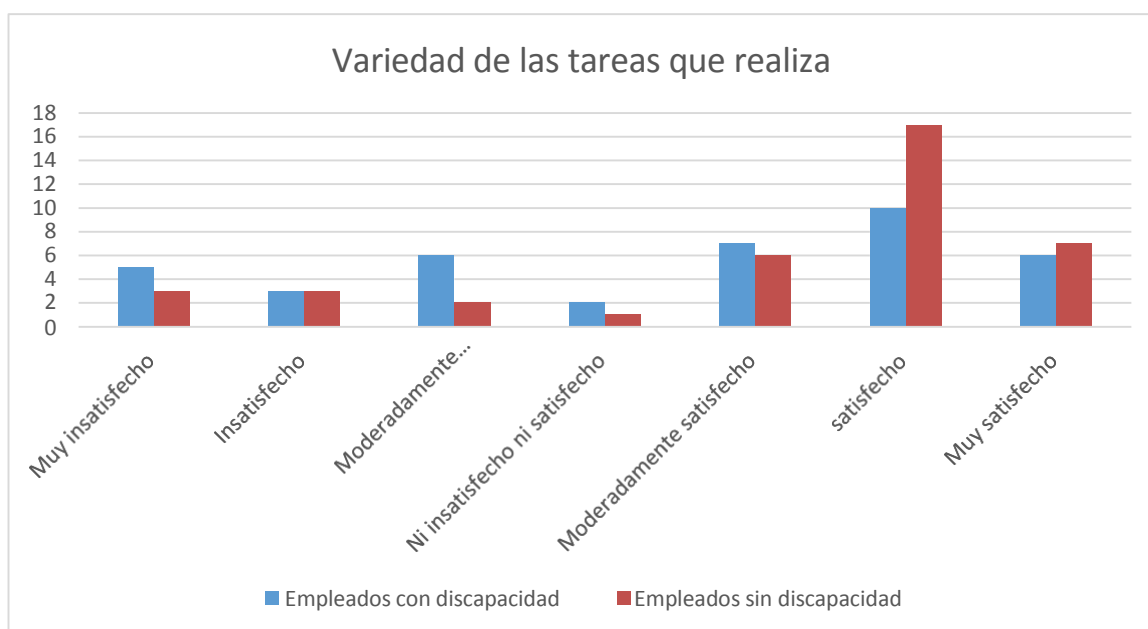


**Figura N° 3. Posibilidad de promoción y la atención que se presta a las sugerencias que tú haces.**

Según lo que se observa en la gráfica el 33% de los empleados con discapacidad y el 28% de los empleados sin discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con la posibilidad de promoción que les brindan en la institución. El 28% de los empleados sin discapacidad y el 21% de los empleados con discapacidad expresan sentirse satisfechos con la atención que se presta a las sugerencias que ellos hacen cuando van a realizar alguna de sus funciones laborales.

## Datos generales

Empleados con discapacidad			Empleados sin discapacidad		
Pregunta	7		Pregunta	7	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	13%	Muy insatisfecho	3	8%
Insatisfecho	3	8%	Insatisfecho	3	8%
Moderadamente insatisfecho	6	15%	Moderadamente insatisfecho	2	5%
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	5%	Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3%
Moderadamente satisfecho	7	18%	Moderadamente satisfecho	6	15%
Satisfecho	10	26%	Satisfecho	17	43%
Muy satisfecho	6	15%	Muy satisfecho	7	18%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



**Figura N° 4. Variedad de las tareas que realiza**

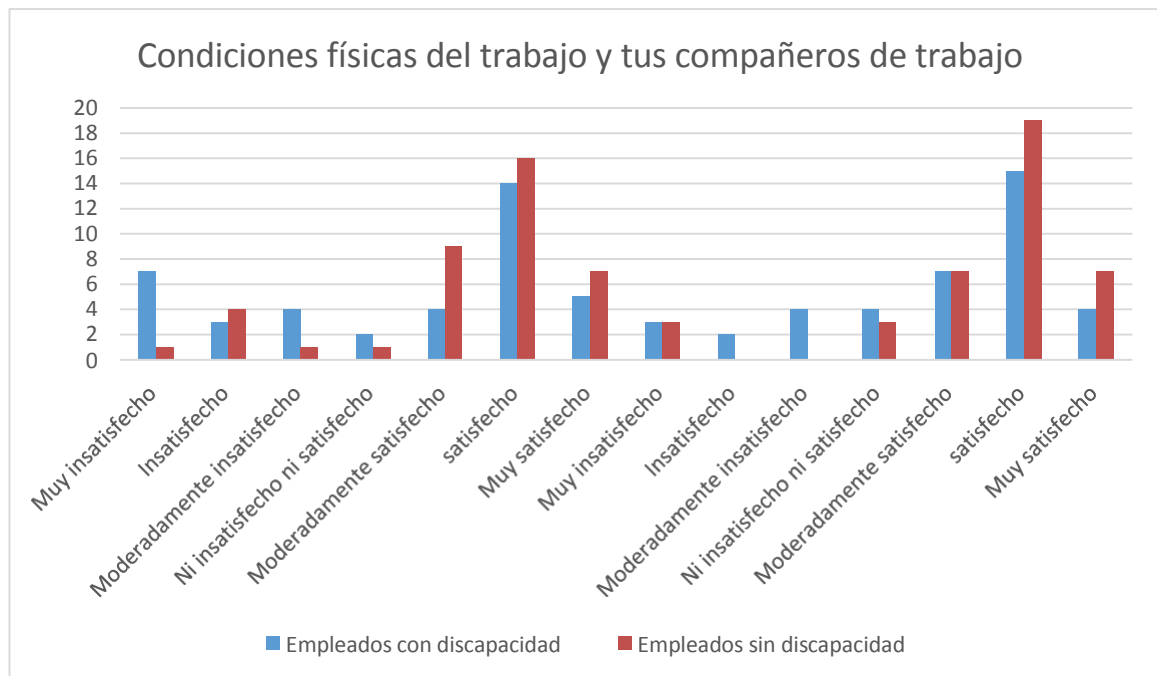
En base a los datos que se muestran en la gráfica el 43% de los empleados sin discapacidad y el 26% de los empleados con discapacidad mencionan que se sienten satisfechos con la variedad de tareas que realizan en sus puestos de trabajo. Pero un 15% de los empleados con discapacidad manifiestan sentirse moderadamente insatisfechos con la variedad de tareas que desempeñan en sus puestos de trabajo.



## FACTORES EXTRÍNSECOS

### Datos generales

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Pregunta	8	9	8	9	Pregunta	8	9	8	9
Respuesta	Frecuencia		Porcentaje		Respuesta	Frecuencia		Porcentaje	
Muy insatisfecho	7	3	26%	13%	Muy insatisfecho	1	3	13%	8%
Insatisfecho	3	2	8%	5%	Insatisfecho	4	0	10%	0%
Moderadamente insatisfecho	4	4	10%	10%	Moderadamente insatisfecho	1	0	3%	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	4	5%	10%	Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3	3%	8%
Moderadamente satisfecho	4	7	10%	18%	Moderadamente satisfecho	9	7	23%	18%
Satisfecho	14	15	36%	39%	Satisfecho	16	19	41%	49%
Muy satisfecho	5	4	13%	10%	Muy satisfecho	7	7	17%	17%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

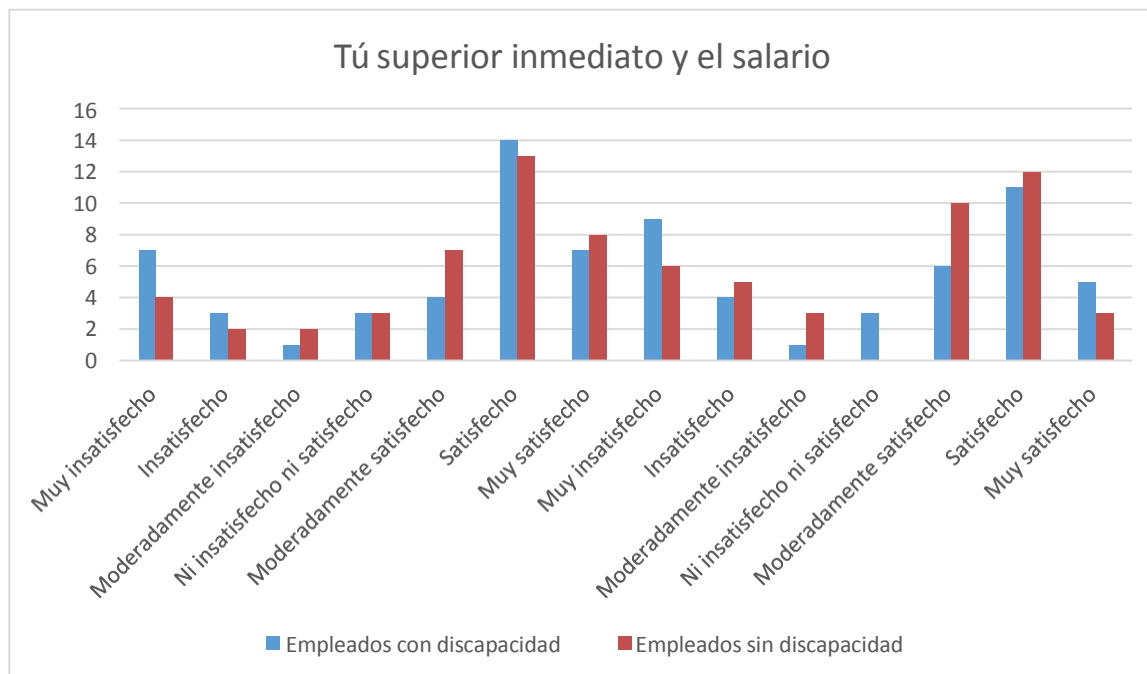


**Figura N° 5. Condiciones físicas del trabajo y tus compañeros de trabajo.**

Según los datos que se muestran en la gráfica el 41% de los empleados sin discapacidad y el 36% de los empleados con discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con las condiciones físicas que les brinda la institución. El 49% de los empleados sin discapacidad y el 39% de los empleados con discapacidad expresan que se sienten satisfechos con sus compañeros de trabajo.

## Datos generales

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Pregunta	10	11	10	11	Pregunta	10	11	10	11
Respuesta	Frecuencia		Porcentaje		Respuesta	Frecuencia		Porcentaje	
Muy insatisfecho	7	9	18%	33%	Muy insatisfecho	4	6	10%	28%
Insatisfecho	3	4	8%	10%	Insatisfecho	2	5	5%	13%
Moderadamente insatisfecho	1	1	3%	3%	Moderadamente insatisfecho	2	3	5%	8%
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	3	8%	8%	Ni insatisfecho ni satisfecho	3	0	8%	0%
Moderadamente satisfecho	4	6	10%	15%	Moderadamente satisfecho	7	10	18%	25%
Satisfecho	14	11	35%	28%	Satisfecho	13	12	33%	31%
Muy satisfecho	7	5	18%	13%	Muy satisfecho	8	3	21%	8%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura N° 6. Tú superior inmediato y el salario**

En base a los datos que arroja la gráfica el 35% de los empleados con discapacidad y el 33% de los empleados sin discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con sus superiores o jefes inmediatos. El 31% de los empleados sin discapacidad y el 28% de los empleados con discapacidad expresan que se sienten satisfechos con el salario que devengan por las funciones laborales que desempeñan. Pero el 23% de los empleados con discapacidad manifiestan que se sienten muy insatisfechos por el salario que reciben.

## Datos generales

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Pregunta	12	13	12	13	Pregunta	12	13	12	13
Respuesta	Frecuencia		Porcentaje		Respuesta	Frecuencia		Porcentaje	
Muy insatisfecho	4	3	10%	8%	Muy insatisfecho	4	3	10%	8%
Insatisfecho	4	2	10%	5%	Insatisfecho	4	5	10%	13%
Moderadamente insatisfecho	3	5	8%	13%	Moderadamente insatisfecho	4	0	10%	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6	3%	15%	Ni insatisfecho ni satisfecho	1	5	3%	13%
Moderadamente satisfecho	11	8	29%	20%	Moderadamente satisfecho	6	8	15%	20%
Satisfecho	8	10	20%	26%	Satisfecho	12	12	31%	31%
Muy satisfecho	8	5	20%	13%	Muy satisfecho	8	6	21%	15%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

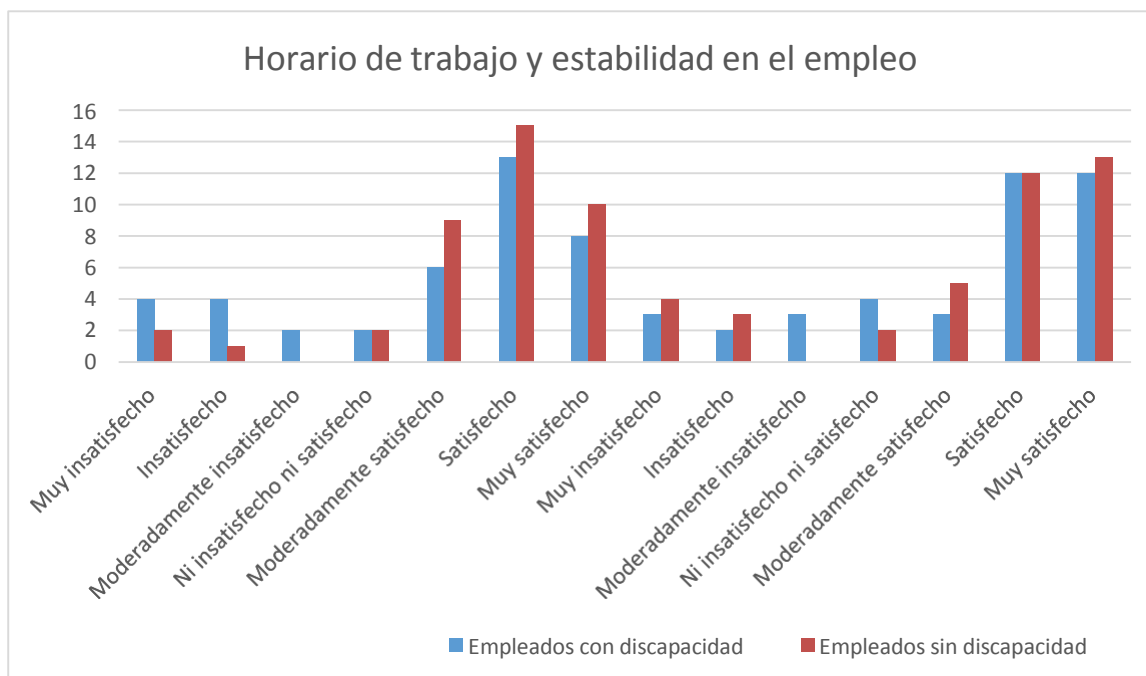


**Figura N° 7. Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa y modo en el que tu empresa está gestionada.**

Según los datos que se observan en la gráfica el 31% de los empleados sin discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con las relaciones entre la dirección y los trabajadores y el 29% de los empleados con discapacidad expresa que se sienten moderadamente satisfechos con las relaciones entre la dirección y los trabajadores. El 31% de los empleados sin discapacidad y el 26% de los empleados con discapacidad mencionan que se sienten satisfechos en el modo en que la institución está gestionada.

## Datos generales

Empleados con discapacidad					Empleados sin discapacidad				
Pregunta	14	15	14	15	Pregunta	14	15	14	15
Respuesta	Frecuencia		Porcentaje		Respuesta	Frecuencia		Porcentaje	
Muy insatisfecho	4	3	10%	8%	Muy insatisfecho	2	4	5%	10%
Insatisfecho	4	2	10%	5%	Insatisfecho	1	3	3%	8%
Moderadamente insatisfecho	2	3	5%	8%	Moderadamente insatisfecho	0	0	0%	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	4	5%	10%	Ni insatisfecho ni satisfecho	2	2	5%	5%
Moderadamente satisfecho	6	3	15%	8%	Moderadamente satisfecho	9	5	23%	13%
Satisfecho	13	12	34%	30%	Satisfecho	15	12	38%	31%
Muy satisfecho	8	12	21%	31%	Muy satisfecho	10	13	26%	33%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura N° 8. Horario de trabajo y estabilidad en el empleo**

Según los datos que se muestran en la gráfica el 38% de los empleados sin discapacidad y el 34% de los empleados con discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con el horario de trabajo que tienen en la institución. El 33% de los empleados sin discapacidad y el 31% de los empleados con discapacidad expresan que se sienten muy satisfechos con la estabilidad en el empleo que la institución les brinda.

## ANÁLISIS GENERAL DE LAS ESCALAS

### - Escalas, Instituciones FROPROLYD, CNR Y ANSP

En base a los resultados obtenidos en la aplicación de las escalas de satisfacción laboral de los empleados con discapacidad física y empleados sin discapacidad en las diferentes instituciones públicas del país, se pudo conocer de acuerdo a los factores intrínsecos los cuales se detallan a continuación, el 36% de los empleados sin discapacidad y el 33% de los empleados con discapacidad se sienten satisfechos para elegir su propio método de trabajo, pero un porcentaje bastante significativo el 21% de los empleados con discapacidad se sienten insatisfechos con la libertad para elegir su propio método de trabajo. En lo que respecta al reconocimiento que se tiene por el trabajo bien hecho el 20% de ambas poblaciones manifiestan sentirse muy satisfechos.

En cuanto a la responsabilidad que se le ha asignado el 54% de los empleados sin discapacidad y el 43% manifiestan sentirse satisfechos con las responsabilidades que les han asignado en sus diferentes puestos de trabajo. En cuanto a la posibilidad de utilizar sus propias capacidades el 41% de los empleados sin discapacidad y el 35% de los empleados con discapacidad expresan que se sienten satisfechos con esa posibilidad que les brinda la institución en el desarrollo de sus funciones laborales. En lo que respecta a la posibilidad de promoción que la institución les brinda a los empleados el 33% de los empleados con discapacidad y el 28% de los sin discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con la posibilidad de promoción que les brindan. En cuanto a la atención que les prestan a algunas sugerencias que realizan en desempeño de sus funciones laborales el 28% de los empleados sin discapacidad y el 21% de los empleados con discapacidad dicen sentirse satisfechos y por último en lo que respecta a la variedad de tareas que realizan el 43% de los empleados sin discapacidad y el 26% de los empleados con discapacidad manifiestan estar moderadamente insatisfechos debido a que en muchas ocasiones se sienten aburridos en la realización de las mismas funciones laborales.

En cuanto a los factores extrínsecos como son las condiciones físicas del trabajo el 41% de

los empleados sin discapacidad y el 36% de los empleados con discapacidad manifiestan que se sienten satisfechos con las condiciones que cuentan para el desempeño de actividades laborales.

En lo que respecta a los compañeros de trabajo el 49% de los empleados sin discapacidad y el 39% de los empleados con discapacidad expresan que se sienten satisfechos en las relaciones interpersonales y laborales que tienen con sus demás compañeros/as. En cuanto a las relaciones con el jefe superior inmediato el 31% de los empleados sin discapacidad y el 28% de los empleados con discapacidad expresan que se sienten satisfechos en cuanto a las relaciones laborales que tienen con ellos. En cuanto al salario devengado por las funciones laborales que realizan el 31% de los empleados sin discapacidad y el 28% expresan que se sienten satisfechos pero otro buen porcentaje e 23% de los empleados con discapacidad menciona que se sienten muy insatisfechos por el salario que reciben. En lo que respecta a las relaciones entre dirección y trabajadores el 31% de los empleados sin discapacidad manifiestan que sienten satisfechos pero el 29% de los empleados con discapacidad se siente moderadamente satisfecho. En el modo en que la institución está gestionada el 31% de los empleados sin discapacidad y el 26% de los empleados con discapacidad expresan que sienten muy satisfechos en cómo está administrada la institución. En cuanto al horario de trabajo el 38% de los empleados sin discapacidad y el 34% de los empleados con discapacidad mencionan que se sienten satisfechos con sus horarios y por último en lo que respecta a la estabilidad en los empleos el 33% de los empleados sin discapacidad y el 31% de los empleados con discapacidad se sienten muy satisfechos por la estabilidad laboral que les brinda la institución.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- En base a la información obtenida en los cuestionarios y escalas de satisfacción laboral aplicadas a los empleados con y sin discapacidad, queda demostrado que existe una mayor satisfacción laboral en los empleados sin discapacidad ya que en la mayoría de preguntas casi siempre obtenían un mayor porcentaje de satisfacción en las respuestas.
- En personas con discapacidad la satisfacción es más de factores intrínsecos y en los factores extrínsecos reflejan un nivel similar.
- Los ajustes razonables que las instituciones realizan en el ámbito laboral para las personas con discapacidad que laboran en ellas, es insuficiente o no existe lo cual se refleja de manera negativa en el desempeño laboral de las personas con discapacidad no pudiendo estas alcanzar sus metas y objetivos puestas en su plan de trabajo que con llevan una atención más personalizadas.
- Entre los factores que producen satisfacción en los empleados es que ponen en práctica sus conocimientos, variabilidad de tareas, buenas relaciones laborales, comentarios positivos por parte de compañeros y jefes por el trabajo bien hecho, mejoramiento de la calidad de vida debido a sus salarios. Los factores que producen insatisfacción son la falta de capacitaciones por parte de la institución, no todos los niveles u oficinas tienen rampas o accesos amplios, ascensores en mal estado y tardan mucho tiempo en repararlos dificultando la movilidad en la institución en el desempeño de las funciones laborales.

### **Factores que producen satisfacción en personas con discapacidad y sin discapacidad.**

- Oportunidad de poner en práctica sus conocimientos (únicamente personas sin discapacidad)
- Variabilidad de tareas.
- Relaciones laborales positivas.
- Mejoramiento de calidad de vida debido al salario devengado.
- Trabajo estable y prestaciones laborales.(únicamente personas con discapacidad)

### **Factores que producen insatisfacción.**

- Falta de capacitaciones.
- Infraestructura inaccesible, falta de rampa ascensores y más. (Personas con discapacidad)
- Poca ergonomía en el puesto de trabajo.
- Salario (únicamente personas sin discapacidad)
- Las actividades laborales que realizan los empleados con y sin discapacidad en las instituciones son para las cuales se prepararon académicamente ya que la mayoría se siente satisfecho con las funciones que actualmente desempeñan en los respectivos puestos de trabajo.
- El manual de recomendaciones va dirigido a las jefaturas de las instituciones para que promuevan el acceso universal y los ajustes razonables en la institución y en sus puestos de trabajo para los empleados con discapacidad.



## **RECOMENDACIONES.**

Lo que se requiere en base a la investigación es que todas las personas vayamos siendo inclusivos ante las personas con discapacidad como:

### **A las Instituciones:**

- Solicitar capacitaciones relacionadas a temas de discapacidad.
- Sensibilizar al personal sobre el trato igualitario e inclusivo hacia personas con discapacidad.
- Análisis de casos para la detección de adecuaciones del puesto de trabajo al empleado.

### **Al Departamento de Psicología:**

- Reforzar conocimientos y sensibilización del psicólogo ante temas de discapacidad.

### **A estudiantes e investigadores:**

- Orientar a centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Promover capacitaciones a los empleados sobre sensibilización al tema de discapacidad.
- Realizar futuras investigaciones enfocadas a implementar programas para reducción de factores insatisfactorios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adalg y Brief 1999, percepciones y prácticas de autogestión un análisis de ecuaciones estructurales. revista de comportamiento organizacional.
- Aguirre, S. M. (1999). *La Incorporación del Desarrollo de las Personas con Discapacidad*. México.
- Alice MacEachron 1997, Las perspectivas de interacción sobre la relación entre el nivel de empleo y la satisfacción en el trabajo. Artículo: [researchgate.net/publication/](https://www.researchgate.net/publication/)
- Alshallah 2004, Satisfacción en el trabajo y motivación: ¿Cómo inspiramos a los empleados?
- Bartol, K.M. & Wortman, M.S. 1975. Sexo del líder y subordinado el papel del estrés: un estudio de campo.
- Castejón, J. L. (2009). *Unas bases psicológicas de la educación especial*. España: Club Universitario.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias Públicas*. Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Pedagogía Aplicada, Barcelona.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Subsistema de Organización de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las organizaciones* (págs. 195-241). México: McGraw Hill.
- Clark y Warr 1986. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz Santos.
- Frederick Herzberg (1959). teoría de la motivación e higiene.

- García, D. (junio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una Aproximación*.  
<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Instituto Municipal de Empleo y Promoción Económica. (2011). PwD employ.  
Recuperado el 5 de 04 de 2013, de
- [http://www.pwdemploy-ple.net/documentos/Desp\\_13.pdf](http://www.pwdemploy-ple.net/documentos/Desp_13.pdf)
- J.L. Melia y J. M. Peiro 1998, Cuestionario de satisfacción laboral.
- James Gibson, Jhon Ivancevich, James Donnelly las organizaciones, comportamientos, estructura, procesos, 10a ed santiago: Mcgraw-Hill
- Kalleberg y Loscoco 1983. Envejecimiento, valores y recompensas: explicando las diferencias de edad en la satisfacción laboral.
- Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, decreto #888. Asamblea legislativa de El Salvador. Abril, 2000.
- Liou y Brunk 1990. Factores que no son del trabajo y satisfacción laboral.
- Odewahn y Petty 1980, El uso de medidas de satisfacción en el trabajo, estrés de rol, competencia personal y comportamiento en la predicción de Membrecía sindical en una agencia de servicios humanos.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Empresa Inclusiva: Guía para la contratación de personas con discapacidad. Santiago: Innovacom.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Santiago: Ograma.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Madrid: Grafo S.A.
- Organización Mundial de la Salud; Banco Mundial. (2011).
- Ortiz y Cruz 2008, Buenas prácticas en la educación infantil. Estudio de casos.
- Robbins. (1998). *Satisfacción Laboral. Fundamentos del Comportamiento organizacional*. Prentice Hall Hispanoamérica S.A
- Rodríguez, M. (2005). *Necesidades Educativas Especiales*.  
[http://needucativas.galeon.com/Paginas/Discapacidad\\_Mul.htm](http://needucativas.galeon.com/Paginas/Discapacidad_Mul.htm)

- Rosillo, Velázquez, Marrero. (2012): "*La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163.
- Rossillo, V. M. (2012). *La satisfacción Laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/>
- Schlutz, Duane 1991. *Psicología industrial*. Ediciones McGraw-Hill.
- Stephen Robbins 1999, *Comportamiento organizacional, teoría y práctica*, séptima edición.

Groom, V. y Deci, E. 1999. *motivación y alta dirección*. México: e

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**“MANUAL DE RECOMENDACIONES PARA EMPLEADOS CON Y SIN  
DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS”**

**AUTORES:**

**ALAS ANZORA, VICTOR EFRAIN**

**HERNANDEZ MELARA, FATIMA LOURDES**

**VASQUEZ SALDAÑA, CELIA MARINA**

**ASESORADO POR:**

**LIC. OMAR PANAMEÑO**

**CIUDAD UNIVERSITARIA 29 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

## INDICE

Presentacion .....	iii
Objetivos .....	iv
¿Qué es la discapacidad? .....	5
Inclusión laboral de empleados con discapacidad .....	5
El lenguaje inclusivo .....	6
Actitudes para inclusión de personas con discapacidad .....	7
Lo que se espera ante las personas con discapacidad .....	8
A tomar en cuenta .....	10
Recomendaciones generales .....	10
Bibliografía .....	12

## **PRESENTACIÓN**

Este manual de recomendaciones pretende convertirse en una herramienta para las personas que laboran en instituciones públicas, con el fin de proporcionarles algunas claves conceptuales e instrumentales para facilitarle a las jefaturas una plena inserción laboral y social de las personas con discapacidad en los organismos del estado.

La información que este manual contiene ha sido elaborada en base a los resultados obtenidos de los empleados con y sin discapacidad física de las siguientes instituciones: Academia Nacional de seguridad Pública, Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado y el Centro Nacional de Registros durante el periodo de febrero a mayo del año 2017. En las cuales se realizó el proceso de investigación “Diagnostico comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados con discapacidad física y empleados sin discapacidad, en relación a su puesto de trabajo que laboran en las instituciones del sector público”.

De acuerdo a los resultados obtenidos nos vemos en la necesidad de crear este manual de recomendaciones para contribuir al fortalecimiento de una mejor gestión humana y de calidad procurando el logro de una satisfacción equilibrada en los empleados con y sin discapacidad.

Además de la contratación de personas con discapacidad, se espera que se pueda propiciar la igualdad de oportunidades, en un ambiente laboral cordial, realizando campañas de sensibilización y promover la igualdad en el trato de los empleados con y sin discapacidad, tratando de poner en marcha alternativas que puedan ser utilizadas por todos, intentando así conseguir una sociedad en la que los ciudadanos, sin exclusión, puedan volverse de manera autónoma y en completa libertad lo cual solo se puede lograr si se va abarcando el medio físico, los transportes, la educación, el deporte, la cultura, el ocio o la sociedad de la información; en definitiva, hemos de plantear soluciones que no señalen de manera diferenciada a los ciudadanos según sus discapacidades.

## **OBJETIVOS**

### **General**

- ✓ Profundizar en los principios de satisfacción laboral, e igualdad de oportunidades en accesibilidad universal para las personas con discapacidad en sus puestos de trabajo.

### **Específicos**

- ✓ Aumentar la atención e igualdad de sensibilización de las personas con discapacidad y sin discapacidad en sus puestos de trabajo.
- ✓ Facilitar la inserción laboral satisfactoria en las personas con discapacidad.
- ✓ Promover la erradicación de prejuicios y estereotipos hacia las personas con discapacidad, en el ámbito laboral y en la sociedad en su conjunto.
- ✓ Potenciar la empleabilidad de las personas con discapacidad respondiendo tanto a las necesidades individuales de cada usuario, como a las de la institución.



## **I. ¿QUE ES LA DISCAPACIDAD?**

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

Convención de la ONU, 2006

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud - CIF, desarrollada por la Organización Mundial de la Salud -OMS, utiliza un enfoque "biopsicosocial", y define la discapacidad, desde el punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

Por lo tanto decimos que una persona con discapacidad es cuando:

- Discapacidad de origen Motor o Físico
- Discapacidad de origen Auditivo, Persona Sorda
- Discapacidad de origen Visual, Persona Ciega
- Discapacidad de origen Intelectual
- Discapacidad de origen Psíquica

## **II. LO PRIMERO A LA INCLUSIÓN LABORAL DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD.**

Se considera necesario en base a los resultados obtenidos que se debe empezar a generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de oportunidades llamando a entender la discapacidad como el resultado de la interacción de esa deficiencia con elementos contextuales, como barreras del entorno y restricciones a la participación en la sociedad, ya que se considera que es la sociedad quien debe hacer las adecuaciones para incluir a las personas con discapacidad, eliminando esas barreras y evitando esas restricciones que impiden a las personas con discapacidad estar en igualdad de condiciones con las demás, dejando ya atrás aquellas palabras que de alguna manera se consideran peyorativas para referirse a una persona con discapacidad, hoy en día se debe inculcar la palabra "DISCAPACIDAD" la cual no solo

debe ser utilizada en los lugares de trabajo, reuniones laborales, capacitaciones sobre la sensibilización a las personas con discapacidad, sino esto es algo que se debe hacer como un diario y cotidiano vivir para que las nuevas generaciones vayan conociendo realmente como debemos expresarnos y actuar ante una persona con discapacidad, de alguna manera empezando ante cualquier persona con discapacidad por el lenguaje.

### III. LENGUAJE INCLUSIVO

El lenguaje escrito o hablado es algo que nos distingue con el lenguaje nos comunicamos, informamos, expresamos sentimientos, transmitimos valores, etiquetamos, nombramos, clasificamos e interpretamos la realidad.

La cual se establece a través del lenguaje, por lo tanto, si lo usamos adecuadamente estaremos promoviendo el cambio cultural que se precisa para llegar a ser una sociedad inclusiva hacia las personas con discapacidad como el uso correcto del lenguaje es el primer paso para avanzar hacia una atención inclusiva de calidad como por ejemplo.

<b>USO CORRECTO</b>	<b>INAPROPIADO</b>
Persona con discapacidad	Discapacitado, anormal, incapacitado, deficiente, minusválido, diferente
Persona sin discapacidad	Persona normal
Dice que tiene una discapacidad	Admite que tiene una discapacidad
Personas mayores	Ancianos, viejos, mayores
Persona con habilidades diferentes	Persona que sufre una discapacidad
Persona exitosa, productiva	Ha superado su discapacidad
Presenta, posee, tiene ... discapacidad	Padece, sufre, aquejada de, víctima de ... discapacidad
Prevenir la discapacidad	Evitar la discapacidad
Reducir los índices de discapacidad	Eliminar la discapacidad
Persona ciega	Ciego, invidente
Persona con discapacidad visual Persona con baja visión	Cieguito, cegato, corto de vista, tuerto
Persona sin habla. Persona que utiliza comunicación aumentativa.	Mudo
Persona sorda. Persona con discapacidad auditiva. Persona con hipoacusia.	Sordo, Sordomudo. Sufre una pérdida
Persona con discapacidad física Persona con movilidad reducida	Mutilado, inválido, paralítico, cojo, tullido, lisiado
Persona con esclerosis múltiple.	Afectada por esclerosis múltiple
Persona de talla baja	Enano, pitufo

Persona usuaria de silla de ruedas	Confinado en una silla de ruedas. Postrado en silla de ruedas
Persona con distrofia muscular	Afectada por distrofia muscular
Persona con parálisis cerebral	Víctima de la parálisis cerebral
Persona con discapacidad congénita	Defecto de nacimiento
Persona con epilepsia	Epiléptico
Persona con esquizofrenia	Esquizofrénico
Persona con discapacidad psicosocial Persona con autismo	Loco, demente, trastornado
Persona con discapacidad intelectual	Mongólico, retardado, retrasado mental, trastornado
Persona con síndrome de Down	Retrasado, deficiente mental. Imbécil, tonto, subnormal.
Persona con enfermedad mental. Persona con discapacidad psíquica	Demente, enfermo mental

#### **IV. ACTITUDES PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Para el ámbito laboral y la sociedad, las personas con discapacidad presentan requerimientos particulares para satisfacer sus necesidades básicas y desarrollar actividades cotidianas, especialmente vinculadas a las ayudas técnicas, la rehabilitación y otras medidas inclusivas. Como todas las personas, las personas con discapacidad requieren acceder y participar de la vida social, es decir, de bienes fundamentales como la familia, la educación, el trabajo, la recreación, el deporte, el esparcimiento y la cultura.

Hoy en día se requiere de un proceso de apoyo e inclusión social que corresponde a una corresponsabilidad, tanto del Estado, la sociedad civil y las propias personas con discapacidad. Porque se trata de un alto porcentaje de personas que cuentan con deberes y derechos que no se cuestionan. El punto radica en la capacidad que tenemos como persona, institución o país de atender a sus necesidades y requerimientos para que ocupen el lugar que les corresponde como un ciudadano más.

## V. LO QUE SE ESPERA ANTE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Las instituciones formen una asociación entre personas y el ambiente. Lo cual se concibe la discapacidad como una condición fluida y cambiante de acuerdo a las limitaciones funcionales de la persona y de los apoyos disponibles en el ambiente, de esta manera, es posible disminuir la discapacidad de una persona mediante servicios y apoyos que le faciliten su interacción con el entorno e incorporación a la vida laboral y social.

La Accesibilidad Universal refleja la necesidad de las soluciones universales en el diseño y en la ejecución de proyectos en las diferentes instituciones además de contribuir estéticamente en los resultados, permite asegurar el uso a todas las personas, con y sin discapacidad, en algún momento de sus vidas.

Lo cual nos indica que es necesario pensar en el equilibrio del ser humano con su medio ambiente y diseñar bajo estándares sustentables. Con igual o mayor equivalencia, se hace urgente incorporar la accesibilidad universal al criterio general, los entornos que deben convivir equilibradamente las personas y su medio como puede ser edificación, producto, servicio o medio de comunicación debe ser accesible para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas con y sin discapacidad.

Una buena accesibilidad significa algo más que ofrecer una alternativa al peldaño de acceso: busca un diseño equivalente para todos, cómodo y seguro, pasando desapercibido, lo cual refleja el valor agregado que otorga el diseño, ya que no restringe su uso a ninguna persona como:

### **1) Igualdad de uso**

El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.

### **2) Flexibilidad**

El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales.

Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.

### **3) Uso simple y funcional**

El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso.

### **4) Información comprensible**

El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color), y dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.

### **5) Tolerancia al error**

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.

### **6) Bajo esfuerzo físico**

El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento.

Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.

### **7) Dimensiones apropiadas**

Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos, para quienes están de pie o sentados. Adapta opciones para tomar los elementos de mayor o menor fuerza y tamaño con las manos.

## VI. A TOMAR EN CUENTA.

Se debe hacer un esfuerzo de todos y para todos que las actitudes de quien atiende público debe ser positivo, siendo fundamental como primer paso, el respeto por el usuario con y sin discapacidad generando vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación expresada mediante las siguientes acciones:

**Saludar:** Sintonizar con una actitud de colaboración mutua. Si corresponde, el funcionario puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarle? o ¿qué necesita?, las que permiten que el usuario ordene su requerimiento.

**Mirar directamente a la persona:** Implica reconocer que el usuario se encuentra presente en su condición de persona, digno de ser atendido y merecedor de nuestro respeto.

**Comunicación Gestual:** Durante toda la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, la postura corporal o la expresión facial.

**Entregar la información:** De la manera más precisa, honesta y clara posible, lo que exige estar al día en la información sobre servicios y beneficios.

**No generar falsas expectativas:** En la atención confluyen peticiones y promesas, por lo que hay que estar conscientes de lo que se compromete al usuario para que se ajuste a la realidad de lo que el funcionario pueda hacer.

**Despedirse:** Concluir el contacto de manera agradable.

## VII. EN CONCLUSIÓN LAS RECOMENDACIONES GENERALES A CUMPLIR

Lo que se requiere en base a la investigación es que todas las personas vayamos siendo inclusivos ante las personas con discapacidad como:

- ✓ A las jefaturas instruir a los empleados a ser natural cuando estamos ante una persona con discapacidad, entender que todos somos personas con los mismos derechos.

- ✓ A jefaturas y todo el personal empleado en la institución emplear un lenguaje correcto, se dice: Persona con Discapacidad.
- ✓ A todo el personal de la institución centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- ✓ A todo el personal respetar la identidad de la persona. Durante la atención que se brinde a una persona con discapacidad, tenga presente su situación.
- ✓ A todo el personal reconocer que las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social: tienen familia, estudian, trabajan, realizan deportes, se expresan a través del arte y la cultura, etc.
- ✓ Dar a conocer a todos los empleados que las personas con discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes al igual que todos, y tan cotidianas como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.
- ✓ Jefaturas y todo el personal empleado en la institución cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- ✓ A todos los empleados evitar dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
- ✓ A todo el personal empleado en la institución no trate a la persona como si fuera un niño.
- ✓ Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, diríjase a la persona por su nombre.
- ✓ Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- ✓ Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud “ellos” versus “nosotros”.
- ✓ Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas, sillas de rueda u otros.
- ✓ Evite los estereotipos o juicios a priori. No presentar a la persona con discapacidad como alguien dependiente, en estado lastimoso o como una persona especial.
- ✓ Tenga una actitud cordial con todas las personas que atienda, más allá de si presenta o no discapacidad.
- ✓ El funcionario debe atender en forma diferenciada a cada usuario para dar una atención de calidad.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

- <http://www.fnd.cl/discapacidadytrabajoInclusionlaboraldepersonascondiscapacidad.htm> <http://www.mtps.gob.sv/noticias/requisitos-para-la-insercion-laboral-de-las-personas-con-discapacidad/>
- [http://www.elmostrador.cl/agenda-pais/vida-en-linea/2016/07/04/la-situación-de-la-discapacidad-en-chile-otra-tarea-pendiente/](http://www.elmostrador.cl/agenda-pais/vida-en-linea/2016/07/04/la-situacion-de-la-discapacidad-en-chile-otra-tarea-pendiente/)
- Resultados obtenidos durante los cuestionarios aplicados en las instituciones públicas antes mencionadas.
- Resultados de las escalas aplicadas al personal con y sin discapacidad en las instituciones públicas.



# **ANEXOS**



## Instrumentos presentados para validación. Empleados con discapacidad



### Cuestionario dirigido a: Empleados con discapacidad

**CONFIDENCIAL**

Toda información recibida en esta encuesta, será estrictamente de **Carácter Privado**.

El presente cuestionario tiene objetivos exclusivamente investigativos y busca determinar las condiciones laborales en las que se desenvuelven las personas con discapacidades en nuestro país, por lo que le solicitamos responda sinceramente a las preguntas que a continuación le planteamos.

Señale la opción que mejor describe su situación Actual Marque con una "X"

#### INFORMACION PERSONAL

##### 1. Género

1.	Masculino	
2.	Femenino	

##### 2. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos

1.	De 18 a 25 años	
2.	De 26 a 35 años	
3.	De 36 a 50 años	
4.	51 años o más.	

##### 3. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha obtenido?

1.	Parvularia	
2.	Educación básica (Primer ciclo de 1er grado a 3er grado)	
3.	Educación básica (segundo ciclo de 4to grado a 6to grado)	
4.	Educación básica (tercer ciclo de 7mo grado a 9no grado)	
5.	Educación media (Bachillerato)	
6.	Técnico	
7.	Grado universitario	
8.	Post grado	

##### 4. ¿Cuál es su estado civil?

1.	Soltero/a	
----	-----------	--

2.	Casado/a	
3.	Divorciado/a	
4.	Viudo/a	
5.	Unión libre	

**5. ¿Qué tipo de discapacidad presenta?**

1.	Física	
2.	Auditiva	
3.	Visual	
4.	Intelectual	
5.	Mental	
6.	Más de una discapacidad	

**6. Grado de discapacidad**

1.	Leve	
2.	Moderado	
3.	Grave	

**7. Posición en la institución:**

1.	Directiva	
2.	Administrativa	
3.	Operativa	
4.	Servicios	
5.	Otra (por favor especifique)	

**8. ¿Tiene personas a su cargo?**

1.	Si (Cuantas)	
2.	No	

**9. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?**

1.	Oficina	
2.	Taller	
3.	Campo	
4.	Otro (especifique)	

**10. ¿Su discapacidad es congénita?**

1.	Si	
2.	No	

**De ser negativa su respuesta.  
¿Hace cuánto tiempo la adquirió?**

11. ¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, tiene usted?

1.	Tiene alguna dificultad para hablar	
2.	Es sordo	
3.	Es ciego	
4.	Físicamente presenta dificultades de movilidad	
5.	Tiene Parálisis cerebral	
6.	Discapacidad intelectual	
7.	Tiene Discapacidad múltiple	
8.	Tiene Problemas de salud mental (esquizofrenia, paranoia...)	
9.	Otra (Especifique):	

12. ¿Interfiere su discapacidad en su desempeño laboral?

1.	Nada	
2.	Poco	
3.	Mucho	

13. ¿Antes de ingresar a laborar en esta institución recibió capacitación en relación a las funciones a desarrollar y tomando en cuenta su discapacidad?

1.	No	
2.	Si	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

14. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación por parte de la institución?

1.	Mensual	
2.	Trimestral	
3.	Semestral	
4.	Anual	
5.	Otros	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

15. ¿Recibió el proceso de inducción a la institución?

1.	Si	
2.	No	

De ser afirmativa su respuesta. ¿El proceso de inducción que recibió fue diferenciado, es decir adecuado a su discapacidad?

1.	Si	
2.	No	

16. ¿Tiene facilidades infraestructurales para su movilidad dentro de la institución?

1.	Si	
2.	No	

¿Puede nombrar algunas? \_\_\_\_\_

17. ¿Existen dentro de la institución barreras infraestructurales que dificultan las labores o movilidad de las personas con discapacidad?

1.	Si	
2.	No	

¿Puede nombrar algunas? \_\_\_\_\_

18. ¿Existen en la institución, servicios básicos adecuados para personas con discapacidad? (ejemplo. ¿Baños, lavamanos)?

1.	Si	
2.	No	

19. Respecto a su puesto de trabajo usted se encuentra:

1.	Totalmente adaptado	
2.	Moderadamente adaptado	
3.	No adaptado	

**20. ¿Cuál es su nivel de motivación o agrado para realizar su trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**21. ¿Qué nivel de compromiso o identificación tiene con su puesto de trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**22. El nivel de compañerismo y colaboración de su grupo de trabajo es:**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**23. ¿Establezca de acuerdo a su criterio, qué nivel de inclusión ha alcanzado usted en la institución?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**24. En aproximado, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad mensualmente?**

1.	Menos de \$300.00	
2.	Entre \$300.01 y \$600.00	
3.	Más de \$600.01	

**25. ¿Debido a su trabajo actual han mejorado sus condiciones de vida?**

1.	Mucho	
2.	Poco	
3.	Nada	

**26. ¿Su salario es acorde al puesto de trabajo que desempeña?**

1.	Si	
2.	No	

**GRADO DE DEPENDENCIA****27. Para usted poder realizar sus actividades diarias en la institución:**

1.	Depende completamente de la asistencia de otra persona	
2.	Solo con ayuda humana puntual	
3.	Solo con ayuda de algún instrumento físico	
4.	Solo sin ayuda pero con dificultad	
5.	Solo sin ayuda y sin dificultad	

**28. Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo:**

1	Falta de motivación personal	
2	Discriminación laboral	
3	Dificultad de desplazamiento (interno)	
4	Dificultad de transporte (externo)	
5	Infraestructura con muchos obstáculos	
6	No está preparado profesionalmente	

Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**29. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?**

1.	Si	
2.	No	

Podría mencionar alguna. \_\_\_\_\_

**CAPACIDAD PARA RELACIONARSE CON OTRAS PERSONAS****30. ¿Ha tenido dificultades para?**

Actividad	Ninguna	Poca	Mucha
Dirigirse o hablar con jefes y directivos			
Dirigirse o hablar con otros trabajadores de la empresa/institución			
Relacionarse con los integrantes de su grupo de trabajo			
Atender a clientes externos			

### CUADRO DE ACTIVIDADES BASICAS

Nº	Actividades básicas	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		

Nº	Actividades ocasionales o esporádicas	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		





**Instrumentos presentados para validación. Empleados sin discapacidad**  
**Cuestionario dirigido a: Empleados sin discapacidad**



**CONFIDENCIAL**

Toda información recibida en esta encuesta, será estrictamente de **Carácter Privado**.

El presente cuestionario tiene objetivos exclusivamente investigativos y busca determinar las condiciones laborales en las que se desenvuelve, por lo que le solicitamos responda sinceramente a las preguntas que a continuación le planteamos.

Señale la opción que mejor describe su situación Actual Marque con una "X"

**INFORMACION PERSONAL**

**1. Género**

1.	Masculino	
2.	Femenino	

**2. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos**

1.	De 18 a 25 años	
2.	De 26 a 35 años	
3.	De 36 a 50 años	
4.	51 años o más.	

**3. ¿Cuál es sus nivel educativo más alto alcanzado?**

1.	Parvularia	
2.	Educación básica (Primer ciclo de 1er grado a 3er grado)	
3.	Educación básica (segundo ciclo de 4to grado a 6to grado)	
4.	Educación básica (tercer ciclo de 7mo grado a 9no grado)	
5.	Educación media (Bachillerato)	
6.	Técnico	
7.	Grado universitario	
8.	Post grado	

**4. ¿Cuál es su estado civil?**

1.	Soltero/a	
2.	Casado/a	
3.	Divorciado/a	
4.	Viudo/a	
5.	Unión libre	

**5. Posición en la institución:**

1.	Directiva	
2.	Administrativa	
3.	Operativa	
4.	Servicios	
5.	Otra (por favor especifique)	

**6. ¿Tiene personas a su cargo?**

1.	Si (Cuantas)	
2.	No	

**7. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?**

1.	Oficina	
2.	Taller	
3.	Campo	
4.	Otro (especifique)	

**8. ¿Antes de ingresar a laborar en esta institución recibió capacitación en relación a las funciones a desarrollar?**

1.	No	
2.	Si	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

**9. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación por parte de la institución?**

1.	Mensual	
2.	Trimestral	
3.	Semestral	
4.	Anual	
5.	Otros	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

**10. ¿Recibió el proceso de inducción a la institución?**

1.	Si	
2.	No	

**11. ¿Tiene facilidades infraestructurales para su movilidad dentro de la institución?**

1.	Si	
2.	No	

**¿Puede nombrar algunas?** \_\_\_\_\_

**12. ¿Existen dentro de la institución barreras infraestructurales que dificultan las labores o movilidad de las personas con discapacidad?**

1.	Si	
2.	No	

**¿Puede nombrar algunas?** \_\_\_\_\_

**13. Respecto a su puesto de trabajo usted se encuentra:**

1.	Totalmente adaptado	
2.	Moderadamente adaptado	
3.	No adaptado	

**14. ¿Cuál es su nivel de motivación o agrado para realizar su trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**15. ¿Qué nivel de compromiso o identificación tiene con su puesto de trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**16. El nivel de compañerismo y colaboración de su grupo de trabajo es:**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**17. ¿Establezca de acuerdo a su criterio, qué nivel de inclusión ha alcanzado usted en la institución?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**18. En aproximado, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad mensualmente?**

1.	Menos de \$300.00	
2.	Entre \$300.01 y \$600.00	
3.	Más de \$600.01	

**19. ¿Debido a su trabajo actual han mejorado sus condiciones de vida?**

1.	Mucho	
2.	Poco	
3.	Nada	

**20. ¿Su salario es acorde al puesto de trabajo que desempeña?**

1.	Si	
2.	No	

**21. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?**

1.	Si	
2.	No	

**Podría mencionar alguna.** \_\_\_\_\_

**CUADRO DE ACTIVIDADES BASICAS**

Nº	Actividades básicas	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		

N°	Actividades ocasionales o esporádicas	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		

## ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL FICHA TECNICA

**Nombre:** Escala general de satisfacción laboral.

**Autores:** Warr P, Cook J y Wall T.

**Año:** 1979

**Ámbito de aplicación:** Psicología laboral.

### **Aplicación:**

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de su ventaja es la posibilidad de ser autos cumplidos y de ser aplicadas colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario).

Es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede proveerse como factores que pueden generar perturbaciones en las respuestas.

La instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplan la escala ha de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas.

**Cumplimiento:**

Quienes cumplieren las escalas han de indicar, para cada uno de los quince ítems su grado de satisfacción o de insatisfacción, posicionándose en una escala de siete puntos: Muy Insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente Insatisfecho, Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, Moderadamente Satisfecho, Satisfecho, Muy Satisfecho.

**Corrección de la prueba:**

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes ha:

- Satisfacción General
- Satisfacción Intrínseca
- Satisfacción Extrínseca

La puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy Insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total 50de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de escala general si bien debido a su longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

**Valoración:**

Las altas puntuaciones indican un elevado nivel de satisfacción.

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.



## CONFIDENCIAL

Toda información recibida en esta encuesta, será estrictamente de carácter privado.

Señale la opción que mejor describa la situación actual marque con una X

### ESCALA DE SATISFACCIÓN GENERAL

Atendiendo a como Ud. Se siente respecto a distintos aspectos de su trabajo, se presentan varias opciones (de muy satisfecho a muy insatisfecho) entre las que Ud. Se posicionara, marcando con una X aquella casilla que mejor represente a su parecer.

	1	2	3	4	5	6	7
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho
Condiciones físicas del trabajo							
Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
Tus compañeros de trabajo							
Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho							
Tu superior inmediato							

<b>Responsabilidad que se ha asignado</b>							
<b>Tu salario</b>							
<b>La posibilidad de utilizar tus capacidades</b>							
<b>Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa</b>							
<b>Posibilidades de promocionar</b>							
<b>Modo en el que tu empresa está gestionada</b>							
<b>La atención que se presta a la sugerencia que tú haces</b>							
<b>Horario de trabajo</b>							
<b>Variedad de tareas que realizas</b>							
<b>Estabilidad en el empleo.</b>							

**Calificación y observaciones a instrumentos por parte de jueces.**

**Jueces.**

1. Lic. Fidel Salomón Peralta.
2. Lic. Jaime Salvador Arriola.
3. Lic. Bartolo Atilio Castellanos.
4. Lic. Daniel Edgardo Madrid.
5. Lic. Benjamín Moreno Landaverde.
6. Lic. Israel Rivas.



**Instrumentos corregidos según observaciones de los jueces.  
Cuestionario dirigido a: Empleados con discapacidad**



**CONFIDENCIAL.**

Toda información recibida en esta encuesta, será estrictamente de **Carácter Privado**.

El presente cuestionario tiene objetivos exclusivamente investigativos y busca determinar las condiciones laborales en las que se desenvuelven las personas con discapacidades en nuestro país, por lo que le solicitamos responda sinceramente a las preguntas que a continuación le planteamos.

Señale la opción que mejor describe su situación Actual Marque con una "X"

**INFORMACION PERSONAL**

**1. Género**

1.	Masculino	
2.	Femenino	

**2. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos**

1.	De 18 a 25 años	
2.	De 26 a 35 años	
3.	De 36 a 50 años	
4.	51 años o más.	

**3. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha obtenido?**

1.	Parvularia	
2.	Educación básica (Primer ciclo de 1er grado a 3er grado)	
3.	Educación básica (segundo ciclo de 4to grado a 6to grado)	
4.	Educación básica (tercer ciclo de 7mo grado a 9no grado)	
5.	Educación media (Bachillerato)	
6.	Técnico	
7.	Grado universitario	
8.	Post grado	

**4. ¿Cuál es su estado civil?**

1.	Soltero/a	
----	-----------	--

2.	Casado/a	
3.	Divorciado/a	
4.	Viudo/a	
5.	Unión libre	

**5. ¿Qué tipo de discapacidad presenta?**

1.	Física	
2.	Auditiva	
3.	Visual	
4.	Intelectual	
5.	Mental	
6.	Más de una discapacidad	

**6. Grado de discapacidad**

1.	Leve	
2.	Moderado	
3.	Grave	

**7. Posición laboral dentro de la institución:**

1.	Directiva	
2.	Administrativa	
3.	Operativa	
4.	Técnica	
5.	Servicios	
6.	Otra (por favor especifique)	

**8. ¿Tiene personal a su cargo?**

1.	Si (Cuantas)	
2.	No	

**9. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?**

1.	Oficina	
2.	Taller	
3.	Campo	
4.	Otro (especifique)	

**10. ¿Su discapacidad es de nacimiento?**

1.	Si	
2.	No	

De ser negativa su respuesta.

---

---

¿Hace cuánto tiempo la adquirió?

11. ¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, tiene usted para hacer su trabajo o funciones de la vida?

1.	Tiene alguna dificultad para hablar	
2.	Es sordo	
3.	Es ciego	
4.	Físicamente presenta dificultades de movilidad	
5.	Tiene Parálisis cerebral	
6.	Discapacidad intelectual	
7.	Tiene Discapacidad múltiple	
8.	Tiene Problemas de salud mental (esquizofrenia, paranoia...)	
9.	Otra (Especifique):	

12. ¿Interfiere su discapacidad en su desempeño laboral?

1.	Nada	
2.	Poco	
3.	Mucho	

13. ¿Antes de ingresar a laborar en esta institución recibió capacitación en relación a las funciones a desarrollar y tomando en cuenta su discapacidad?

1.	No	
2.	Si	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

14. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación por parte de la institución?

1.	Mensual	
2.	Trimestral	
3.	Semestral	
4.	Anual	
5.	Otros	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

15. ¿Recibió el proceso de inducción a la institución?

1.	Si	
2.	No	

De ser afirmativa su respuesta. ¿El proceso de inducción que recibió fue adecuado a su discapacidad?

1.	Si	
2.	No	

16. ¿La institución para la que labora muestra accesibilidad para su movilidad en la realización de sus funciones?

1.	Si	
2.	No	

**Detalle.**

---



---

17. ¿Existen en la institución, servicios básicos adecuados para personas con discapacidad? (ejemplo. ¿Baños, lavamanos)?

1.	Si	
2.	No	

18. Respecto a su puesto de trabajo usted se encuentra:

1.	Totalmente adaptado	
2.	Moderadamente adaptado	
3.	No adaptado	

**Explique:**

---



---



---



---

**19. ¿Cuál es su nivel de motivación o agrado para realizar su trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**¿Le gusta su trabajo? \_\_\_\_\_**

**Explique:**

---

---

**20. ¿Las funciones que realizan son significativas para usted?**

1.	Si	
2.	No	
3.	A veces	

**Explique:**

---

---

**21. El nivel de compañerismo y colaboración de su grupo de trabajo es:**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**Explique:**

---

---

**22. ¿Es usted tomado en cuenta en las actividades que realiza la institución donde labora?**

1.	Siempre	
2.	A veces	
3.	Nunca	

**Explique:**

---

---

**23. ¿El salario que recibe es el justo por las funciones laborales que desempeña?**

1.	Si	
2.	No	



**24. ¿Debido a su trabajo actual han mejorado sus condiciones de vida?**

1.	Mucho	
2.	Poco	
3.	Nada	

**Explique:**

---

---

**25. ¿En la institución donde labora existen oportunidades de ascenso?**

1.	Si	
2.	No	

**Explique:**

---

---

#### **GRADO DE DEPENDENCIA**

**26. Para poder realizar sus actividades diarias en la institución usted:**

1.	Depende completamente de la asistencia de otra persona	
2.	Solo con ayuda humana puntual	
3.	Solo con ayuda de algún instrumento físico	
4.	Solo sin ayuda pero con dificultad	
5.	Solo sin ayuda y sin dificultad	

**27. Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo:**

1	Falta de motivación personal	
2	Discriminación laboral	
3	Dificultad de desplazamiento (interno)	
4	Dificultad de transporte (externo)	
5	Infraestructura con muchos obstáculos	
6	No está preparado profesionalmente	

**Otros (especifique) \_\_\_\_\_**

**28. ¿Ha experimentado actitudes de rechazo de otras personas hacia usted?**

1.	Si	
2.	No	

**Podría mencionar alguna.**

---



---

**CAPACIDAD PARA RELACIONARSE CON OTRAS PERSONAS**

**29. ¿Ha tenido dificultades para?**

<b>Actividad</b>	<b>Ninguna</b>	<b>Poca</b>	<b>Mucha</b>
Dirigirse o hablar con jefes y directivos			
Dirigirse o hablar con otros trabajadores de la empresa/institución			
Relacionarse con los integrantes de su grupo de trabajo			
Atender a clientes externos			

**CUADRO DE ACTIVIDADES BASICAS**

<b>Nº</b>	<b>Actividades básicas</b>	<b>Frecuencia</b>
1		
2		
3		
4		
5		

<b>Nº</b>	<b>Actividades ocasionales o esporádicas</b>	<b>Frecuencia</b>
1		
2		
3		
4		
5		



## Cuestionario dirigido a: Empleados sin discapacidad



CONFIDENCIAL.

Toda información recibida en esta encuesta, será estrictamente de **Carácter Privado**.

El presente cuestionario tiene objetivos exclusivamente investigativos y busca determinar las condiciones laborales en las que se desenvuelve, por lo que le solicitamos responda sinceramente a las preguntas que a continuación le planteamos.

Señale la opción que mejor describe su situación Actual Marque con una "X"

### INFORMACION PERSONAL

#### 1. Género

1.	Masculino	
2.	Femenino	

#### 2. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos

1.	De 18 a 25 años	
2.	De 26 a 35 años	
3.	De 36 a 50 años	
4.	51 años o más.	

#### 3. ¿Cuál es sus nivel educativo más alto alcanzado?

1.	Parvularia	
2.	Educación básica (Primer ciclo de 1er grado a 3er grado)	
3.	Educación básica (segundo ciclo de 4to grado a 6to grado)	
4.	Educación básica (tercer ciclo de 7mo grado a 9no grado)	
5.	Educación media (Bachillerato)	
6.	Técnico	
7.	Grado universitario	
8.	Post grado	

**4. ¿Cuál es su estado civil?**

1.	Soltero/a	
2.	Casado/a	
3.	Divorciado/a	
4.	Viudo/a	
5.	Unión libre	

**5. Posición laboral dentro de la institución:**

1.	Directiva	
2.	Administrativa	
3.	Operativa	
4.	Técnica	
5.	Servicios	
6.	Otra (por favor especifique)	

**6. ¿Tiene personal a su cargo?**

1.	Si (Cuantas)	
2.	No	

**7. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?**

1.	Oficina	
2.	Taller	
3.	Campo	
4.	Otro (especifique)	

**8. ¿Antes de ingresar a laborar en esta institución recibió capacitación en relación a las funciones a desarrollar?**

1.	No	
2.	Si	

**¿De qué tipo?** \_\_\_\_\_

9. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación por parte de la institución?

1.	Mensual	
2.	Trimestral	
3.	Semestral	
4.	Anual	
5.	Otros	

¿De qué tipo? \_\_\_\_\_

10. ¿Recibió el proceso de inducción a la institución?

1.	Si	
2.	No	

11. ¿Tiene facilidades infraestructurales para su movilidad dentro de la institución?

1.	Si	
2.	No	

¿Puede nombrar algunas? \_\_\_\_\_

12. ¿Existen dentro de la institución barreras infraestructurales que dificultan las labores o movilidad de las personas con discapacidad?

1.	Si	
2.	No	

¿Puede nombrar algunas? \_\_\_\_\_

13. Respecto a su puesto de trabajo usted se encuentra:

1.	Totalmente adaptado	
2.	Moderadamente adaptado	
3.	No adaptado	

**Explique:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**14. ¿Cuál es su nivel de motivación o agrado para realizar su trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**15. ¿Qué nivel de compromiso o identificación tiene con su puesto de trabajo?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**Explique:**

---

---

**16. El nivel de compañerismo y colaboración de su grupo de trabajo es:**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**Explique:**

---

---

**17. ¿Establezca de acuerdo a su criterio, qué nivel de inclusión ha alcanzado usted en la institución?**

1.	Alto	
2.	Medio	
3.	Bajo	

**18. ¿Debido a su trabajo actual han mejorado sus condiciones de vida?**

1.	Mucho	
2.	Poco	
3.	Nada	

19. ¿Su salario es acorde al puesto de trabajo que desempeña?

1.	Si	
2.	No	

Explique:

---

---

20. ¿Ha experimentado actitudes de rechazo de otras personas hacia usted?

1.	Si	
2.	No	

Podría mencionar alguna. \_\_\_\_\_

21. ¿Las funciones que realizan son significativas para usted?

1.	Si	
2.	No	
3.	A veces	

Explique:

---

---

22. ¿En la institución donde labora existen oportunidades de ascenso?

1.	Si	
2.	No	

Explique:

---

---

**CUADRO DE ACTIVIDADES BASICAS**

Nº	Actividades básicas	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		

N°	Actividades ocasionales o esporádicas	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		