



Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Campus Bárbula



**SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD  
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA**

**Autoras:**

**María A. Gásperi M**

**Virmary Y. Rodríguez C**

**Bárbula, Abril 2016**



Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Campus Bárbula



**SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD  
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA**

**Línea de Investigación:**

**Trabajo, Pobreza y Exclusión Social**

**Autoras:**

**María A. Gásperi M**

**Virmary Y. Rodríguez C**

**Tutor: Ángel E. Deza G**

**Bárbula, Abril 2016**



Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Campus Bárbula



**SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD  
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA**

**Autoras:**

**María A. Gásperi M**

**Virmary Y. Rodríguez C**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciada en  
Relaciones Industriales**

**Bárbula, Abril 2016**



Universidad de Carabobo  
 Facultad de ciencias económicas y sociales  
 Escuela de relaciones industriales  
 Campus Bárbula



**VEREDICTO**

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA, presentado por las Bachilleres: Gásperi María, titular de la Cédula de identidad V-20.500.525 y Rodríguez Virmary, titular de la Cédula de identidad V-19.817.618, para optar al título de: Licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, Abril de 2016

## **DEDICATORIA**

Este logro se lo dedico primeramente a mis padres Rafael y María Teresa, a quienes les debo mi vida y cada uno de mis metas. Gracias por ser mi ejemplo, mi apoyo incondicional y padres insuperables. LOS AMO!

A mis hermanos Carlos y Rafael Roberto por estar ahí conmigo cada uno a su manera.

A mi esposo Deiby por estar a mi lado, por ser paciente y cariñoso, y aguantar mis trasnochos, estrés y mal humor a lo largo de este camino.

A Evelio y María Eugenia, y a mis primas Ana y Victoria, por su apoyo incondicional y adoptarme en su familia, por estar siempre pendiente de mí y ayudándome cuando más lo necesite.

A la familia Veloz Bravo y a Teodora Rodríguez por acogerme en sus hogares y hacerme sentir como en casa

A mi compañera Virmary quien con mucho sacrificio y dedicación ha conseguido junto conmigo este logro.

También les dedico este trabajo a todas las personas con discapacidad porque no solo merecen la oportunidad de un empleo si no de sentirse bien trabajando y tener la posibilidad de demostrar sus capacidades.

Vaya este logro dedicado a todos ustedes....

***María Angélica Gásperi***

## DEDICATORIA

A Dios por darme vida y salud, así como las fuerzas necesarias para salir adelante, acompañándome para lograr cada una de mis metas.

A mi madre quien con mucho esfuerzo y dedicación me ha dado todo lo que he necesitado en la vida, me ha apoyado en los momentos buenos y en los momentos difíciles. Este logro es de ella y por ella.

A mi esposo que con mucha paciencia y cariño ha estado a mi lado brindándome su apoyo para alcanzar esta meta.

Para mi bebe *Alessandra* que ha llegado a mi vida para darme más motivos para ser mejor cada día y este es tan solo la primera meta para brindarle un buen futuro.

A mi compañera, María la cual compartido conmigo desde el principio de este camino y que juntas vemos realizado el tan anhelado sueño.

***Virmary Rodríguez***

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios y a la Divina Pastora, guías espirituales en este camino.

Al profesor Ángel Deza, por ser tan dedicado e incondicional, atendiéndonos y orientándonos hasta el último día.

A Rafael Gásperi y María Teresa Martínez por haber sido nuestros guías hacia el tema y apoyándonos a lo largo de todo este proceso de diferentes formas.

A la Doctora Marialida Mujica y Eunice Ugel por su valiosa colaboración

Y finalmente a un gran luchador, al Doctor Raphael Rumbo por ese maravilloso trabajo en su organización y por permitirnos no solo realizar nuestra investigación en ella, sino también por la gran colaboración, honestidad y fe en nuestro trabajo. Es un ejemplo a seguir para mucho de que si deseas algo no existen limitaciones.

A todos ustedes MUCHAS GRACIAS, sin su ayuda este logro hubiese sido difícil.....

***Virmary y María Angélica***



Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Campus Bárbula



**Título:** SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA

**Tutor:** Ángel Deza

**Fecha:** Abril, 2016

**Autoras:** Gásperi, María

Rodríguez, Virmary

## RESUMEN

La presente investigación fue motivada por conocer si los trabajadores con discapacidad aparte de contar con un empleo, se sienten satisfechos y qué actitud tienen ante diversos factores del mismo. Para ello se ha planteado el objetivo de diagnosticar la satisfacción e insatisfacción laboral de trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios del Estado Lara desde el enfoque de la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, descriptiva y de campo, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de los datos en los diecisiete trabajadores con discapacidad que posee la empresa, siendo esta la totalidad de la población. Luego de analizar los datos basados en una escala tipo Likert, se obtuvo que los trabajadores con discapacidad de la empresa de servicios del estado Lara se encuentran en líneas generales más satisfechos que insatisfechos, sin embargo se encuentran indiferentes hacia la posibilidad de crecimiento y disconformes con los salarios y beneficios que le otorga la empresa así como la seguridad de su empleo, pudiendo esto incidir en la rotación, ausentismo, la productividad y la motivación para trabajar de los empleados estudiados.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Insatisfacción laboral, personas con discapacidad.



University of Carabobo  
Faculty of Economic and Social Sciences  
School of Industrial Relations  
Campus Bárbula



**Title: JOB SATISFACTION OF WORKERS WITH DISABILITIES IN A STATE SERVICE COMPANY LARA**

**Tutor:** Ángel Deza  
**Date:** April, 2016

**Authors:** Gásperi, María  
Rodríguez, Virmary

**ABSTRACT**

This research was motivated by knowing whether disabled workers apart from having a job, are satisfied and their attitude to various factors thereof. For this we have set the goal of diagnosing satisfaction and job dissatisfaction of workers with disabilities in a service company of Lara state since the focus of the two-factor theory of Frederick Herzberg. The methodology used was quantitative, descriptive and field type, using the survey technique and the questionnaire as a tool for collecting data from the seventeen workers with disabilities who owns the company, being the entire population. After analyzing the data based on a Likert scale, it was found that workers with disabilities in the service of Lara state are more satisfied than dissatisfied in general, but are indifferent to the possibility of growth and dissatisfied with wages and benefits granted by the company and the job security, this may affect the turnover, absenteeism, productivity and motivation of employees to work studied.

**Keywords:** Job satisfaction, job satisfaction, people with disabilities.

## INDICE GENERAL

	Pág.
Índice de cuadros/ Tablas.....	xiii
Índice de Figuras.....	xiv
Índice de gráficos.....	xv
Introducción.....	16

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	18
Objetivos de la investigación.....	24
Justificación.....	25

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes.....	27
Bases Teóricas.....	31
<b>Satisfacción Laboral.....</b>	<b>31</b>
<i>Definiciones de la Satisfacción laboral.....</i>	<i>31</i>
<i>La Motivación Laboral.....</i>	<i>36</i>
<i>Importancia de la Satisfacción Laboral.....</i>	<i>37</i>
<b>Teorías de la Satisfacción Laboral.....</b>	<b>39</b>
<i>Teoría de las Necesidades de McClelland.....</i>	<i>39</i>
<i>Teoría de la Equidad de Adams.....</i>	<i>40</i>
<i>Teoría de Valores de Locke.....</i>	<i>41</i>
<i>Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.....</i>	<i>42</i>
<b>Insatisfacción Laboral.....</b>	<b>47</b>
<i>Definición de la Insatisfacción Laboral.....</i>	<i>48</i>

<i>Causas de la Insatisfacción Laboral</i> .....	48
<i>Consecuencias de la Insatisfacción Laboral</i> .....	49
<b><i>Discapacidad</i></b> .....	<b>50</b>
<i>Concepto de Discapacidad</i> .....	50
<i>Personas con Discapacidad</i> .....	52
<i>Tipos de Discapacidad</i> .....	53
<b><i>Discapacidad y Trabajo</i></b> .....	<b>55</b>
<i>Discapacidad y Satisfacción laboral</i> .....	57
Bases Legales.....	58
Definición de Términos Básicos.....	65

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

Naturaleza de la investigación.....	69
Estrategia Metodológica.....	70
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	79
Población y muestra.....	82
Validez y confiabilidad.....	83
Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	85

### **CAPITULO IV**

<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>108</b>

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>
Instrumento de recolección de datos.....	121
Formato de validación de Instrumento.....	126

## ÍNDICE DE CUADROS / TABLAS

<b>CUADRO N°</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico.....	72
Tabla 1. Escala de satisfacción.....	81
Tabla 2. Escala de insatisfacción.....	82
Tabla 3. Alfa de Cronbach.....	84
Tabla 4. Distribución de Frecuencia de la muestra según la Edad.....	88
Tabla 5. Distribución de Frecuencia de la muestra según el Sexo.....	90
Tabla 6. Distribución de Frecuencia de la muestra según el Tipo de Discapacidad.....	91
Tabla 7. Distribución de Frecuencia de la muestra según el Nivel de Instrucción.....	92
Tabla 8. Distribución de Frecuencia de la muestra según La Antigüedad en la Empresa.....	93
Tabla 9. Desviación típica y media para cada factor que conforman la dimensión Insatisfacción.....	95
Tabla 10. Resultados porcentuales de cada factor que conforman la dimensión Insatisfacción.....	96
Tabla 11. Desviación típica y media para cada factor que conforman la dimensión satisfacción.....	101
Tabla 12. Resultados porcentuales de cada factor que conforman la dimensión Satisfacción.....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

### FIGURA N°

1. Variables que inciden en la satisfacción laboral.....	32
2. Pirámide de necesidades de Maslow.....	34
3. Jerarquización de necesidades en el trabajo.....	34
4. Teorías de las necesidades.....	40
5. Teoría bifactorial de Herzberg.....	45
6. Teoría de la Motivación – Higiene.....	46
7. Clasificación de la discapacidad.....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### GRAFICO N°

1. Distribución de la muestra por porcentaje según la Edad.....	89
2. Distribución de la muestra por porcentaje según el Sexo.....	90
3. Distribución de la muestra por porcentaje según el Tipo de Discapacidad.....	92
4. Distribución de la muestra por porcentaje según el Nivel de Instrucción.....	93
5. . Distribución de la muestra por porcentaje según la Antigüedad en la Empresa.....	95
6. Distribución de los datos de Insatisfacción según la frecuencia.....	96
7. Distribución de los datos de Satisfacción según la frecuencia.....	102

## INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad representan un porcentaje importante de la población a nivel mundial. Es por ello que no pueden ser olvidados y cada vez más, diversas organizaciones e instituciones se han preocupado por implementar medidas, estrategias, acuerdos, convenios, políticas y normas que buscan proteger y mejorar las condiciones de vida de estas personas incluyendo en ella el ámbito laboral.

Venezuela adaptándose a esta realidad mundial muestra un avance al promover a través de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), la inclusión de las personas con esta condición a un empleo en condiciones dignas y satisfactorias.

En este sentido una empresa de servicios ubicada en el estado Lara se constituye en apoyo a esta ley dándole cumplimiento a cabalidad. Sin embargo, desde la perspectiva de la mejora continua y en la búsqueda de mejorar las condiciones de trabajo que contribuyan a disminuir rotación, ausentismo, a mejorar la productividad y la motivación de los trabajadores, surgió la preocupación de no solo darle un empleo a estas personas sino conocer si están lo suficientemente satisfechos y que podría estar generando alguna insatisfacción.

Para dar respuesta a ello y brindar información útil y pertinente para la implementación de estrategias y soluciones en pro a la plena satisfacción de los trabajadores, surge la presente investigación la cual está formada por cuatro capítulos estructurados de la siguiente manera:

En el capítulo I, Planteamiento del Problema se formula el problema a investigar, se exponen tanto el objetivo general como los objetivos

específicos de la investigación y se explica los motivos que justifican su realización.

En el capítulo II, Marco Teórico Referencial, se describen los antecedentes que se tomaron para efectos de esta investigación así como las bases teóricas y legales que la soportan.

En el capítulo III, Marco Metodológico, se hace referencia al tipo de investigación, la estrategia metodológica empleada, las técnicas e instrumento utilizados para la recolección de datos, la población estudiada, el procesamiento de los datos y la confiabilidad y validez del estudio.

En el capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados, se presentan los resultados obtenidos y se analizan e interpretan a la luz de los referentes teóricos

Finalmente se exponen las conclusiones de la investigación así como una serie de recomendaciones, seguido de la lista de referencias utilizadas y los anexos complementarios

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

A nivel mundial el tema de la discapacidad ha tomado gran importancia debido al creciente número de personas con esta condición, tal como lo señala la Organización de Naciones Unidas (ONU 2011) indicando que en el mundo entre 110 y 190 millones de individuos presentan algún tipo de discapacidad, representando el 15% de la población. Es por esto que se han realizado numerosos estudios e investigaciones al respecto por parte de organismos internacionales buscando hallazgos, aportes y el establecimiento de normativas que permitan su integración en la sociedad. En este sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS 2009) basándose en diversas investigaciones ha conceptualizado la discapacidad como “cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano”.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2013), aprobó convenios y recomendaciones con el objetivo de lograr la participación en el empleo sin discriminación alguna de las personas con algún tipo de Discapacidad, a través de la promoción de las normas laborales, las actividades de sensibilización, la transmisión de conocimientos así como mediante estrategias de inclusión para las personas con discapacidad en las políticas y programas sobre la formación y el empleo.

Así mismo la OIT tiene como objetivo principal el trabajo decente para todas las personas incluyendo las personas con discapacidad. En este sentido Venezuela dio un gran paso al aprobar en 2007 la Ley para las

Personas con Discapacidad con el fin de garantizar los derechos de este sector de la población, el cual representa el 6,3% del total de los venezolanos según el Censo realizado en el año 2011 por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Esta Ley, tiene entre sus principales objetivos el respeto a la igualdad de oportunidades, la inclusión e integración social, el derecho al trabajo y las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo con sus particularidades. De esta manera se busca garantizar que las personas con algún tipo de discapacidad tengan derecho a la igualdad de oportunidades al momento de insertarse en el mercado laboral, así como condiciones de trabajo dignas y satisfactorias una vez que se encuentran ejerciendo sus labores.

De lo anterior se debe rescatar que si bien es importante lograr que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de optar por un empleo y sean incluidos en las nóminas de los centros de trabajo, es necesario que sean dignos. Para que esto se logre los empleos deben brindar salarios adecuados que le permitan obtener por sus propios medios su sustento económico y el sus familias. Por otro lado, deben contar con cargos desafiantes que no menosprecien sus potenciales y talentos, donde tengan seguridad y la oportunidad de desarrollarse. Los elementos anteriormente mencionados pueden influir sobre la satisfacción o insatisfacción de estos trabajadores en sus empleos.

Al hablar de satisfacción laboral se toma referencia a la conceptualización realizada por García (2010:1) "En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral"

Así pues, Blum y Naylor (1982) citado por Caballero (2002) definen la satisfacción laboral como:

El resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (p.45)

Con base a estos conceptos se puede inferir que tal como lo afirma García (2010) la satisfacción es un hecho en el que influyen varios factores: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y su esfuerzo al realizar su labor.

Esto es especialmente importante en el caso de los trabajadores con discapacidad, ya que de acuerdo con la OIT (2007), los mismos tienen condiciones y necesidades particulares que se deben solventar para lograr su satisfacción en el entorno laboral. Para conseguirlo se deben realizar las adaptaciones necesarias en el espacio físico de trabajo, la incorporación de herramientas accesibles así como el cambio de políticas y normas y la sensibilización del personal.

Si bien estos actos suelen valorarse como actos de apoyo a este colectivo, muchas veces requieren de inversiones y esfuerzos administrativos adicionales, generando en algunos casos resistencia de los empleadores a llevar a cabo estos cambios, por lo que prefieren evadir la ley o simplemente contratar a personas con discapacidad en condiciones inadecuadas e insatisfactorias, entre otras.

Es importante destacar que este sector de la población es vulnerable ante la discriminación y estereotipos, tal como lo indica la OIT (2013) estas personas se enfrentan a menudo a una discriminación múltiple debido a una combinación de factores en una sociedad donde suelen ser vistos como personas con menor rendimiento, por lo que es importante implementar estrategias integradoras que busquen garantizar optimas relaciones de trabajo entre las personas con discapacidad y sus compañeros así como el cambio de este paradigma de discriminación.

El lograr altos grados de satisfacción de los trabajadores contribuye a disminuir la rotación, los ausentismos, trayendo mayor productividad y eficiencia a las organizaciones. Por el contrario si los trabajadores, se encuentran insatisfechos con su trabajos puede generar abandono de sus labores, trayendo consigo problemas económicos y sociales tanto para el individuo como para sus familias, lo que a su vez repercute en la sociedad ya que no solo se está desperdiciando valiosa fuerza de trabajo y contribución para la riqueza del país, si no que repercute en el incremento de los índices de desempleo, delincuencia y pobreza

Ahora bien, la empresa de servicios donde se realizó la investigación es una organización que surge inicialmente como una brigada de vigilancia en el año 2009, ya que el Hospital Central Antonio María Pineda ubicado en el municipio Iribarren Estado Lara, no contaba con el personal idóneo para brindar seguridad y resguardo tanto a las personas que circulan diariamente en el recinto (personal médico, usuarios, pacientes) como a los bienes materiales (vehículos, equipos ,etc.) además de la falta de organización y control para el acceso y salida desde y hacia el interior del centro de salud.

Con el objetivo de cubrir esas necesidades la empresa en estudio empieza a operar para prestar dichos servicios, con el propósito adicional de darle inclusión a un grupo de personas con discapacidad que se encontraban desempleadas. A pesar de que dicha institución comenzó a ser operativa en el año 2009, en el año 2013 es legalmente constituida y comienza expandir sus servicios a otros centros de salud en el Estado Lara.

En cuanto a su estructura, la empresa está conformada principalmente por una junta directiva que es el órgano ejecutivo de la asamblea, la cual está conformada por la presidencia, secretario de acta, tesorero, dirección contralora, una secretaria de finanzas y una secretaria de educación. Dicha junta directiva se encarga de la administración y dirección de las actividades socioeconómicas de la empresa. En subordinación a esta se encuentra una coordinación general, que tiene a su cargo la coordinación y supervisión de los departamentos de Recursos Humanos, Gestión administrativa, planificación y presupuesto, comunicaciones y transporte, mantenimiento y medio ambiente, seguridad y protección y asuntos especiales.

Actualmente cuenta con 24 empleados, de los cuales el 75% representados por 18 trabajadores poseen alguna discapacidad, excediendo considerablemente el 5% que exige la Ley, por lo que esta institución es un órgano de inclusión social que busca además de garantizar la seguridad en centros hospitalario del estado, incorporar personas con discapacidad al trabajo productivo mejorando sus condiciones de vida .

Sin embargo, sus directivos en la búsqueda de la mejora continua, desean no solo ser fuente de empleo para estas personas si no brindar condiciones satisfactorias a sus trabajadores y que estos se sientan a gusto en sus trabajos.

Por otro lado se busca también evitar la rotación y ausentismo de personal que se presentan en algunas oportunidades, conllevando a no contar con una nómina de personal fijo para cubrir las labores que se deben llevar a cabo perjudicando la prestación de servicio a los clientes.

Es por ello que se desea dar a conocer a la organización que aspectos en el trabajo les genera a los empleados satisfacción y cuales les está produciendo insatisfacción, para por un lado contribuir con la generación de motivación, productividad y bienestar en el trabajo y por el otro brindar información más específica de los factores que podrían estar influyendo en los índices de rotación y ausentismo, lo cual facilitaría la toma de decisiones al respecto y la creación de las soluciones más ajustadas a la realidad para reforzar los aspectos que resulten como fortalezas y disminuir las debilidades.

Basado en el planteamiento anterior se considera necesario indagar si los trabajadores con discapacidad que laboran en la empresa de servicios de vigilancia hospitalaria ubicada en el Estado Lara se encuentra satisfechos en sus trabajos tomando como modelo la teoría de F. Herzberg, la cual establece que para determinar la satisfacción laboral se deben estudiar dos dimensiones: por un lado los denominados factores motivadores o intrínsecos y por el otro los factores de higiene o extrínsecos los cuales son de origen completamente distintos tal como lo indica López, (2005):

Los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales,

condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa. (p.30)

De acuerdo con esta teoría se establece que los empleados tienen dos tipos de necesidades, una relacionada con los factores del medio ambiente físico y otra con los factores de motivación relacionados con la realización de su trabajo; basado en ello y en el caso de los trabajadores con discapacidad se considera necesario además la realización de una caracterización previa del perfil socio demográfico así como el tipo de discapacidad de los mismos para de esta manera conocer con mayor profundidad las características de la población en estudio.

Por lo que la presente investigación abordó el tema dando respuestas a las siguientes preguntas:

¿Qué actitud tienen los trabajadores ante los diversos factores presentes en su trabajo? ¿Qué perfil sociolaboral y tipo de discapacidades poseen los sujetos en estudio? ¿Qué tan satisfechos se encuentran los trabajadores con discapacidad de la empresa en estudio con respecto a aspectos intrínsecos de su empleo? ¿Cuán insatisfechos están con los aspectos extrínsecos?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Diagnosticar la satisfacción e insatisfacción laboral de trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios del Estado Lara desde el enfoque de la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir el contexto sociolaboral y tipo de discapacidad de los trabajadores de una empresa de servicios del Estado Lara.
2. Determinar el grado de insatisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores higiénicos o extrínsecos.
3. Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores motivadores o intrínsecos.

### **Justificación**

En la actualidad en nuestro país muchas organizaciones se limitan a darle cumplimiento al artículo 28 de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) el cual establece que el 5% de la nómina deben ser personas con discapacidad, sin tomar en consideración otros aspectos más profundos como la satisfacción que tienen los trabajadores con su empleo, lo cual viene dado por la relación que tengan con sus compañeros y supervisores, el reconocimiento que se le da por su labor, los planes de carrera a los que puedan optar, los salarios que perciben así como la asignación de cargos adecuados y acordes a sus capacidades tanto físicas como mentales.

La presente investigación aportó datos sin precedentes en la empresa en estudio, haciéndoles ver cuán satisfechos se encuentran los trabajadores con respecto a su labor y en qué aspectos se encuentran insatisfechos, permitiendo a quien gerencia dicha organización, conocer sus debilidades y fortalezas con respecto a esta área. Si son tomados en cuenta los datos obtenidos, pueden ser base para la toma de medidas correctivas para

solventarlas primeras e implementar las estrategias para reforzar las segundas, buscando trabajadores satisfechos y motivados con su trabajo ya que así aportarían al máximo su talento, en especial las personas con discapacidad, que a lo largo de los años se ha pensado que no tienen mayores ideas para desarrollar a nivel laboral, sin darles la oportunidad de demostrar sus capacidades y conocimientos adquiridos en su proceso educativo.

Por otro lado y no menos importante, el tema investigado podrá despertar interés en otros estudiantes o en otras organizaciones al estudio de este tema, el cual hasta hoy no ha sido lo suficientemente abordado ya que normalmente se investiga acerca de la satisfacción laboral de trabajadores sin discapacidades. Este trabajo está enmarcado en la línea de investigación de la Universidad de Carabobo, Pobreza y Exclusión social ya que estudia la relación de un grupo excluido por muchos años como son las Personas con Discapacidad, su inserción laboral, las condiciones de trabajo en las que esta se lleva a cabo y los aspectos determinantes de su satisfacción laboral.

Desde el punto de vista como futuras licenciadas en Relaciones Industriales el trabajo ha aportado importante información y herramientas para estudiar las actitudes que pueden presentar los trabajadores ante su labor y los elementos que influyen en las mismas. El conocimiento de este tema ayuda a los encargados de gestionar el talento humano de las organizaciones a diagnosticar en qué áreas se están llevando a cabo las prácticas de manera correcta y en cuales se puede tener alguna debilidad, así como las consecuencias que puede traer el tener trabajadores insatisfechos en su trabajo y de esta manera poder actuar oportunamente para mantener estos aspectos en niveles óptimos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes de la investigación**

Para la realización de la presente investigación se exploraron diversos estudios acerca de la satisfacción laboral y los aspectos relacionados con las personas con discapacidad, a continuación se presentan de forma cronológica ascendente algunos que representan un valioso aporte.

En primer lugar, Ávila, Botana y Luna (2008), en su trabajo de grado titulado, La satisfacción laboral en la actividad profesional del RRHH y su incidencia en el clima organizacional en una institución educativa, presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciado en Relaciones Industriales. Fue una investigación de campo basada en una revisión documental, cuyo objetivo general fue establecer los componentes que determinan la satisfacción laboral en la actividad profesional del RRHH y su incidencia en el clima organizacional de la unidad educativa colegio Josefino María Inmaculada. Presentó las siguientes conclusiones basados en los resultados obtenidos:

Los trabajadores que no reciben motivación o reconocimiento por la realización de un buen trabajo de forma frecuente se sentirán insatisfechos, en la investigación se expuso una serie de factores claves que influyen en la satisfacción laboral, así como también la incidencia del entorno laboral y las condiciones de trabajo en la satisfacción de los trabajadores, lo que se convirtió en un valioso recurso para esta investigación ya que se analizaron detalladamente los factores que inciden en la satisfacción laboral así como las diversas teorías asociadas al tema en cuestión.

En este orden de ideas se debe mencionar el trabajo de Puerta, Rodríguez y Veliz (2008) titulado Análisis del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad desde el punto de vista de los trabajadores de la agencia de empleo Cesar “Pipo” Arteaga, Valencia edo. Carabobo, presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciados en Relaciones Industriales. Fue una investigación de tipo cualitativa, descriptiva y de campo, cuyo objetivo general fue analizar el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad desde el punto de vista de los trabajadores de la agencia de empleo Cesar “Pipo” Arteaga.

Esta investigación demostró las barreras que se les presentan a las personas con discapacidad para insertarse al mercado laboral, de las cuales se llegó a la conclusión que las barreras sociales y la discriminación son los principales obstáculos que impiden a este tipo de personas conseguir un empleo y satisfacer sus necesidades y las de sus familias ya que es necesario sensibilizar a la sociedad en cuanto al tema de la discapacidad. Demuestra que se deben articular esfuerzos para la implementación de programas de capacitación de estas personas dentro de los empleos en los cuales son colocados por la agencia, programas a los cuales se deben hacer seguimiento para garantizar la satisfacción laboral de estas personas. Por otro lado se realizó un análisis exhaustivo del ámbito legal que garantice los derechos de las personas con discapacidad.

Se referencia dicho trabajo debido a que el análisis legal que garantizan los derechos de las personas con discapacidad es totalmente aplicable a la presente investigación así como los datos presentados sobre las barreras que se le presentan a este tipo de personas dentro de sus trabajos, ya que al tener identificados estos problemas se pueden tomar como principal

referente al momento de determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de estas personas.

Otra importante investigación es la de Núñez y Pabón (2009) titulado Programas de inserción laboral y niveles de satisfacción (casos de personas con discapacidad intelectual leve), cuyo objetivo principal fue determinar si existen diferencias en los niveles de satisfacción laboral medidos a través de la teoría bifactorial de Herzberg, entre personas con discapacidad intelectual que han sido insertadas al mundo laboral bajo dos modalidades (empleo protegido y empleo con apoyo) de seis instituciones del área metropolitana de Caracas. Las instituciones en las cuales se realizó la investigación están destinadas a ofrecer programas de educación, capacitación, formación para el trabajo a las personas con discapacidad. Fue un estudio descriptivo el cual se abordó a través de un diseño de campo. El mismo fue presentado ante la Universidad Católica Andrés Bello para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales.

Esta investigación concluye que los factores motivadores en general influyen directamente en la satisfacción laboral, entre tanto que el reconocimiento por las labores realizadas se convierte en un factor clave en relación a las personas con discapacidad ya que las mismas necesitan mayor elogio por su trabajo que las personas sin ningún tipo de discapacidad, esto puede inducir a que se sientan insatisfechos dentro de la empresa y con las personas que los rodean. Otro aspecto importante está relacionado con el trabajo desafiante, las personas con discapacidad están en condiciones de asumir mayores responsabilidades y no posicionarse en un trabajo monótono y repetitivo. En cuanto al nivel de satisfacción con respecto a los factores higiénicos se pudo constatar que existe un nivel óptimo, sin embargo cuando

estos factores no están presentes pueden generar altos niveles de insatisfacción.

Este estudio se convirtió en una gran ayuda para la presente investigación ya que aborda los niveles de satisfacción laboral directamente hacia las personas con discapacidad desde la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, y cuál es la importancia de mantener la satisfacción laboral especialmente en las personas con discapacidad. Por otro lado brinda una explicación acerca de los programas de inserción laboral, satisfacción laboral, discapacidad, tipos de discapacidad y su clasificación entre otros conceptos importantes para esta investigación.

Por último debemos mencionar la investigación de Guevara (2010) titulado Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera en Maturín-Monagas, presentado ante la Universidad Nacional Experimental de Guayana para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional, el mismo tenía como objetivo general, evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín estado Monagas, en el periodo comprendido entre junio/noviembre 2008, basado en un estudio de tipo descriptivo- correlacional y de campo.

En dicha investigación se realizó una medición de la satisfacción laboral de los trabajadores estudiados en un periodo de seis meses en el cual se utilizaron diversos métodos de medición utilizando como base las investigaciones y la teoría bifactorial de Herzberg, analizando además los factores que influyen directamente en los niveles de satisfacción laboral, se concluyó que en empresas con talento joven se deben prestar especial atención a los factores motivacionales como el reconocimiento, el logro, el

trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Esta investigación demuestra la marcada asociación entre la satisfacción laboral y la productividad aspecto de suma importancia al estudiar la satisfacción laboral.

Ahora bien fue tomado como referencia para la presente investigación ya que muestra conceptos básicos y aplicaciones importantes de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg. Por otro lado fue de gran utilidad observar como en este trabajo se detalló la satisfacción laboral desde el enfoque motivacional de los trabajadores. Todos estos aspectos serán utilizados como guía para describir como la motivación puede ser un factor influyente en la satisfacción laboral de los trabajadores así como será un apoyo para la utilización de la teoría de Herzberg hacia las personas con discapacidad.

## **Bases teóricas**

### ***Satisfacción laboral***

#### *Definiciones de la satisfacción laboral*

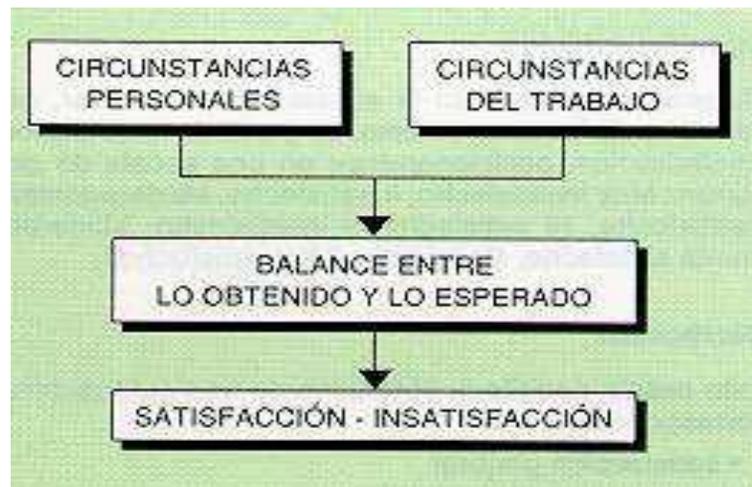
Existen diversas definiciones de satisfacción laboral siendo abordada desde diferentes perspectivas. Davis y Newstrom (1999:276) definen la satisfacción laboral como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, con el cual los empleados consideran su trabajo”

En este sentido Robbins (1999) explica que la satisfacción laboral es la actitud que tiene un individuo hacia su empleo, indicando que mientras mayor sea el nivel de satisfacción de una persona tendrá una actitud más positiva hacia su trabajo y por el contrario mientras menor sea la satisfacción las actitudes serán negativas.

Estos conceptos coinciden en que la satisfacción laboral se manifiesta a través de la actitud que tienen las personas hacia su trabajo lo cual según Locke (1976) va íntimamente ligada a la diferencia entre las expectativas acerca de su salario, condiciones de trabajo, reconocimiento, trabajo estimulante, promociones y lo que están obteniendo realmente por su labor.

Tal como lo indica la figura 1 y de acuerdo con Cantera (1988) las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta afectiva del mismo hacia diferentes aspectos del trabajo, generando satisfacción o insatisfacción en sus labores.

Figura 1. Variables que inciden en la satisfacción laboral



Fuente: Cantera, Francisco (1988)

Desde otra perspectiva Cantera (1988) indica que:

La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes

aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.(p.7)

En ese sentido Guevara (2010:23) indica que “La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ella”.

Al hacer referencia a la comprensión de necesidades es importante destacar una de las teorías más universales que se ha formulado en cuanto a necesidad: La jerarquización de necesidades de Abraham Maslow.

#### *Jerarquización de las necesidades de Maslow*

Abraham Maslow categoriza las necesidades y las ubica en niveles por orden de prioridad que tiene para el ser humano.

De este modo, encontramos en orden ascendente de acuerdo a su importancia las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima, y por último las necesidades de autorrealización. Gráficamente podría explicarse de la siguiente forma:(ver figura 2).

Figura 2. Pirámide de Necesidades de Maslow



Fuente: Gálvez, Yuri (2014)

La pirámide de Maslow tiene su aplicación en el ámbito laboral ya que las necesidades básicas del individuo están directamente relacionadas con las laborales que puedan presentarse en diferentes situaciones de trabajo las cuales se describen en la siguiente figura.

Figura 3. Jerarquización de las necesidades en el trabajo



Fuente: Rizo, Macario (2014).

Reafirmando lo anteriormente expuesto se puede decir que el hombre es un ser de necesidades en todos sus ámbitos tanto es su vida personal y cotidiana como en su vida laboral, por ende si sus necesidades no son cubiertas sería muy difícil que los trabajadores estén satisfechos en su trabajo, es decir, para que un individuo este plenamente satisfecho laboralmente debe tener satisfecha la mayor cantidad de necesidades posibles como lo indican Rivas y López (2012:130) “los trabajos más satisfactorios para los empleados, son los que cubren un mayor número de necesidades”.

En este orden de ideas, Stoner (1996) citado por Cataño y Pérez (2008) expresa que:

Lo que estimula la acción de las personas son las necesidades humanas por lo que ellas se pueden clasificar en muchas categorías y varían de acuerdo a las etapas de desarrollo del individuo y tienen una relativa importancia para cada persona, creando una especie de jerarquía variando según la persona, la situación o la ocasión. En todo caso, es necesario decidir a qué nivel se quiere lograr la comprensión de la motivación humana, porque las necesidades y las motivaciones interactúan entre si y se combinan en patrones complejos de motivación, valores y propósitos. (p.5).

Esta afirmación evidencia la estrecha relación existente entre las necesidades y la motivación y que en el ámbito de las necesidades en el trabajo, es necesario conocer sobre la motivación laboral.

### *La motivación laboral*

La motivación laboral y la satisfacción laboral son aspectos tan relacionados que en muchas ocasiones suelen confundirse y referirse a ellos como si fuesen lo mismo. Sin embargo, Hannoun (2011) hace referencia a esta situación explicando que la satisfacción laboral se asocia a actitudes y sentimientos afectivos frente al trabajo y las consecuencias que se derivan de él, en cambio la motivación laboral está relacionada a conductas, a la clase de selección de la misma y su fuerza e intensidad.

A pesar de ello es necesario conocer sobre motivación al estudiar la satisfacción laboral debido a que la motivación es un factor catalizador en el proceso de la satisfacción, pues un individuo motivado para satisfacer sus necesidades se encuentra en la búsqueda de alcanzar su satisfacción.

La motivación es estudiada y definida por múltiples autores, sin embargo un concepto ampliamente aceptado es el de Robbins (1999:168) que define la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia el logro de las metas, sea estas personales u organizacionales”. A su vez el mismo autor define la motivación laboral como: “la voluntad para hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad para satisfacer alguna necesidad personal”

Así pues, es posible decir que la motivación es el motor, el motivo, lo que mueve a una persona para ejercer determinada conducta frente a las diferentes situaciones tanto en la vida personal como en la vida organizacional. Por ello es de gran importancia para los gerentes de las organizaciones conocer lo que motivan a sus empleados a trabajar para así comprender sus conductas, y con ello poder diseñar las estrategias

necesarias para mantener en el mejor nivel el interés y el deseo de trabajar de los miembros de la organización, lo cual podría a su vez llevar a estos a estar satisfechos con su trabajo y viceversa.

### *Importancia de la satisfacción laboral*

La mayoría de las organizaciones tienen como finalidad generar utilidades (ganancias) a través de la producción y venta de bienes y servicios a los clientes. Para ello es necesaria la utilización de una serie de recursos como infraestructura, maquinarias, materia prima y el recurso humano, este último en la actualidad es considerado como un factor clave en las organizaciones en la búsqueda de mejorar la productividad.

Es por ello que los gerentes de recursos humanos hoy día llamado gestores del talento humano, persiguen constantemente el mejor rendimiento de los trabajadores, y que estos sean eficientes y productivos mediante un enfoque humanista tal como lo indica Olarte (2011), tomando como premisa que el hombre no es una máquina, pues este tiene necesidades, actitudes, motivaciones y aspiraciones diferentes que intervienen en la relación del hombre con su trabajo. De allí proviene la importancia que tiene el estudio y comprensión de estas variables, siendo clave una de ellas: la satisfacción laboral.

En este sentido Morillo (2006; 2) afirma que "los gerentes han descubierto que existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo". La misma autora también señala que la alta satisfacción mejora las condiciones laborales en las organizaciones generando un alto rendimiento, entusiasmo, optimismo e identificación con la organización.

Otro punto a favor de ocuparse de la satisfacción laboral haciendo referencia a lo que explican Ávila, Botana y Luna (2008) es que un trabajador cuando no se encuentra satisfecho falta con mayor frecuencia al trabajo y a menudo tiende a renunciar. Esto lleva a decir que aquellas organizaciones que no se preocupan porque sus trabajadores estén a gusto y satisfechos en sus trabajos pueden enfrentar altos índices de rotación y ausentismo.

Por otro lado la medición del nivel de satisfacción sirve como una herramienta de monitoreo y control que proporciona una retroalimentación mediante la libre y anónima expresión de los trabajadores acerca de que tan bien se están llevando a cabo las prácticas de recursos humanos en cuanto a las condiciones de trabajo, salario, recompensa, reconocimiento y que tan a gusto se sienten al respecto. Esto es apoyado por Hernández (2009), citado por Guevara (2010) al decir que:

Medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita (p.13).

Por último y no menos importante, los resultados de la retroalimentación obtenida, permite visualizar que aspectos del trabajo se están desarrollando de manera adecuada y en cuales no tanto, evidenciando fortalezas y debilidades que permitan establecer estrategias para promover las primeras y correcciones para disminuir las segundas.

En resumen se pueden destacar cuatro elementos que sustentan la gran importancia de la satisfacción laboral: 1) Un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo, tener mayor rendimiento, a estar comprometidos y con

sentido de pertenencia hacia la organización. 2) Un trabajador que no esté satisfecho puede tender a ausentarse y renunciar 3) El medir la satisfacción laboral brinda una retroalimentación de las prácticas de Recursos Humanos permitiendo a los trabajadores expresarse libremente al respecto. 4) Permite tomar las decisiones y medidas correctivas para las debilidades y estrategias de reforzamiento para las fortalezas.

La importancia que tiene la satisfacción laboral para las organizaciones de acuerdo a lo anteriormente expuesto, ha generado que este sea un tema ampliamente estudiado por diferentes teóricos, los cuales han desarrollado múltiples teorías en este tema.

### ***Teorías de la satisfacción laboral***

Alrededor de la satisfacción laboral se han generado muchas teorías mediante diversos enfoques, algunos van más enfocados hacia las necesidades como McClelland y Herzberg y otros más a la motivación laboral como Adams, Locke, Vroom y Adelfer. A continuación se presentaran algunas de estas teorías las cuales han sido seleccionadas de acuerdo a la mayor relación con el presente estudio, explicando con mayor detalle la teoría bifactorial de Frederick Herzberg ya que en ella se basa la presente investigación.

#### ***Teoría de las necesidades de McClelland.***

McClelland centró sus investigaciones en tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Con base a la explicación de Atalaya (1999) se pueden describir estas tres variables como:

1. La necesidad de logro: refleja el impulso del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia.
2. La necesidad de afiliación: Describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad.
3. La necesidad de poder: Demuestra el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros.

Figura 4. Teoría de las necesidades



Fuente: Barrientos, Ángel (2011).

Así mismo, McClelland indica que todas las personas presentan estas tres necesidades pero en grados diferentes y de forma única, planteando que no hay dos personas que tengan exactamente las mismas proporciones de estas necesidades.

#### *La teoría de la equidad de Adams*

La proposición más relevante de esta teoría es que la principal fuerza que mueve y motiva el individuo es por aquello que considera justo. Atalaya

(1999) explica que Adams en su teoría afirma que las personas tienden a hacer comparaciones de sus insumos (lo que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas) con lo que recibe como recompensa por ello (valor que los empleados perciben que obtienen, como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación).

De esta comparación insumo/resultados el empleado tiende a juzgar la justicia comparándolo también con lo que Adams denomina personas comparables (compañeros de trabajo, trabajadores de otras empresas en puestos similares y sociedad en general). Esta misma autora describe que “Si la relación insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad. ”

#### *La teoría de valores de Locke*

Según plantea Locke (1976), la satisfacción laboral es el resultado de la discrepancia entre lo que el trabajador espera de su trabajo y lo que realmente obtiene.

Lo que el trabajador desea de su trabajo está definido por su sistema de valores. Rivas y López (2012) señalan que según Locke los valores son preferencias o prioridades de una persona hacia algo, y van a influir sobre las decisiones y emociones del individuo. Estos mismos autores describen que los valores se organizan de acuerdo a su importancia para el sujeto (demás a menos) en un sistema jerárquico denominado sistema de valores.

Este sistema es construido por el individuo a lo largo de su vida y va a estar influenciado por los grupos de referencia del contexto de individuo, principalmente por aquellas personas que tienen mayor contacto e importancia para la persona (amigos, familia, compañeros de trabajo etc.).

Según la teoría se podría decir que este sistema de valores del individuo va a influir sustancialmente en la satisfacción del trabajo ya que genera preferencias o expectativas en el trabajador que suele comparar con la realidad y al sentir que hay una gran diferencia entre estas dos la persona puede decepcionarse de su trabajo y verse insatisfecha.

#### *La teoría bifactorial de Frederick Herzberg*

En vista de que la presente investigación se basa en el estudio de la satisfacción laboral desde la perspectiva de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg es de suma importancia describir a profundidad los componentes más importantes que integran dicha teoría y de esta forma comprender los elementos básicos a investigar.

De acuerdo con Manso (2002), Frederick Herzberg es una de las figuras más destacadas de la psicología industrial y organizacional además de ser el creador de las Teorías de los dos factores de la Motivación y del enriquecimiento del trabajo. Obtuvo un Doctorado en Psicología y una maestría en Salud pública.

En sus primeros estudios en el área, el principal problema que captaba su atención era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, se disponía de conocimientos sobre las causas por las que las personas se

enfermaban pero poco se conocía sobre lo que hacía que las mismas se conservaran sanas.

Herzberg comienza sus estudios acerca de la motivación y la satisfacción laboral en los cuales determinó que por el hecho de eliminar las fuentes de sufrimiento no se generaba automáticamente placer, simplemente las cosas se vuelven a un punto neutro; llevándolo así al entorno laboral explico que no por eliminarse las fuentes de insatisfacción en los empleados estos experimentarían satisfacción en las labores que realizan. Herzberg afirma que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades superiores, estas serían las que producen satisfacción laboral

En este sentido, en 1959 Herzberg y sus colaboradores comenzaron una investigación con un grupo de ingenieros y contadores a los cuales se les pregunto qué acontecimientos en sus puestos de trabajo les habían generado una satisfacción o insatisfacción extrema. De acuerdo con López (2005), los resultados indican que los motivadores (81% de los factores de satisfacción) fueron la causa principal de satisfacción y los factores de higiene (69% de los factores de insatisfacción) son la causa principal de infelicidad en el trabajo.

Al analizar las respuestas obtenidas, Herzberg concluye que la satisfacción en el trabajo viene dada por dos factores independientes unos relacionados con sentimientos de insatisfacción a los cuales denominó Factores de Higiene, relacionados con las condiciones tanto físicas como ambientales que rodean a las personas en su trabajo. De acuerdo con Chiavenato (2003) citado por Colmenarez (2006:29) “la expresión Higiene

expresa su carácter preventivo y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción”.

Ahora bien es importante describir estos factores, por lo que Manso (2002:81) indica que los factores de Higiene “abarcan aspectos como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, las remuneraciones, la seguridad en el trabajo y las políticas administrativas de la empresa entre otros”.

Así pues este mismo autor nos indica que:

De acuerdo con Herzberg cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación sino que solo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción (p81).

Por otro lado Herzberg describe otro conjunto de elementos relacionados con las experiencias satisfactorias y que por lo general atribúan al contenido de sus puestos de trabajo, estos factores los denominó Motivadores, los cuales producen efectos de satisfacción duradera. Entre estos se describen la realización personal, el reconocimiento, lo interesante de la tarea, la responsabilidad otorgada y las oportunidades de crecimiento personal y profesional que se obtiene en el trabajo.

Estos factores motivacionales, tal como lo afirma Manso (2002:81) “Contribuyen a generar en el empleado un elevado nivel de motivación”. Esto se resume en la siguiente figura. (Ver figura 5).

Figura 5. Teoría bifactorial de Herzberg

**Figura 1.5.- Factores motivacionales y factores higiénicos.**

<b>FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)</b>	<b>FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)</b>
Relacionado con el contenido del cargo, es decir, como se siente el individuo en relación con su CARGO	Relacionado con el contexto del cargo, es decir cómo se siente el individuo en relación con su empresa.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo en sí.</li> <li>• Realización.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Progreso profesional.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Logros</li> <li>• Independencia laboral</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Promoción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo y beneficios</li> <li>• Política de la empresa y su organización</li> <li>• Relaciones con los compañeros de trabajo</li> <li>• Ambiente físico</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Status</li> <li>• Seguridad laboral</li> <li>• Crecimiento</li> <li>• Madurez</li> <li>• Consolidación</li> </ul>

Fuente: Tomado de Correa (2002).

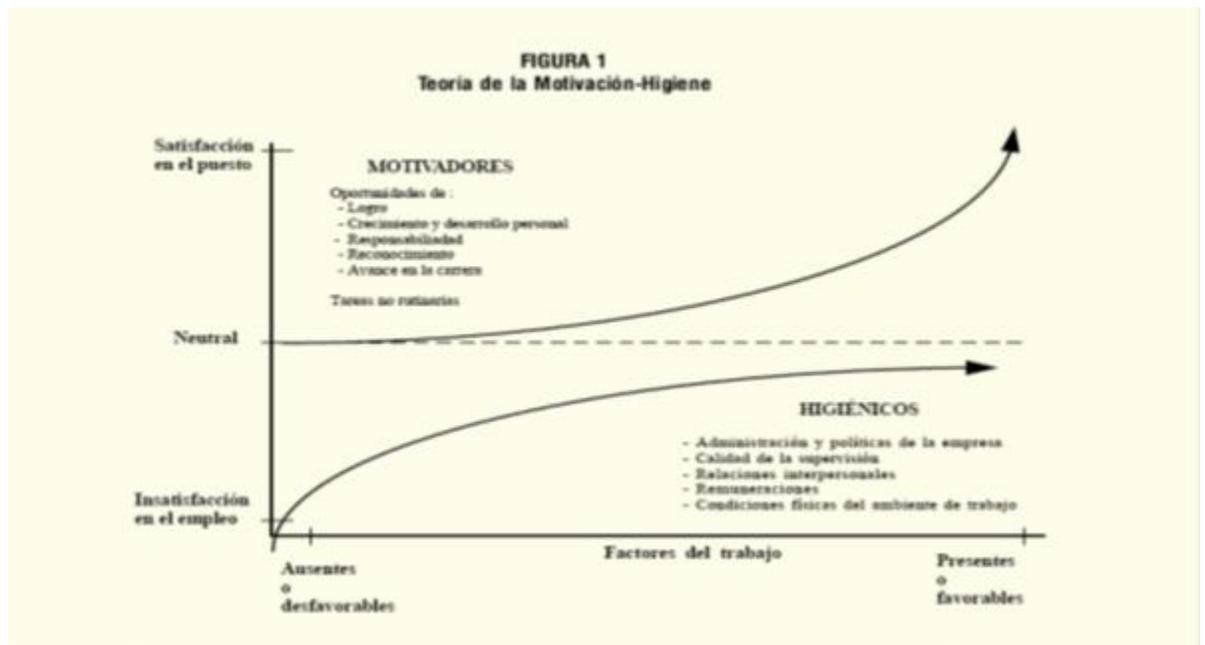
Ahora bien estos hallazgos permitieron determinar que la Satisfacción y la Insatisfacción son conceptos diferentes e independientes tal como lo expresa Herzberg (1954):

“los factores involucrados con la producción de la satisfacción en el trabajo son distintos y no tienen que ver con los factores que producen la insatisfacción en el trabajo. Como hace falta considerar factores separados dependiendo de que se trate de la satisfacción o la insatisfacción laboral, se deduce que estos dos sentimientos no son términos opuestos. Es decir, el opuesto de la satisfacción laboral no sería la insatisfacción laboral, sino más bien no tener satisfacción en el trabajo; igualmente, el contrario de la insatisfacción laboral sería no estar insatisfecho en el trabajo, no el estar satisfecho” (p.7).

De esto se puede decir entonces los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción, mientras que los

motivadores pueden generar satisfacción y en caso de que no existan o sean deficientes no generan insatisfacción sino un estado neutro. Tal como lo indica la Figura N° 6.

Figura N° 6. Teoría de la Motivación – Higiene



Fuente: Juan, Manso (2002).

En este sentido podemos expresar entonces que las conclusiones de Herzberg coinciden con lo propuesto por Maslow al indicar que los niveles más bajos en las necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación, ya que deben ser cubiertos en principio para evitar la insatisfacción y que existen otros factores en el ambiente que influyen en la estimulación de los individuos y que lograr mantener la satisfacción.

Esta teoría Bifactorial de Herzberg obtuvo una acogida importante en el ámbito laboral, sin embargo suscitó ciertas críticas. Las cuales son descritas por López (2005) de la siguiente manera:

1. Los factores implicados en los sentimientos de satisfacción e insatisfacción no se observaban tan claramente como Herzberg sostenía
2. Los datos recolectados podían sufrir de un fuerte sesgo de subjetividad
3. En la práctica administrativa sería un poco difícil decidir si lo que se debía modificar para motivar a los empleados era modificar los puestos de trabajo o influir en sus actitudes hacia el ambiente laboral.

Sin embargo se puede concluir que ambos factores influyen considerablemente en el comportamiento organizacional, siendo indispensables tanto para lograr los objetivos organizacionales como la satisfacción de las personas.

### ***Insatisfacción laboral***

Como se ha venido exponiendo a lo largo de esta investigación, existen diversos factores inherentes al empleo que hacen que los trabajadores tiendan a tener sentimientos hacia su trabajo asumiendo diferentes actitudes y originando reacciones y comportamientos. Dichas actitudes y sentimientos pueden ser positivos lo que se traduce en que el trabajador está *satisfecho* con su trabajo, o negativos que se traduce en *insatisfacción* hacia lo laboral.

### *Definición de la insatisfacción laboral*

Diversos autores coinciden con el concepto de Granda (2006:118) “la insatisfacción laboral es el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo”. Se puede decir entonces que la insatisfacción laboral es aquel sentimiento o actitud negativa, de inconformidad y/o desagrado con el trabajo, el cual es originado por diversos factores.

### *Causas de la insatisfacción laboral*

Según la teoría de Frederick Herzberg utilizada en la presente investigación, existen factores específicos que son causantes de la insatisfacción, los cuales son de naturaleza totalmente diferente a las que causan satisfacción.

Dichos factores según Manso (2002) están directamente relacionados con el contexto de trabajo denominados factores extrínsecos o higiénicos los cuales comprenden la política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, el salario, supervisión y seguridad en el trabajo.

En este sentido, este mismo autor indica que desde las perspectiva de Herzberg cuando estos factores son mal manejados o se están llevando a cabo de forma errónea, como por ejemplo insuficiencia de los salarios, condiciones de trabajo inadecuadas, mala calidad de la supervisión, poca seguridad ofrecida por el empleador etc., producirá en el personal insatisfacción, aunque por el contrario si estos factores son manejados correctamente no generara satisfacción, solo se lograra reducir la insatisfacción.

Ahora bien, diversos estudiosos en la materia agregan a las causas que influyen en la insatisfacción con el trabajo un clima laboral inadecuado, circunstancias personales y laborales como la edad, sexo, experiencia, nivel de cultura o preparación así como el entorno familiar refiriéndose a un desequilibrio entre el tiempo que le debe dedicar un trabajador a su familia y el tiempo que le debe dedicar al trabajo.

Así mismo Aparicio (2005) explica que las personas inseguras tienden a sufrir elevados niveles de insatisfacción porque no confían en sí mismos y se sienten incapaces para desempeñar sus labores adecuadamente y de adaptarse al entorno laboral.

#### *Consecuencias de la insatisfacción laboral*

Los empleados se encuentran insatisfechos laboralmente trae múltiples consecuencias tanto a nivel individual del trabajador como a nivel organizacional. En este sentido Granda (2006) indica que:

La insatisfacción laboral es de suma importancia porque esta repercute de forma negativa sobre una serie de aspectos del comportamiento laboral, tales como: la salud de los trabajadores, asociada a ciertos síntomas psíquicos: desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, stress, etc. y sobre la organización porque se relaciona con el ausentismo, con los cambios de trabajo solicitados por el trabajador, renuncias y con una actitud negativa hacia la seguridad en el trabajo. (p116).

En este mismo trabajo realizado por Granda, se determinó que existe una relación significativa entre la insatisfacción laboral y el rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo, lo que lleva a pensar que un personal insatisfecho es un personal con bajo rendimiento y poco productivo. Además

de ello, otros autores señalan que un trabajador insatisfecho puede desarrollar en casos extremos una depresión profunda.

### ***Discapacidad***

Por tratarse de la cualidad distintiva que poseen los trabajadores a ser investigados, es de vital importancia conocer acerca de la discapacidad: su significado, como se denomina a las personas que la poseen y de qué manera se pueden clasificar.

#### *Concepto de discapacidad:*

Según la OMS (2006):

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (s/p).

Diversos organismos, instituciones y estudiosos en el tema han elaborado numerosos conceptos entre los cuales se encuentran tres muy importantes ya que tienen gran impacto en la defensa de los derechos de las personas que poseen discapacidad, estos son los de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el de la Ley para las Personas con Discapacidad.

La OMS (2011) en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo define la discapacidad como:

Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive(s/p).

Por otro lado la OIT (2001) citado por Núñez y Pabón (2009:61) define la discapacidad como “una deficiencia de carácter física o mental debidamente reconocida”.

Para efectos de esta investigación se utilizara el concepto establecido en Venezuela por la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) en su artículo 5:

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

Con base a estos tres términos se puede concluir entonces que la discapacidad es una condición de deficiencia o ausencia de una o más capacidades tanto física como mental que dificulta a la persona la adecuada interacción con los demás.

## *Personas con Discapacidad*

Debido a que la discapacidad en sí es una condición, pero esa condición la lleva consigo un ser humano, La Ley para las Personas con Discapacidad (2007) muestra en su artículo 6 una relación entre los dos términos estableciendo una definición de personas con discapacidad:

Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás. Se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.(s/p).

Ahora bien la discapacidad, dependiendo del área o parte del organismo afectado comprende una determinada tipología.

### *Tipos de discapacidad:*

Las tipologías establecidas son variadas sin embargo se encontró una muy completa establecida por Bencomo (2013; 22) en donde mediante una recopilación de diversos autores y fuentes describe los tipos de discapacidad como:

- Discapacidad auditiva: es un término amplio que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida auditiva. Se refiere a la falta o disminución en la capacidad para oír claramente debido a un problema en algún lugar del aparato auditivo”. Indica que la pérdida de la audición puede fluctuar desde la más superficial hasta la más profunda, a la cual comúnmente se le llama sordera y que se refiere al impedimento auditivo, cuya severidad no permite a la persona percibir los sonidos y el lenguaje hablado, incluso usando audífono. Estas pueden ser genéticas (transmitidas de padres a hijos), congénitas (adquiridas en el embarazo) o adquiridas (por accidente o enfermedad)
- Discapacidad visual: Es la carencia, disminución o defectos de la visión. Dentro de la discapacidad visual se pueden establecer categorías: Ceguera legal y ceguera parcial.
- Discapacidad cognitiva: Disposición funcional específica en procesos cognitivos, habilidades de procesamiento y estilos de pensamiento, que determinan el desempeño y el aprendizaje de una persona. Las personas con discapacidad cognitiva son aquellas que presentan dificultades en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta, que intervienen en el procesamiento de la información y por ende en el aprendizaje. Señala además que la

discapacidad cognitiva es aquella que se presenta en personas con retardo mental o disminución de la velocidad de aprendizaje, con desorientación y algunas veces comportamiento diferente al resto de las personas.

- La discapacidad físico-motora: Es cuando la persona presenta de manera transitoria o permanente alguna alteración de su aparato motor, debido a un deficiente funcionamiento en el sistema nervioso, muscular y/o óseo articular, o en varios de ellos relacionados, que en grados variables limita alguna de las actividades que puede realizar el resto de las personas de su edad". El rasgo más característico que presentan las personas con discapacidad motora es la alteración en el aparato motor tienen dificultades en la ejecución de sus movimientos o ausencia de los mismos. ya sea regional o general.
  
- Discapacidad psiquiátrica: Es una condición que se da en aquellas personas que, a causa de alteración de los procesos afectivos y cognitivos del desenvolvimiento considerado como normal, con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo, tienen un obstáculo importante que dificulta el desarrollo de lo que debe ser la vida humana. Genera trastornos de razonamiento, de comportamiento, de reconocer la realidad y adaptarse a las condiciones de la vida".
  
- La Discapacidad Múltiple: es una situación que se caracteriza por la presencia en una misma persona de dos o más discapacidades. Es más complejo que una sumatoria de enfermedades en un solo individuo, por ejemplo, multiimpedimento sensorial, plurideficiencias, sordociegos, entre otros.

De una forma más gráfica y sencilla se encontró la siguiente clasificación:  
(ver figura nº7)

Figura 7. Clasificación de la discapacidad



**Motriz.** Se refieren a la pérdida o limitación de una persona para moverse, caminar, así como mantener algunas posturas de todo el cuerpo o de una parte del mismo.



**Visual.** Incluye la pérdida total de la vista, así como la dificultad para ver con uno o ambos ojos.



**Mental.** Abarca las limitaciones para el aprendizaje de nuevas habilidades, alteración de la conciencia y capacidad de las personas para conducirse o comportarse en las actividades de la vida diaria, así como en su relación con otras personas.



**Auditiva.** Corresponde a la pérdida o limitación de la capacidad para escuchar.



**De lenguaje.** Limitaciones y problemas para hablar o transmitir un significado entendible.

*Fuente: Cabriles, Ana (2015)*

### ***Discapacidad y Trabajo***

Como se ha mencionado anteriormente, en Venezuela existe una normativa legal que garantiza no solo el derecho de las personas con discapacidad a una ocupación productiva sino que el mismo sea en condiciones de trabajo satisfactorias para el individuo. Todos estos avances legales en materia de discapacidad deben conducirnos a una sensibilización para la inclusión satisfactoria de personas con alguna discapacidad al

entorno laboral ya que nos permitirá comprender las circunstancias necesarias para que el trabajador que presente algún tipo de discapacidad sea un miembro válido en la organización en lugar de excluirlo.

En este sentido se debe destacar lo que indica la OIT (2013), las Personas con Discapacidad representan un segmento de la población infravalorado, que una vez que se integran al mercado laboral son capaces de obtener buenos resultados. Es por esto que se debe tomar en cuenta las necesidades del individuo, la adaptación del lugar del trabajo, consideración de sus habilidades y destrezas, inclusión con sus compañeros y la motivación al logro de sus metas tanto personales como laborales, ya que a través de los años las personas con discapacidades han sufrido discriminaciones como resultado de la existencia de barreras estructurales en el lugar de trabajo o estereotipos.

De allí pues que es importante resaltar la exigencia de las personas con discapacidad ser insertadas al ámbito laboral de forma igualitaria tal como lo señala Bencomo (2013)

Las personas con discapacidad reclaman con insistencia creciente su derecho a no ser excluidos de los lugares de trabajo y a ser tratados con un espíritu de integración y en plano de igualdad con las personas sin discapacidad, así como su derecho a participar activamente en la vida económica del país. (p. 38).

Por consiguiente Rosales (2005) citado por Bencomo (2013) propone que:

La clave para que las personas con discapacidad reciban un trato equitativo en el trabajo y en la sociedad, consiste en reducir y eliminar las actitudes negativas y los estereotipos que generan los

comportamientos discriminatorios, así como en aplicar unos programas y prácticas que se ajusten a las necesidades personales específicas de estas personas (p. 39).

### *Discapacidad y Satisfacción Laboral*

Para las personas con discapacidad es de suma importancia incorporarse a un puesto de trabajo ya que de esta manera se sentirán valiosos para su familia y la sociedad en general aportando sus capacidades al impulso de la misma, incluso esto contribuirá a su pleno desarrollo profesional de acuerdo a sus capacidades, sin embargo no basta con lograr un empleo ya que el mismo debe garantizar calidad de vida laboral, lo cual implica la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador y por ende todo lo relacionado con las condiciones de trabajo de acuerdo con lo establecido por la OIT (2002) en su Repertorio de recomendaciones prácticas.

En este documento la OIT (2002), indica que las condiciones de trabajo son los factores que determinan las circunstancias en que el trabajador desempeña su labor, abarcan la organización del trabajo, las tareas del puesto de trabajo, los servicios de bienestar social y las medidas adoptadas para proteger la salud y la seguridad de las personas en el trabajo.

En este sentido, la mencionada organización plantea que en cada lugar de trabajo en el cual se emplee una persona con discapacidad se deben tomar las medidas necesarias para su adaptación al medio de trabajo de manera satisfactoria estableciendo una estrategia eficaz de gestión de las discapacidades. Definidas en el repertorio de recomendaciones prácticas como:

Un proceso que se desarrolla en el lugar de trabajo con el objeto de facilitar el empleo de personas con discapacidades, mediante un esfuerzo coordinado que toma en consideración las necesidades individuales, el entorno de trabajo, las necesidades de la empresa y las responsabilidades jurídicas (pág. 4).

De igual forma se plantea que en cuanto a esta gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo los empleadores la deberían considerar como una tarea prioritaria dentro de la estrategia de desarrollo de recursos humanos que contribuirá al éxito de la empresa ya que permitirá aprovechar al máximo las contribuciones y competencias del personal en general, tomando en consideración que las personas con discapacidad pueden aportar una contribución importante a la organización cuando ocupan cargos que corresponden a sus competencias y capacidades.

Con base a lo expuesto anteriormente se puede inferir que, la satisfacción laboral implica muchos otros elementos que se deben cubrir en el lugar de trabajo y que resultan especialmente importantes en el caso de las personas con discapacidad, es por ello que se deben tomar medidas especiales en cuanto a la orientación profesional, las buenas prácticas de contratación y selección, el diseño adecuado de los puestos de trabajo, la ergonomía, las condiciones del entorno laboral, las remuneraciones y la motivación que se le brinde a estos trabajadores así como la orientación de las actitudes de los compañeros de trabajo hacia ellos.

### **Bases legales.**

En principio se debe destacar que la legislación en Venezuela ha tenido importantes avances en materia de discapacidad sobre todo con la aprobación en 2007 de la Ley para las Personas con Discapacidad, sin

embargo en otras leyes como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la LOTTT (2012) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) disponemos de importantes regulaciones al respecto, así como lo referente a la satisfacción laboral y establecimiento de condiciones adecuadas de trabajo para todos los trabajadores.

En primer lugar la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (1999) en su artículo 21 establece: No se permitirá discriminaciones fundadas en la raza, sexo, el credo, la condición social o aquellas que en general tengan por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

Artículo 81: Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades.... El estado les garantizara condiciones laborales satisfactorias y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley...

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizara la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho... Todo patrono o patrona garantizara a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuadas.

De esta manera se deja claro el establecimiento del derecho al trabajo en condiciones dignas de seguridad e higiene para todos los trabajadores garantizando de esta forma su satisfacción en el trabajo.

### **Convenios Internacionales ratificados por Venezuela.**

#### *Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948)*

Constituye el documento más universal de los Derechos Humanos en existencia.

En primer lugar se debe destacar lo que establece en su artículo 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 22. Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional y en conformidad con la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Artículo 23.

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia

conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

En esta declaración de los derechos Humanos quedan claramente establecidos los derechos de todas las personas al libre desenvolvimiento de su personalidad sin discriminación alguna, lo que incluye además el derecho al trabajo en condiciones de trabajo satisfactorias.

*Convenio sobre los derechos de las personas con Discapacidad. (ONU, 2006)*

En su artículo 8 (numeral c) indica que los estados partes promoverán la toma de conciencia respecto de las capacidades y aportaciones de las personas con discapacidad. Así como el reconocimiento de sus aportes en el lugar de trabajo.

Por otro lado el artículo 27 del convenio establece que los estados partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás y velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo

*Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012):*

Artículo 21: Principio de No discriminación. Son contrarias a los principios de esta ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de

trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil , sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social que menoscabe el derecho a trabajo.....

De acuerdo con el artículo 26 toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Artículo 156: El trabajo se llevara a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo
- c) El tiempo para el descanso y la recreación
- d) El ambiente saludable de trabajo
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral

Aspectos que inciden en la satisfacción laboral y que todo patrono debe garantizar a sus trabajadores.

Artículo 289. El Estado promoverá, adoptará y desarrollará políticas públicas orientadas al desarrollo de las condiciones de salud, formación integral, transporte, vivienda y calidad de vida con la finalidad de alcanzar la plena inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad,

incorporándolos e incorporándolas al trabajo digno y productivo, en el marco del proceso social de trabajo.

Por otro lado el artículo 290 indica que se incluirá a las personas con discapacidad en labores cónsonas con sus destrezas y habilidades, debiendo recibir en todo caso un trato digno, e insertarse en la entidad de trabajo con las mismas garantías y características de los demás.

Según el artículo 291 “el estado en conjunto con la sociedad garantizara a las personas con discapacidad y sus familias una vida productiva y gratificante, sin exclusión alguna que les permita el pleno desarrollo de sus potencialidades y capacidades”

*Ley orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)*

En esta ley es notable el establecimiento de regulaciones que garanticen las condiciones de trabajo apropiadas para los trabajadores, así pues el Artículo 53 establece el derecho de todos los trabajadores a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales y que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar adecuadas.

Así mismo el artículo 56 indica como un deber del empleador adoptar las medidas necesarias para garantizar a sus trabajadores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo.

De esta forma se está garantizando el más alto grado posible de salud física y mental para los trabajadores tal como lo establece el artículo 59 de dicha ley.

*Ley para las Personas con Discapacidad (2007)*

Artículo 26. El ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, formulará políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad.

Artículo 28: “Las empresas públicas, privadas o mixtas deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento 5% de personas con discapacidad permanente, de su nómina total”

Artículo 72. Los empleadores o las empleadoras informarán semestralmente al Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, al Instituto Nacional de Empleo y al Instituto Nacional de Estadística, el número de trabajadores o trabajadoras con discapacidad empleados, su identidad, así como el tipo de discapacidad y actividad que desempeña cada uno

Como se puede apreciar todo este basamento legal privilegia la inserción laboral de las personas con discapacidad en condiciones dignas y satisfactorias dándole rango constitucional al trabajo de este grupo de personas que son generalmente excluidas del campo laboral. Así mismo se promulga este derecho en leyes orgánicas del trabajo y en leyes específicas

para las personas con discapacidad, de esta forma el estado Venezolano reconoce el derecho al trabajo, para mejorar así sus condiciones de vida.

### **Definición de Términos Básicos.**

***Autorrealización:*** Según Abraham Maslow, la autorrealización es la culminación de la satisfacción de las necesidades humanas, es la necesidad psicológica más elevada del ser humano. Consiste en desarrollar el potencial humano. Viene dado también por lo interesante e importante trabajo

***Condiciones de Trabajo:*** Se refiere al estado en que se encuentra el ambiente en donde se realizan las actividades así como también si cuentan con las herramientas para realizar su trabajo.

Chiavenato (2003) lo describe como las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores (iluminación, temperatura y ruidos).

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

necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente. (Artículo 5, Ley para las Personas con Discapacidad, 2007).

**Logro:** Se refiere a aquellas actividades o metas que el empleado se ha planteado y ha logrado alcanzarlas. Se asocia frecuentemente con los factores de largo alcance de la responsabilidad y de la naturaleza de la obra sí mismo

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

Se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. (Artículo 6, Ley para las Personas con Discapacidad, 2007).

**Políticas y Administración de la Empresa:** Se refiere a las normas, lineamientos y directrices establecidas por la empresa y que el empleado debe cumplir que pueden generar eficiencia o ineficiencia.

**Posibilidad de Progreso:** Conlleva la posibilidad de alcanzar puestos más elevados dentro de la organización. Su existencia proporciona en el trabajador el sentimiento de que forma parte de un sistema en el que el desarrollo profesional y personal es importante.

**Relaciones Interpersonales:** Se refiere a la interacción recíproca que existe entre el empleado, sus supervisores y compañeros de trabajo. 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

**Reconocimiento:** Grado en que la actividad laboral requerida por el trabajo proporciona al individuo información clara y directa sobre la eficacia de su ejecución. Entendido además el reconocimiento como información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección de compañeros, clientes o subordinados. Se refiere también al reconocimiento de la realización laboral, más que al reconocimiento como un instrumento de las relaciones humanas independiente de cualquier realización.

**Responsabilidad:** Posibilidad a cada empleado de asumir mayores responsabilidades y autocontrol de las personas en el cargo.

**Satisfacción:** La satisfacción se considera como la sensación que el individuo experimenta al lograr el establecimiento del equilibrio entre una

necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que lo reducen (Robbins 1994: 275)

**Satisfacción Laboral:** Según García Viamontes (2010:1) “En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral”

**Salario:** Remuneración total, con carácter periódico recibido por el trabajador a cambio de su labor. 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. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades de los trabajadores.

**Seguridad en el Trabajo:** A la persona le tranquiliza estar protegida contra el peligro o privación, cubierta de contingencias futuras. Sentir seguridad en el futuro, estar libre de peligros y vivir en un ambiente agradable para él y su familia.

**Supervisión:** La satisfacción de un individuo es afectada por las relaciones personales con sus supervisores, la forma en la que estos juzgan su tarea, proximidad y frecuencia de la supervisión, el apoyo recibido de los supervisores y la igualdad y justicia de trato recibida por la organización.

**Trabajo en sí mismo:** Se refiere a la ejecución de las tareas y actividades que contiene el cargo

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **Naturaleza de la investigación**

La presente investigación fue abordada bajo el enfoque cuantitativo, ya que la problemática se estudió como una realidad absoluta, analizando los datos estadísticamente e interpretándolos a partir de la información suministrada por los sujetos de investigación de acuerdo con lo planteado por Malhotra (2004) quien indica que este tipo de investigación utiliza como estrategia la medición objetiva y el análisis cuantitativo a través de métodos estadísticos.

Asimismo, el trabajo se basó en el modelo descriptivo y de campo, Según Hernández y col (2006) los estudios descriptivos consisten en describir detalladamente como son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos, y eventos. Para ello se miden, evalúan y recolectan datos sobre diversos conceptos aspectos, dimensiones que componen el fenómeno a investigar. En cuanto al estudio de campo los mismo autores señalan que este tipo de estudio es aquel que permite que los datos recolectados directamente de la realidad o del lugar donde se llevara a cabo el estudio mediante diversas técnicas.

Basar la investigación en los modelos descriptivo y de campo permitió hacer un acercamiento y registro de la realidad actual directamente de la fuente por lo que se tomó información de los trabajadores con discapacidad de la empresa de servicio de vigilancia hospitalaria.

## **Estrategia metodológica**

Para el desarrollo de la estrategia metodológica se ubicaron fuentes bibliográficas y electrónicas sobre la Discapacidad y Satisfacción laboral, específicamente sobre la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Al investigar esta teoría se evidenció que a pesar de ser ampliamente utilizada para estudios de satisfacción laboral no existe uniformidad de criterios en cuanto a los factores que componen la Satisfacción e Insatisfacción por lo que se seleccionaron aquellos que son frecuentemente utilizados y estudiados, los cuales son:

Para la Insatisfacción: Política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario y otros beneficios y seguridad en el trabajo.

Para la Satisfacción: Autorrealización, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, posibilidad de progreso y logro.

Una vez definidos estos factores se procedió a operacionalizar las variables, utilizando para este fin el cuadro técnico metodológico el cual según (Corbeta, 2003) permite traducir y organizar la información de la investigación y sus variables en fenómenos cuantificables y observables. En este se identificaron las dimensiones, subdimensiones, indicadores e ítems que permitieron su visualización como elementos medibles en el instrumento de recolección de datos.

A partir de allí se diseñó el cuestionario de 55 ítems positivos para luego aplicarlo a los 17 trabajadores de la empresa. Los mismos arrojaron

resultados los cuales fueron tabulados y analizados para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Todo esto será explicado con mayor detalle en el desarrollo del presente capítulo.

A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico:

## Cuadro N°1

### Cuadro técnico Metodológico

**Objetivo General:** Diagnosticar la satisfacción e insatisfacción laboral de trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios del Estado Lara desde el enfoque de la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

Objetivo Especifico	Definición	Dimensión	Sub-Dimensión	Indicadores	Items	Fuente	Técnicas e instrumentos
Describir el contexto sociolaboral y tipo de discapacidad de los trabajadores de una empresa de servicios del Estado Lara	Se refiere a datos o elementos propios del trabajador que pueden influir en sus expectativas acerca de su trabajo así como el tipo de limitación y/o restricción de sus capacidades que pueda presentar el trabajador	Contexto Sociolaboral  Tipo de Discapacidad	1.Edad 2.Sexo 3.Antigüedad 4.Nivel de Instrucción 5.Tipo de discapacidad	1.1.Edad 2.1.Sexo 3.1..Nivel de Instrucción 4.1 Antigüedad 5.1Tipo de discapacidad	1.1.1 Entre 18 y 25 años 1.1.2 Entre 26 y 35 años 1.1.3 Entre 36 y 45 años 1.1.4 Entre 48 y 55 años 1.1.5 55años o mas  2.1.1 Masculino 2.1.2 Femenino  3.2.1.Basica 3.2.2 Bachillerato 3.2.3 Educación especial 3.2.4 Profesional  4.4.1 Entre 6 meses y 2 años 4.4.2 entre 3 y 6 años 4.4.3Entre 7 y 10 años 4.4.4 entre 11 y 14 años 4.4.5 15 años o mas  5.5.1 visual 5.5.2 auditiva 5.5.3Matora 5.5.4Intelectual	Trabajadores con Discapacidad	Encuesta (Cuestionario)

Objetivo Especifico	Definición	Dimensión	Sub-Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumentos
Determinar la insatisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores higiénicos o extrínsecos	Inconformidad de las personas hacia su trabajo relacionado con el contexto laboral	Política y administración de la empresa	1. Normas y Lineamientos directrices	1.1 Grado de aplicabilidad de las normas 1.2 Grado de claridad 1.3 Grado de identificación con las normas	1.1.1 Piensa que la reglas del trabajo están adaptadas a la realidad 1.2.1 Entiende con facilidad las instrucciones 1.3.1 Percibe las normas de la empresa como reglas propias	Trabajadores con Discapacidad	Encuesta (Cuestionario)
		Supervisión	1. Frecuencia con la que es supervisado 2. Accesibilidad en la relación 3. Apoyo por parte del supervisor 4. Igualdad y justicia de la supervisión 5. Capacidad de enseñar del supervisor	1.1 Frecuencia de la supervisión 2.1 Grado de accesibilidad al supervisor 3.1 Nivel de apoyo percibido de sus superiores 4.1 Grado de igualdad y justicia apreciada de la supervisión 5.1 Grado de capacidad del supervisor para enseñar	1.1.1 Sus labores son supervisadas con regularidad 2.1.1 Puede acercarse y conversar con el supervisor con facilidad 3.1.1 Percibe que su supervisor le brinda apoyo sobre sus labores 4.1.1 La supervisión se ofrece de la misma manera hacia todos los trabajadores y de forma justa 5.1.1 El supervisor ofrece información clara y oportuna relacionada con el trabajo		
		Condiciones de trabajo	1. Adecuación del Espacio de trabajo 2. Limpieza 3. Temperatura 4. Implementos y herramientas de trabajo 5. Acceso a instalaciones de saneamiento básico 6. Condiciones de seguridad e inseguridad	1.1 Nivel de adecuación del lugar de trabajo al tipo de discapacidad 2.1 Grado de limpieza del lugar de trabajo 3.1 Nivel de temperatura del lugar de trabajo	1.1.1 considera que el lugar de trabajo es adecuado a su tipo de discapacidad 2.1.1 el lugar de trabajo se mantiene limpio 3.1.1 Percibe que La temperatura del lugar de trabajo es adecuada		

				<p>4.1 Grado de accesibilidad a implementos y herramientas de trabajo</p> <p>5.1 Grado de accesibilidad a equipos de saneamiento básico</p> <p>6.1 Nivel de condiciones de seguridad en el lugar de trabajo</p>	<p>4.1.1 Cuenta con todos los implementos de trabajo necesarios para realizar su labor</p> <p>5.1.1 Tiene acceso a instalaciones sanitarias</p> <p>5.1.2 Tiene acceso a bebederos o agua potable</p> <p>6.1.1 Ocurren accidentes de trabajo con frecuencia</p>		
		<p><b>Relaciones interpersonales</b></p>	<p><b>Con los pares</b></p> <p>1. Respeto hacia su persona</p> <p>2. Aceptación</p> <p>3. Comunicación</p> <p>4. Cordialidad en el trato.</p> <p><b>Con los usuarios</b></p> <p>5. Aceptación</p> <p>6. Respeto hacia su autoridad</p> <p>7. Respeto hacia su persona</p> <p>8. Comunicación</p> <p>9. Cordialidad en el trato.</p>	<p>.1. Grado de respeto de los compañeros de trabajo hacia su persona</p> <p>2.1. Grado de aceptación por parte de sus compañeros de trabajo</p> <p>3.1. Nivel de comunicación con los compañeros de trabajo</p> <p>4.1. Grado de cordialidad por parte de sus compañeros</p> <p>5.1. Grado de aceptación por parte de los usuarios</p> <p>6.1. Grado de respeto por parte de los usuarios hacia su autoridad</p> <p>7.1. Grado de respeto recibido por los usuarios hacia su persona</p> <p>8.1. Grado de comunicación con los usuarios de la empresa</p> <p>9.1. Grado de cordialidad por</p>	<p>1. 1.1 considera que los compañeros de trabajo se dirigen a usted con respeto</p> <p>2.1.1 Considera que sus compañeros de trabajo lo aceptan sin discriminación alguna</p> <p>3.1.1 Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo</p> <p>4.1.1. La relación con sus compañeros de trabajo es cordial</p> <p>5.1.1 Considera que lo usuarios lo aceptan sin discriminación alguna</p> <p>6.1.1 Considera que los usuarios respetan su autoridad dentro de las instalaciones</p> <p>7.1.1 Considera que los usuarios se dirigen a usted con respeto</p> <p>8.1.1 Mantiene buena comunicación con los usuarios de la</p>		

				parte de los usuarios	empresa 9.1.1 Considera que los usuarios lo tratan con cordialidad		
		Salario y otros beneficios	<p>1. Equidad con respecto al puesto  2. Equidad con respecto al mercado  3. Justicia del salario  4. Suficiencia del salario  5. Existencia de los beneficios  6. Suficiencia de los beneficios</p>	<p>1.1 Grado de equidad del salario con respecto a otros compañeros  2.1 Grado de equidad del salario con respecto al puesto en el mercado  3.1 Grado de justicia del salario  4.1 Grado de suficiencia del salario  5.1 Nivel de existencia de los beneficios complementarios  6.1 Grado de suficiencia de los beneficios complementarios</p>	<p>1.1.1 Considera que su salario es equitativo con respecto al salario de sus compañeros  2.1.1 Considera que su salario es equitativo con respecto al mismo trabajo en otra empresa  3.1.1 Considera justo su salario de acuerdo a las labores que realiza  4.1.1 El salario que recibe es suficiente para cubrir sus necesidades  5.1.1 Cuenta con beneficios laborales adicionales al salario  6.1.1 Los beneficios económicos adicionales al salario son suficientes para satisfacer sus necesidades</p>		
		Seguridad en el trabajo	<p>1. Estabilidad en el trabajo  2. Acceso a la Seguridad social  3. Calidad de la Atención Médica  4. Acceso oportuno a la atención médica en caso de accidentes o contingencias</p>	<p>1.1 Grado de estabilidad en el trabajo  2.1 Grado de accesibilidad a la seguridad social  3.1 Nivel de calidad de la atención médica  4.1 Grado de acceso oportuno del seguro ante accidentes y contingencias médicas</p>	<p>1.1.1 Su trabajo le brinda estabilidad laboral  2.1.1 Tiene acceso a servicios ofrecidos por el sistema de seguridad social  3.1.1 Recibe atención médica de calidad  4.1.1 En caso de contingencias o accidentes en el trabajo tiene acceso oportuno a atención médica</p>		

Objetivo Específico	Definición	Dimensión	Sub-Dimensión	Indicadores	Items	Fuente	Técnicas e instrumentos
Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores motivadores o intrínsecos	Agrado que sienten las personas hacia su trabajo relacionados directamente con el contenido del cargo, las tareas y los deberes.	Autorealización	1. Valoración social del cargo 2. Sensación de ser útil 3. importante del trabajo 4. Interesante del trabajo 1. Valoración social del cargo 2. Sensación de ser útil 3. importante del trabajo 4. Interesante del trabajo	1.1.Grado de valoración social 2.1 Grado de utilidad percibida de la labor cumplida 3.1Nivel de importancia del trabajo 4.1Nivel de atracción hacia el trabajo	1.1.1 Aprecia que su trabajo es considerado importante por la colectividad 2.1.1 Percibe que su trabajo es útil dentro de la empresa 3.1.1 Considera que su labor es importante para la empresa 4.1.1 Le parece interesante el trabajo	Trabajadores con Discapacidad	Encuesta (Cuestionario)
		Reconocimiento	1 Retroalimentación sobre su desempeño por parte de los supervisores 2. Adecuación respecto a sus expectativas 3.Reconocimiento por su rendimiento por parte de sus compañeros	1.1 Frecuencia del reconocimiento por parte de los superiores 2.1Grado de adecuación de la retroalimentación 3.1Nivel de reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros	1.1.1Recibe retroalimentación por su labor por parte de los supervisores frecuentemente 2.1.1 Considera que la forma en que reconocen su trabajo es adecuada 3.1.1 Sus compañeros de trabajo le reconocen la buena ejecución de sus labores		
		Trabajo en sí mismo	1.Agradabilidad de las tareas 2.Adecuación de las tareas a sus capacidades 3.Interesante y desafiante del cargo 4.Variedad de las tareas 1.Agradabilidad de	1.1Nivel de agradabilidad de las tareas 2.1Nivel de adecuación de las tareas a sus capacidades 3.1Grado de desafío de sus tareas	1.1.1 Le parece agradable su trabajo 2.1.1 Considera que las tareas que realiza son adecuadas a sus capacidades 3.1.1 Le parece que su trabajo es		

			<p>las tareas</p> <p>2.Adecuación de las tareas a sus capacidades</p> <p>3.Interesante y desafiante del cargo</p> <p>4.Variedad de las tareas</p>	<p>4.1Grado de variedad de las tareas</p>	<p>desafiante</p> <p>4.1.1. Considera que su trabajo es poco rutinario</p>		
		Responsabilidad	<p>1.Autonomía en la realización de las tareas</p> <p>2.Toma de decisiones en el cargo</p> <p>3.Responsabilidades otorgadas por parte del supervisor sobre el cargo</p>	<p>1.1Grado de autonomía en la realización de las tareas</p> <p>2.1Grado de toma de decisiones en el cargo</p> <p>3.1Grado de responsabilidad otorgada por parte del supervisor</p>	<p>1.1.1 Considera que tiene autonomía para realizar su tareas</p> <p>2.1.1 En la realización de sus tareas se le permite tomar decisiones relacionadas con el cargo</p> <p>3.1.1 Su supervisor le otorga mayores responsabilidades de las relacionadas con su trabajo</p>		
		Posibilidad de progreso	<p>1.Posibilidad de ascensos</p> <p>2.Justicia en los ascensos</p> <p>3.Posición dentro de la organización de acuerdo a sus capacidades</p>	<p>1.1Grado de posibilidades de ascenso ofrecido por la empresa</p> <p>2.1Grado de justicia en los ascensos</p> <p>3.1Grado de correspondencia entre la posición dentro de la organización y sus capacidades como trabajador</p>	<p>1.1.1 considera que dentro de la empresa tiene posibilidad de ascender a puestos más elevados</p> <p>2.1.1 Los ascensos en la empresa son otorgados de forma justa</p> <p>3.1.1 Considera que su cargo es el adecuado considerando sus capacidades</p>		
		Logro	<p>1.Planteamiento de metas u a corto y largo plazo relacionados con la tarea</p> <p>2.Cumplimiento de metas u objetivos a corto y largo plazo relacionados con la tarea</p>	<p>1.1Grado de planteamiento de metas a corto plazo</p> <p>1.2Grado de planteamiento de metas a largo plazo</p> <p>2.1Nivel de cumplimiento de las metas trazadas de</p>	<p>1.1.1 se ha planteado metas personales corto plazo dentro de la empresa</p> <p>1.2.1se ha planteado metas personales a largo plazo dentro de la empresa</p> <p>2.1.1Considera que</p>		

			3.Cumplimiento de metas u objetivos organizacionales	la tarea 3.1Nivel de cumplimiento de las metas u objetivos organizacionales	ha logrado todas las metas personales que se ha propuesto en su trabajo 3.1.1Considera que ha logrado todas las metas organizacionales que les han propuesto la empresa		
--	--	--	--	---	--	--	--

Fuente: Gásperi, Rodríguez (2016)

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

De las técnicas de recolección de datos existentes, para efectos de esta investigación se utilizó la encuesta; Zapata (2005) indica que la encuesta es una técnica destinada a reunir de manera sistemática, datos sobre determinados temas relativos a una población, a través de contacto directo con el grupo de individuos que la integran.

Dicha encuesta fue aplicada a los 17 trabajadores con discapacidad de la empresa en estudio con la implementación de un instrumento tipo cuestionario diseñado con el objetivo de recabar información para diagnosticar la satisfacción e insatisfacción laboral de trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios del Estado Lara. El cuestionario es definido por Hernández y col (2006:310) como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”

Para el diseño del cuestionario, las autoras tomaron como marco de referencia teórica la expuesta por la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg establecidos para precisar la satisfacción e insatisfacción laboral. El cuestionario se estructuró en una escala tipo Likert, según Polit y Huntler (1995) la define como un tipo de escala que mide actitudes, es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en los contextos sociales particulares. El objetivo es agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para poder luego operar con ellos, como si se tratará de datos cuantitativos para poder analizarlos correctamente

En general el cuestionario se confeccionó en un formato cerrado y sencillo, con 55 ítems o preguntas en una escala que comprende cinco (5)

categorías de respuesta, entre un rango que osciló de 1 a 5 puntos: Muy de acuerdo (5); De acuerdo (4); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); En desacuerdo (2) y Muy en desacuerdo (1). El rango de dicha escala varió entre 1 y 5, valor mínimo uno (1) y cinco (5) el valor máximo; siendo la mediana 2,5, según criterios estadísticos referidos por Hernández, Fernández y Baptista (2012) cuando se tiene una escala es importante apreciar la variación de dichas observaciones, es decir, como se dispersan o se sitúan en el área bajo la curva. Varias son las medidas estadísticas, que se utilizan para dar una idea clara de cómo es la dispersión o variación de las observaciones, tales como: el rango, la mediana, percentiles y amplitud intercuartil, entre otras.

En el presente estudio se seleccionó el rango y la mediana para establecer el criterio cualitativo expuesto en la escala de satisfacción e insatisfacción según la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Al exponer el rango se anotan los valores mínimo y máximo de la escala lo cual tiene mayor utilidad, porque indica de alguna forma como están dispersos los datos o más bien cuál es la amplitud de variación de respuesta, así como su valor medio. De tal forma que mientras mayor sea el puntaje obtenido en la escala, la dirección de la afirmación está relacionada positivamente con una actitud favorable hacia la satisfacción. Por otra parte, si el puntaje es bajo implica una actitud desfavorable.

Un aspecto importante en la construcción de este cuestionario fue considerar lo señalado por Cantera (1988) cuando expone el uso de una escala tipo Likert y abordando el estudio de satisfacción laboral bajo la teoría de Frederick Herzberg el cual construyó una sola escala con cinco categorías: Muy satisfecho, Medianamente satisfecho, poco satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco insatisfecho, medianamente insatisfecho y muy insatisfecho. No obstante, en la presente investigación se consideró

que la satisfacción e insatisfacción deben ser estudiadas por separado y valoradas mediante dos escalas diferentes debido a que de acuerdo a lo que plantea Herzberg (1954). Dichos factores son generados por fuentes diferentes e independientes por lo que hace falta considerarlos por separado.

En este sentido, para medir la satisfacción del trabajador fue tomada la primera parte de la escala de Cantera (1988) la cual comprende de las categorías: Muy satisfecho, Medianamente satisfecho y poco satisfecho. En la medición de estas categorías de la escala fueron incluidos los ítems del 35 al 55, para responder a los factores que fueron denominadas dimensiones tales como: autorrealización, logro, posibilidad de progreso, trabajo en sí mismo, responsabilidad y reconocimiento; para lo cual se consideró el rango expuesto expresado en escala cuantitativa constituyendo el valor mínimo (1) y el valor máximo (5) con una mediana de 2,5 en la escala representada por tres categorías cualitativas. A continuación se muestran las escalas:

Tabla N°1 Escala de satisfacción

Escala (cualitativa)	Escala (cuantitativa)
Muy Satisfecho	1,00 - 2,49
Medianamente Satisfecho	2,50 - 3,99
Poco Satisfecho	4,00 - 5,00

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la medición de la insatisfacción fue considerada la última parte de la escala propuesta por Cantera (1988) compuesta por las categorías Muy insatisfecho, Medianamente insatisfecho y Poco insatisfecho. En este estudio fueron incluidos los ítems del 1 al 34 para dar respuesta a los factores que fueron denominados dimensiones, entre ellas: política y

administración de la empresa, sueldos y otros beneficios, supervisión, condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo y relaciones interpersonales. Su representación y medición estadística fue similar a la satisfacción, quedando las escalas de la siguiente forma:

Tabla N°2 Escala de Insatisfacción

Categoría	Rango
Muy Insatisfecho	1,00 - 2,49
Medianamente Insatisfecho	2,50 - 3,99
Poco Insatisfecho	4,00 - 5,00

Fuente: Elaboración propia

### **Población y muestra**

Según Hurtado y Toro (1999) la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidos las conclusiones que se obtengan y está compuesta por todos los elementos o unidades que han de ser estudiados, los cuales comparten ciertas características.

En la presente investigación se abordó la totalidad de la población, representada por 17 trabajadores con discapacidad de una empresa de servicios del Estado Lara ya que era una población manejable para la obtención de los datos necesarios por lo que no fue necesaria la extracción de una muestra.

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez de un instrumento es el grado en que una medición se relaciona con otras mediciones en concordancia con hipótesis derivadas teóricamente y que concierne a los conceptos que están siendo medidos, Según Hernández y col. (2006:277), “la validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”.

Al instrumento tipo cuestionario se le realizó validez de contenido a través del juicio de experto, para ello se seleccionaron tres profesionales expertos. Uno de ellos en el área de metodología de investigación y los otros dos en las áreas de medicina laboral y clima organizacional con numerosas investigaciones en el tema. (Ver Anexos B, C y D), la evaluación determinó una vez realizadas las observaciones pertinentes con respecto a la forma, y redacción de las preguntas que el mismo mide lo que realmente desea medir relacionado con la satisfacción e insatisfacción del trabajador.

Por otra parte se estimó la confiabilidad del cuestionario, definida por Hernández y otros (2006:277), “como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. Es decir que la garantía de que los resultados obtenidos en el instrumento en determinadas ocasiones será el mismo que se obtendría si se vuelve a medir el mismo aspecto, en las mismas condiciones, y es justamente esta característica de exactitud, con la cual el instrumento mide lo que se pretende medir. Se determinó el requisito esencial de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es particularmente útil para determinar la fiabilidad de los instrumentos con respuestas múltiples.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó los resultados de la prueba piloto y con base en ellos se calculó el Coeficiente, siendo el resultado 0,793. Este coeficiente se aplica en instrumentos cuyos ítems tienen varias alternativas de respuestas. El procedimiento permite determinar la consistencia interna del mismo.

K = 55 (número de ítems)  
 $S_i^2 = 22,10$  (varianza de los puntajes de cada ítems)  
 $S_t^2 = 100$  (varianza de los puntajes totales)

$$rtt = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

$$rtt = \frac{55}{55 - 1} \left( 1 - \frac{22.10}{100} \right)$$

El valor obtenido (0,793) de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, expresa que existe alta consistencia interna en el cuestionario, de acuerdo con la escala propuesta.

Tabla N°3. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Valoración cualitativa
0,00 a 0,20	Muy baja consistencia interna
0.30 a 0.40	Baja consistencia interna
0.50 a 0.60	Moderada consistencia interna

Fuente: Elaboración propia a partir de Hernández y col (2006)

Posteriormente, el cuestionario definitivo quedo conformado por cincuenta y cinco (55) ítems, en igual formato de presentación y escala de respuesta

### **Técnica de procesamiento y análisis de los datos**

El procesamiento de los datos obtenidos luego de aplicar las encuestas a los trabajadores con discapacidad, se utilizó el programa SPSS 18.0 para Windows (Statistical Product and Service Solutions) el cual es según Pardo y Ruiz (2002) una potente herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico que utiliza como soporte el sistema operativo Windows y funciona mediante menús desplegables, cuadros de dialogo y su vez permite entre muchas otras funciones, realizar análisis de estadísticos descriptivos, exploratorios entre otros. La principal ventaja de este programa es que permite efectuar cálculos complejos con la mayor rapidez, sencillez y eficacia, ahorrando tiempo y esfuerzo por lo que actualmente es cada vez más utilizada tanto a nivel académico como laboral.

En el presente estudio se utilizó esta herramienta de procesamiento de datos, con la finalidad de dar una respuesta a los objetivos planteados en la investigación, en donde se discrimina las variables satisfacción e insatisfacción de los trabajadores en correspondencia con un conjunto de preguntas o ítems expresados en factores, los cuales sería imposible procesar de manera manual. De allí que un elemento importante en el procesamiento del dato mediante el programa estadístico SPSS 18.0 fue la recodificación de variable para poder obtener una respuesta en los resultados y en consecuencia a los objetivos del estudio.

Ahora bien, para llegar a los resultados se procedió a vaciar las respuestas de las encuestas para crear una base de datos en el programa SPSS 18.0 asignándole un valor a cada una de las opciones de respuesta anteriormente mencionadas según la escala del uno (1) al cinco (5). Una vez completada la base de datos. Posteriormente se recodificaron las variables y dimensiones (de acuerdo al número de ítems que incluyó cada una).

Para el análisis de los datos se procesaron mediante las funciones del programa los estadísticos a utilizar tales como: media, desviación típica y frecuencias porcentuales, según cada factor compuesto por sus ítems respectivos, a quien se denominó variable o dimensión. Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos para dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para dar respuesta al objetivo N° 1, Describir el contexto sociolaboral y tipo de discapacidad de los trabajadores de una empresa de servicios del Estado Lara se presentan las tablas y gráficos, así como los porcentajes de respuesta y las interpretaciones correspondientes a los siguientes indicadores:

- a. Sexo
- b. Edad
- c. Nivel de Instrucción
- d. Antigüedad
- e. Tipo de discapacidad

En relación al objetivo N° 2, Determinar el grado de insatisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores higiénicos o extrínsecos, se presentan los resultados de cada una de sus dimensiones

- a. Insatisfacción Laboral
  - a.1 Políticas y administración de la empresa
  - a.2 Supervisión
  - a.3 Condiciones de trabajo
  - a.4 Relaciones interpersonales
  - a.5 Salarios y otros beneficios
  - a.6 Seguridad en el trabajo

Por último se muestran los resultados del objetivo N°3: Determinar el grado de insatisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad con respecto a los factores motivadores o intrínsecos.

- a. Satisfacción Laboral
  - a.1 Autorrealización
  - a.2 Reconocimiento
  - a.3 Trabajo en sí mismo
  - a.4 Responsabilidad
  - a.5 Posibilidad de progreso
  - a.6 Logro

## Presentación de los resultados

### 1. Indicadores sociodemográficos:

#### *Edad*

Tabla N° 4. Distribución de Frecuencia de la muestra según la Edad

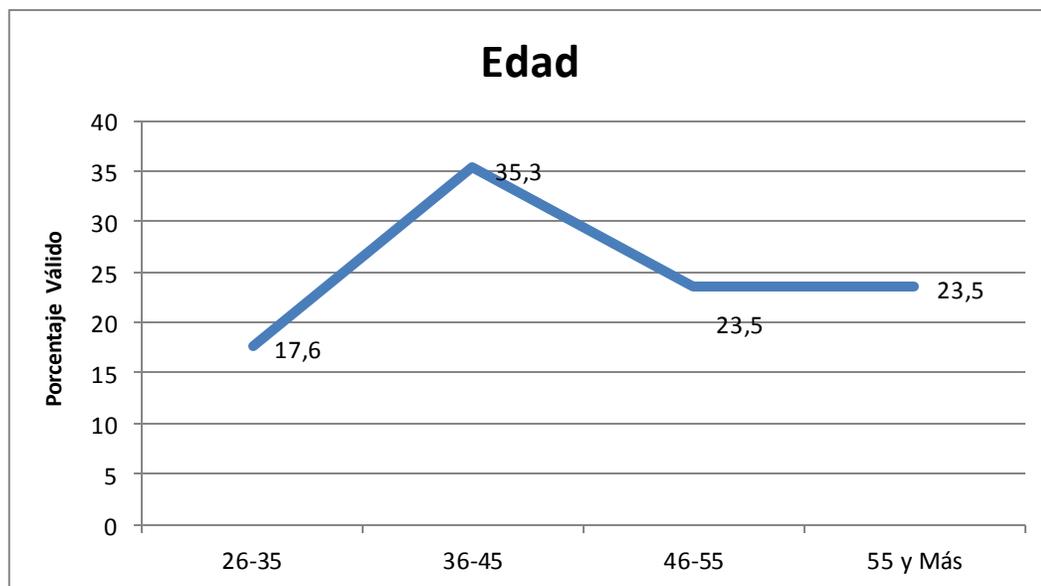
Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
26-35	3	17,6
36-45	6	35,3
46-55	4	23,5
55 y mas	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Elaboración propia

La edad es una de las características que influye en la satisfacción de las personas en su trabajo ya que de acuerdo a la edad muchas de las personas podrían tener mayores expectativas con respecto a sus condiciones de trabajo, en el caso de la presente investigación, se observa que la mayor cantidad de personas se encuentran en edades comprendidas

entre 36 y 45 años, edades que favorecen a la productividad y mayores aspiraciones dentro del trabajo. Lo cual es ratificado en el censo realizado en 2011 por el INE el cual indica que la mayor cantidad de personas con discapacidad se encuentran en edades entre 35 a 54 años y explica que “la exposición a riesgos de accidentes de tránsito y/o laborales podría ser una de las causas del aumento sostenido de casos para estos grupos etarios centrales”. (Ver gráfico N°1)

Gráfico N° 1. Distribución de la muestra por porcentaje según la Edad



Fuente: Elaboración propia

## Sexo

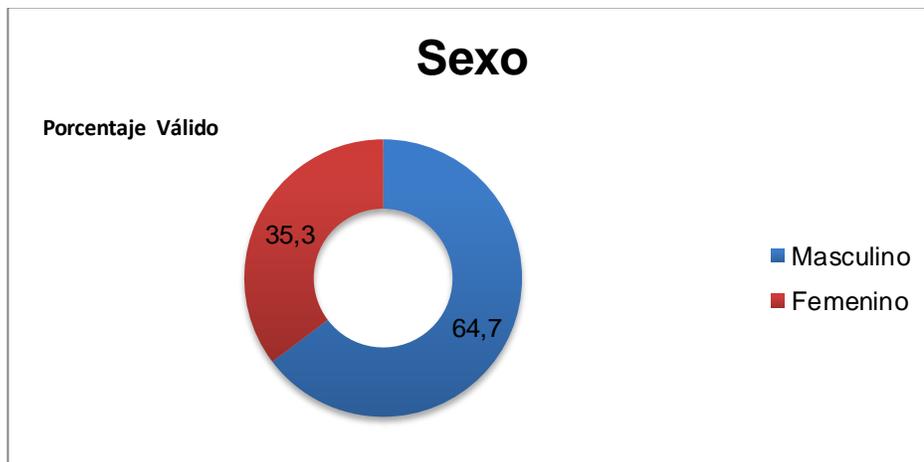
Tabla N° 5. Distribución de Frecuencia de la muestra según el Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	11	64,7
Femenino	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la mayor cantidad de trabajadores de la empresa es de sexo masculino (64,7 %), dato que podemos contrastar en el boletín demográfico emitido por el INE (2013) en el cual indica que la mayor cantidad de personas con discapacidad corresponden al sexo masculino hasta los 54 años de edad, año en el que comienza a declinar. Este es un aspecto que podría influir en las opiniones de los trabajadores con respecto a ciertos aspectos que inciden en la satisfacción laboral. (Ver gráfico N°2)

Gráfico N° 2. Distribución de la muestra por porcentaje según el Sexo



Fuente: Elaboración propia

### *Tipo de discapacidad*

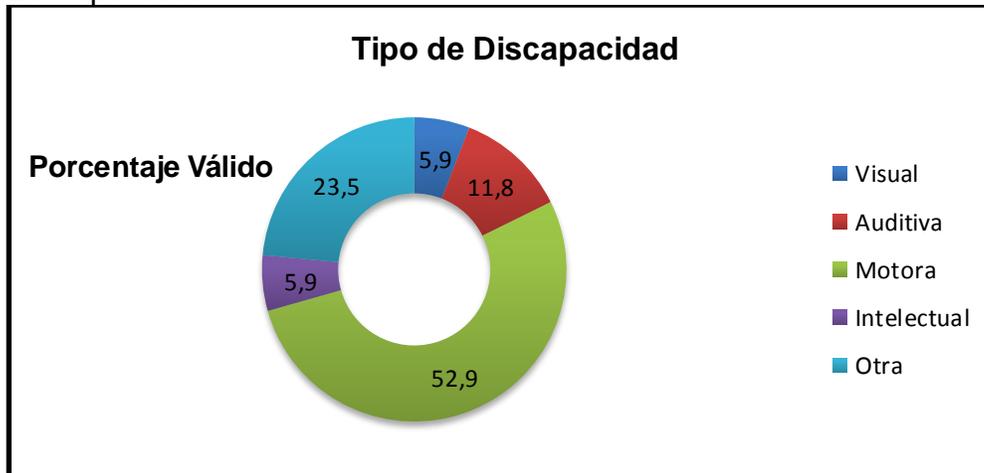
Tabla N° 6. Distribución de Frecuencia de la muestra según el Tipo de Discapacidad

Tipo de Discapacidad	Frecuencia	Porcentaje
Vísual	1	5,9
Auditiva	2	11,8
Motora	9	52,9
Intelectual	1	5,9
Otra	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Elaboración propia

La presente investigación se ha basado en determinar los niveles de satisfacción o insatisfacción de las personas con Discapacidad por lo que precisar el tipo de discapacidad es determinante en el estudio. Como se puede observar la mayor cantidad de personas dentro de la empresa de servicios hospitalarios presenta discapacidad motora, lo que nos indica que para generar satisfacción en dichos trabajadores el espacio físico de trabajo debe contar con las condiciones adecuadas que le permitan a ellos desarrollar su trabajo de forma apropiada. A tales efectos la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) plantea en su artículo 31 que las empresas deben cumplir las reglamentaciones técnicas relativas a la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad, en áreas que permitan desplazamientos sin obstáculos ni barreras. Además la OIT (2002) en su Repertorio de Recomendaciones Prácticas, establece que los empleadores deben tomar medidas para facilitar la accesibilidad a los lugares de trabajo para los trabajadores afectados por algún tipo de discapacidad y en los lugares donde sea necesario realizar las adaptaciones para que el trabajador con discapacidad pueda realizar su trabajo de forma eficaz.

Grafico N° 3. Distribución de la muestra por porcentaje según el Tipo de Discapacidad



Fuente: Elaboración propia

#### *Nivel de Instrucción*

Tabla N° 7. Distribución de Frecuencia de la muestra según el Nivel de Instrucción

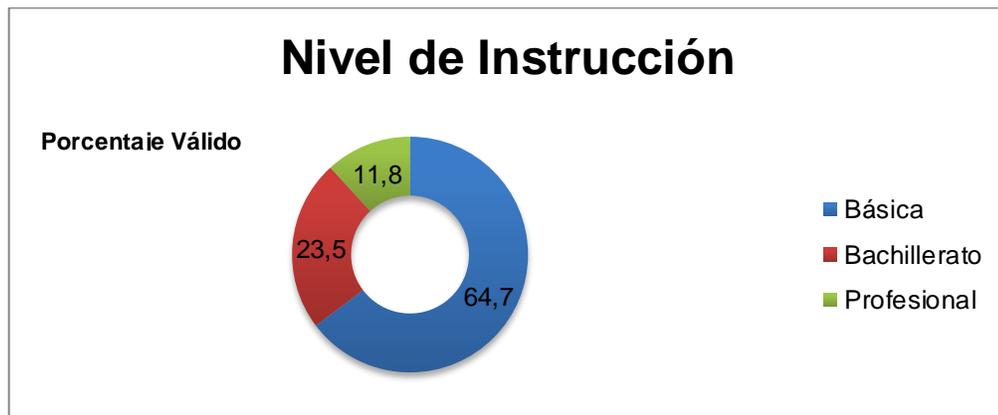
Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Básica	11	64,7
Bachillerato	4	23,5
Profesional	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Elaboración propia

En cuanto el nivel de instrucción de los trabajadores con discapacidad de la empresa en estudio se puede destacar que en su mayoría poseen educación básica representando un 64,7% del total de personas. Por el contrario el nivel de instrucción profesional marco la menor tendencia en dicha población.

Al respecto es importante destacar los resultados mostrados por el INE (2013) en el Boletín Demográfico, basado en el censo 2011. El cual indica que 8 de cada 10 personas con discapacidad saben leer y escribir, revelando que “existen factores que influyen y afectan en buena medida la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan proseguir y culminar la actividad educativa, aun con las adaptaciones requeridas”.

Grafico N° 4. Distribución de la muestra por porcentaje según el Nivel de Instrucción



Fuente: Elaboración propia

#### *Antigüedad en la empresa*

Tabla N° 8. Distribución de Frecuencia de la muestra según la Antigüedad en la Empresa

Antigüedad en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
menores o igual a 5 meses	3	17,6
6 meses a 2 años	2	11,8
3 años a 6 años	9	52,9
7 años a 10 años	2	11,8
15 años y mas	1	5,9
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>

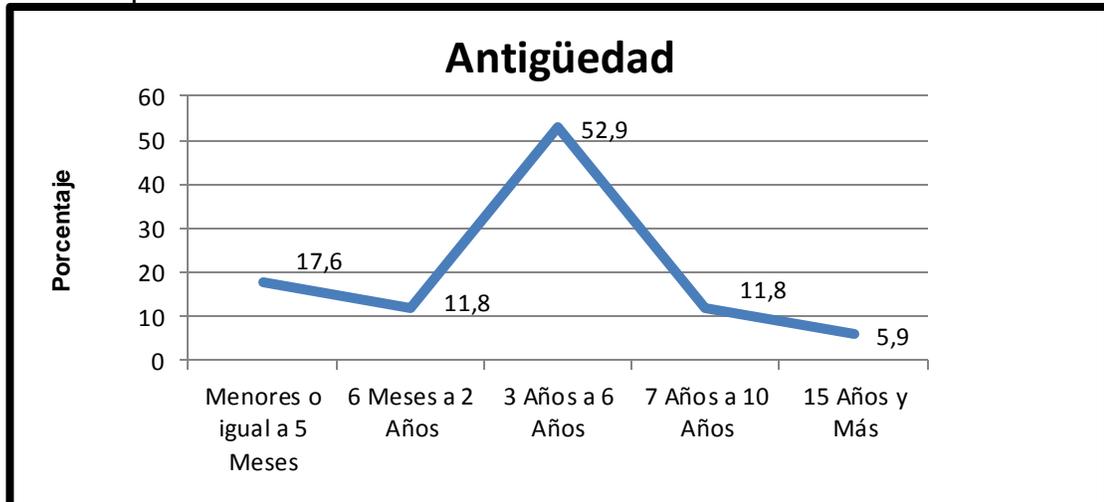
Fuente: Elaboración propia

El mayor porcentaje de antigüedad de los trabajadores en la empresa es de 3 a 6 años representando un 52,6% de la población, es decir, más de la mitad, lo que puede traducirse en una relativa estabilidad laboral. Por otro lado el menor porcentaje con apenas un 5,9% del total es una antigüedad de 15 años o más lo que lleva a pensar que a la larga, son pocos los trabajadores que permanecen estables en la empresa por muchos años, pudiendo ser generado por motivos como mejores ofertas de empleo, inconvenientes personales que impiden continuar trabajando, problemas de salud, entre otros.

Este planteamiento se basa en los datos expresados por la OMS (2011) en el cual se demuestra que las personas con discapacidad tienen mayores obstáculos en atención médica, barreras de accesibilidad y problemas con la prestación de servicios, aspectos que podrían impedir que los mismos puedan continuar en sus empleos.

En conclusión la descripción de todas estas características sociolaborales de los trabajadores de la cooperativa de servicios hospitalarios nos permitió conocer e identificar el tipo de población a la cual estamos abordando en la investigación para luego precisar cómo influyen en ellos los factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo y determinar el nivel de agrado que sienten ellos en su trabajo.

Grafico N° 5. Distribución de la muestra por porcentaje según la Antigüedad en la Empresa



Fuente: Elaboración propia

## 1. Indicadores de Estudio

### *Insatisfacción laboral*

Tabla N°9. Desviación típica y media para cada factor que conforma la dimensión Insatisfacción

Factores	N	Media	Desv. típ.
Política	17	4,8431	,17150
Supervisión	17	4,5294	,54287
Condiciones de trabajo	17	4,3824	,84114
Con los pares	17	4,0147	,31213
Con los usuarios	17	4,6471	,39070
Salarios y otros beneficios	17	2,4902	,88284
Seguridad en el trabajo	17	2,9765	1,05091

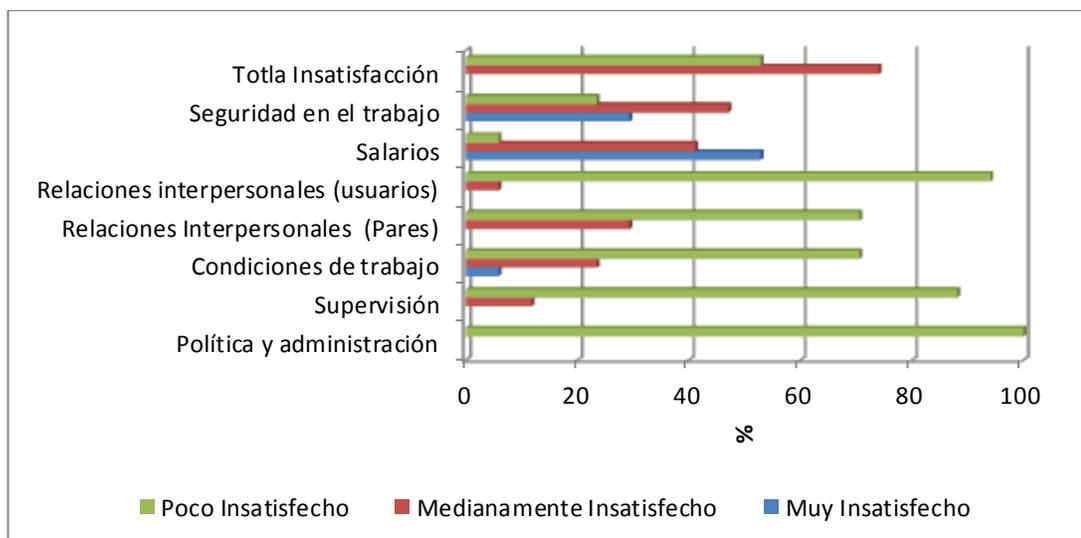
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 10. Resultados porcentuales de cada factor que conforman la dimensión Insatisfacción

Factores	Grado de Insatisfacción						TOTAL	
	Muy Insatisfecho		Medianamente Insatisfecho		Poco Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Política y administración	0	0.0	0	0.0	17	100	17	100.0
Supervisión	0	0.0	2	11.8	15	88.2	17	100.0
Condiciones de trabajo	1	5.9	4	23.5	12	70.6	17	100.0
Relaciones interpersonales								
-Con los pares								
-Con los usuarios	0	0.0	5	29,4	12	70,6	17	100.0
Salarios y otros beneficios	0	0.0	1	5.9	16	94.1	17	100.0
Seguridad en el trabajo	9	52.9	7	41.2	1	5.9	17	100.0
Total de Insatisfacción	5	29.4	8	47.1	4	23.5	17	100.0
	0	0.0	7	74.1	9	52.9	17	100.0

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 6. Distribución de los datos de Insatisfacción según la frecuencia



Fuente: Elaboración Propia

### *Insatisfacción y política y administración de la empresa:*

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir entonces que un 100% de los encuestados se encuentran poco insatisfechos con respecto al grado de aplicabilidad, de claridad y de identificación con las políticas y normas de la empresa.

De acuerdo con Herzberg (1966) este factor es uno de los más importantes dentro de las organizaciones ya que puede promover la ineficiencia o ineficacia de las organizaciones y generar altos niveles de insatisfacción. Llevando esto a la práctica se evidencia que cuando las normas y directrices de la empresa no están claras, no son aplicables y realistas conllevan a que los trabajadores no se sientan identificados con ellas y por ende generen una actitud negativa. Los resultados obtenidos en la empresa en estudio nos lleva a interpretar que las normas no generan ningún tipo de desagrado a la totalidad de los empleados, sugiriendo que están adaptadas a la realidad, que son lo suficientemente claras y por ende producen cierto grado de identificación reflejando fortaleza en la organización en esta área.

### *Insatisfacción y supervisión:*

El 88,2% del total de los encuestados se encuentran poco insatisfechos con respecto a la forma como es ejercida la supervisión en la empresa en términos de la frecuencia con que se realiza, lo accesible que es el supervisor con los subordinados, con el nivel de apoyo que se les brinda a la hora de desempeñar sus funciones, con la capacidad que posee el supervisor para enseñarlos y delegarles funciones así como con igualdad y la justicia con la que son tratados. Sin embargo una menor parte de los

trabajadores, representados por un 11,8% se sienten de otra forma, por lo que expresaron estar medianamente insatisfechos en el tema.

Este factor es planteado por Herzberg como el segundo elemento insatisfactor mas importante indicando que para que se mantenga controlado el supervisor debe ser competente, con capacidad para enseñar y delegar responsabilidades. La mayor tendencia en el tema fue hacia la poca insatisfacción lo que indica que gran parte de ellos se sienten a gusto con su supervisor, sin embargo una porción de los trabajadores tienen una actitud de indiferencia con respecto a la insatisfacción por ello. Todo esto se puede traducir con que los supervisores son capaces y ejercen su supervisión, en líneas generales de forma correcta, con la periodicidad adecuada y con un trato justo e igualitario, apoyando a sus supervisados en la ejecución de las labores diarias y contribuyendo al control de la insatisfacción que se pueda generar en el tema.

#### *Insatisfacción y condiciones de trabajo:*

En términos generales y de acuerdo a la escala elaborada, la actitud que tienen los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo representada por un 70,6% de los encuestados es de poca insatisfacción en cuanto a la temperatura, la limpieza, la adecuación del espacio de trabajo a su tipo de discapacidad, la accesibilidad tanto a los equipos y herramientas de trabajo como a las instalaciones de saneamiento básico. Tampoco se encuentran inconformes con las condiciones de seguridad que poseen en su empleo. Todo esto se puede interpretar en una relativa gestión positiva en la materia a pesar de que tan solo 5,9% se siente muy insatisfecho y un 23,5% medianamente insatisfecho.

Tomando en cuenta lo que mencionan diversos autores sobre la teoría bifactorial, los elementos que conforman las condiciones de trabajo son la iluminación, la temperatura, las herramientas y equipos necesarios para realizar sus labores y la adecuación del espacio físico que en este caso se debe considerar el tipo de discapacidad de cada trabajador para prevenir insatisfacción en este aspecto, ya que tal como lo indica la OMS (2011) en el Informe Mundial sobre la Discapacidad uno de los obstáculos a los que se enfrentan las Personas con Discapacidad son las condiciones de trabajo inadecuadas, así mismo la OIT (2002) establece como norma para los empleadores que contraten personas con discapacidad, la adecuación del espacio físico de trabajo para fomentar el desarrollo de todas las potencialidades de estas personas.

#### *Insatisfacción y relaciones interpersonales:*

Al evaluar la insatisfacción en cuanto al grado de aceptación, respeto, comunicación, y cordialidad en el trato que se derivan de las relaciones que deben tener diariamente tanto con usuarios como con sus compañeros de trabajo, obtuvimos de acuerdo a la escala que los trabajadores se encuentran poco insatisfechos. Sin embargo es de resaltar que los trabajadores se encuentran en un 94,1% poco insatisfecho con las relaciones con los usuarios en comparación a lo obtenido con las relaciones con los compañeros de trabajo (70,6%), lo que evidencia mayor inconformidad con las relaciones con los pares. La población restante se ubica en la categoría medianamente insatisfecho.

De acuerdo con Fernández (2005) la empresa constituye una organización social, compuesta de individuos que se interrelacionan entre sí, con un objetivo en común. La forma en la que cada uno de sus miembros se

relacione con los demás y su sentimiento de integración dentro del grupo resultará determinante en su satisfacción en el trabajo.

Esto evidencia que si bien es un buen resultado se demuestran ciertas debilidades en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, lo cual puede a la larga profundizar la insatisfacción en el área ya que no se estaría cubriendo de forma satisfactoria las necesidades de interacción social del individuo en su ámbito laboral.

#### *Insatisfacción y salarios y otros beneficios:*

En cuanto al salario y otros beneficios los trabajadores se sienten muy insatisfechos en un 52,9%, expresando gran inconformidad con la suficiencia, justicia y equidad del salario que reciben con respecto a las funciones que desempeñan y al mismo cargo con otras empresas del mercado. Esto es un elemento esencial que interfiere en el adecuado desempeño laboral y motivación para trabajar ya que como expresan Aldag y Brief (1999) c.p Guevara (2010) si bien el salario no es en sí y por sí mismo algo que genere satisfacción, es un elemento esencial para cubrir las necesidades básicas del individuo lo que según Maslow al no estar cubiertas sería muy difícil conseguir satisfacer algunas de las que se encuentran por encima de ellas generando una permanente insatisfacción. Sin embargo, esto es un escenario muy común en la actual situación coyuntural que vive nuestro país, en donde el poder adquisitivo de la moneda y por ende del salario se ha perdido considerablemente.

#### *Insatisfacción y seguridad en el trabajo:*

Los trabajadores encuestados poseen una actitud medianamente insatisfactoria (47,1%) con respecto a la estabilidad que le brinda su trabajo,

al acceso a la seguridad social y a la calidad y oportunidad en la atención médica. Sin embargo en este factor existe bastante heterogeneidad en los resultados obteniendo un 29,4% de personas muy insatisfechas y por ultimo 23,5% de personas poco insatisfechas.

A pesar de la gran variedad en las respuestas, es destacable la tendencia de mediana a mucha insatisfacción lo que genera gran ruido ya que este factor es de especial importancia porque refleja las dificultades de la organización con la rotación existente, en donde la mayoría de los encuestados expresaron no estar completamente conformes con la estabilidad que poseen en su actual trabajo. De igual forma se evidencia insatisfacción con la atención médica y la seguridad social, siendo elementos de bastante importancia para las personas con discapacidad ya que tienen mayor tendencia a presentar problemas de salud. Además este factor de seguridad en el trabajo es determinante para el logro de la satisfacción laboral ya que “el trabajador requiere sentir seguridad en el futuro, estar libre de peligros y vivir en un ambiente agradable para él y su familia”. (López, 2005).

### ***Satisfacción laboral***

Tabla N° 11 Desviación típica y media para cada factor que conforman la dimensión satisfacción

Factores	N	Media	Desv. típ.
Autorrealización	17	1,3529	,47829
Reconocimiento	17	1,9608	1,21268
Trabajo en sí mismo	17	2,2794	,46672
Responsabilidad	17	2,4510	1,13003
Posibilidad de crecimiento	17	2,9412	1,26510
Logro	17	2,2794	1,03789
Total satisfacción	17	2,2108	,67487

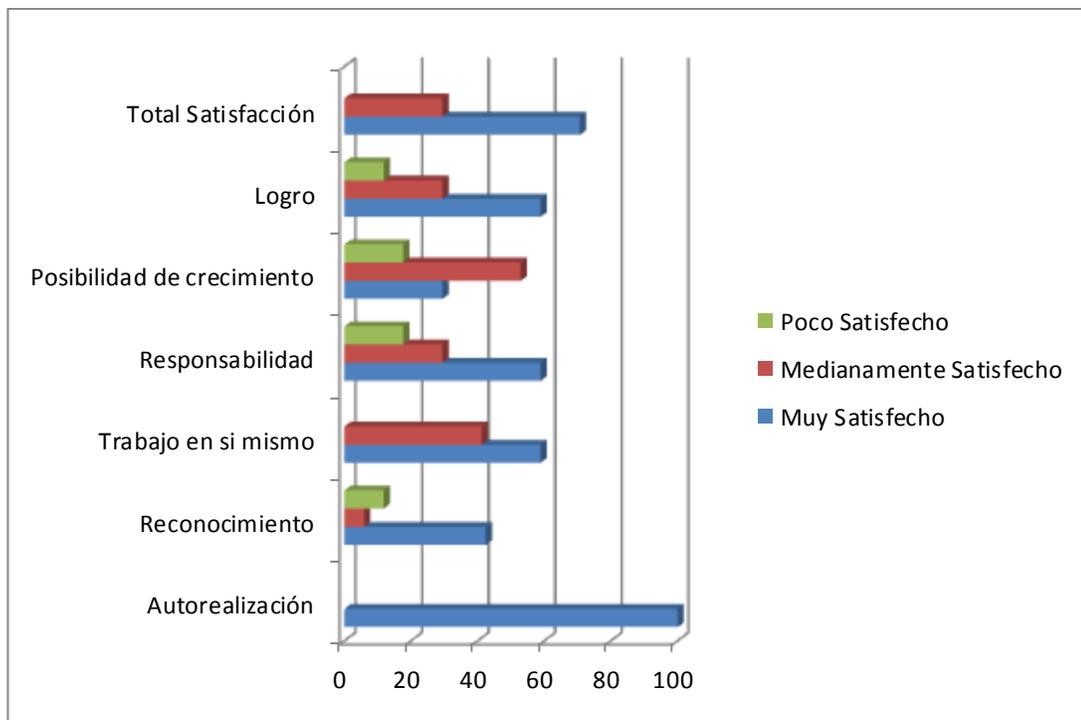
Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 12 Resultados porcentuales de cada factor que conforman la dimensión Satisfacción

Factor Higiénico	Grado de Satisfacción						TOTAL	
	Muy satisfecho		Medianamente satisfecho		Poco Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Autorrealización	17	100	0	0.0	0	0.0	17	100.0
Reconocimiento	14	42.4	1	5.9	2	11.8	17	100.0
Trabajo en sí mismo	10	58.8	7	41.2	0	0	17	100.0
Responsabilidad	10	58.8	5	29.4	3	17.6	17	100.0
Posibilidad de crecimiento	5	29.4	9	52.9	3	17.6	17	100.0
Logro	10	58.8	5	29.4	2	11.8	17	100.0
<b>Total de Satisfacción</b>	<b>12</b>	<b>70.6</b>	<b>5</b>	<b>29.4</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7. Distribución de los datos de Satisfacción según la frecuencia



Fuente: Elaboración propia

### *Satisfacción y Autorrealización:*

Con respecto a la satisfacción relacionada con la autorrealización se observa que la totalidad de la población está muy satisfecha con aspectos como la valoración social del cargo, el grado de importancia de este y lo interesante de su trabajo. Indicando que consideran que su cargo es importante tanto para la empresa como para la colectividad.

De acuerdo con Maslow (1994:236) “la autorrealización es la motivación del ser humano a desarrollar todas sus capacidades y potencial”, por ello en el caso de la presente investigación consideramos la importancia y valoración social del cargo como elementos que pueden motivar al trabajador al incremento de sus expectativas y por ende impulsarlos al desarrollo de todo su potencial y de esta forma sentirse valorados socialmente por los demás por el hecho de ocupar ciertos cargos. Notamos que la totalidad de trabajadores considera importante su trabajo y está satisfecho con su utilidad dentro de la empresa lo cual demuestra que en sus cargos pueden desarrollar su potencial y capacidades

### *Satisfacción y Reconocimiento:*

En cuanto al reconocimiento en su trabajo la mayor cantidad de trabajadores, representados por el 42,4% se encuentran muy satisfechos en cuanto a la retroalimentación que les brindan tanto sus supervisores como sus compañeros de trabajo y la forma en cómo lo hacen, sin embargo una cantidad relativamente importante de ellos (11,8%) se sienten poco satisfechos con el reconocimiento que obtienen por sus labores, y por último uno de los trabajadores no se siente identificado con ninguna de las opciones indicando que se siente medianamente satisfecho.

Entendemos el Reconocimiento como la retroalimentación que se obtiene en la realización de las labores, aspecto de suma importancia para la consecución de los objetivos en el trabajo, en este caso podemos decir que los trabajadores se sienten a gusto con la información que reciben por parte de sus superiores así como con la forma y periodicidad del reconocimiento. Teniendo en cuenta lo que indica López (2005), basado en la teoría de Herzberg, la medida en que el supervisor y los compañeros reconozcan los logros del individuo y se le permita participar, son fuente de resultados y motivación.

#### *Satisfacción y Trabajo en sí mismo:*

En cuanto a este factor de la satisfacción laboral se pudo constatar que la mayor parte de la población (58,8%) se encuentran muy satisfechos con aspectos relacionados directamente con su tarea como la agradabilidad que tienen hacia ellas, la adecuación de las mismas a sus capacidades, el desafío que representan para ellos y la variedad de estas. Por otro lado un 41,2% del total de encuestados se encuentran medianamente satisfechos en con los elementos antes mencionados.

Contrastando este factor con la teoría, es importante destacar que el trabajo en sí mismo se refiere a la ejecución de las tareas y actividades que contiene un cargo específico, por lo que estos resultados nos indican que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con el contenido de sus cargos ya que se adecuan a sus capacidades tomando en consideración el tipo de discapacidad de cada uno, mostrando también que les agrada la realización de sus tareas a pesar de que una considerable parte se sienten indiferentes o indecisos al respecto. Respaldando la teoría de Herzberg, la

cual según López (2005) indica que el trabajo mismo puede proporcionar resultados intrínsecos y ofrecer al empleado la oportunidad de desarrollarse.

#### *Satisfacción y Responsabilidad:*

Entre los aspectos relacionados a este factor encontramos la autonomía para la realización de sus tareas, la toma de decisiones en el cargo y las responsabilidades otorgadas por su supervisor. Al evaluarlas, en general la mayor cantidad de trabajadores se encuentran muy satisfechos, sin embargo este fue uno de los factores que tuvo mayor heterogeneidad en las respuestas otorgadas, distribuidas de la siguiente manera, un 58,8% muy satisfecho, un 29,4% medianamente satisfecho y un 17,6% poco satisfecho.

A pesar de que en su mayoría los trabajadores se encuentran conformes con el grado de responsabilidad y autonomía que poseen, una parte importante no lo está, lo que dificulta la satisfacción de las necesidades de estima en su ambiente laboral tal como lo nombra Rizo (2014) en su pirámide de jerarquización de las necesidades en el trabajo. Por otro lado es importante destacar que las personas al tener un trabajo los motivan tener cierta independencia en la realización de sus labores así como la posibilidad de desarrollar plenamente sus capacidades y conocimientos y de esa manera alcanzar el mayor grado de satisfacción.

#### *Satisfacción y posibilidad de progreso:*

En cuanto a esta dimensión se pudo constatar que la mayoría de los trabajadores (52,9%) se encuentran medianamente satisfechos en aspectos como la posibilidad de ascensos, la justicia en la otorgación de los mismos y su posición dentro de la organización, el resto de la población se encuentra

muy satisfecho 29,4% y poco satisfecho un 17,6%. A pesar de la variedad de las respuestas estos resultados evidencian cierta neutralidad o indecisión con respecto al tema. Sin embargo se debe tener cuidado con este elemento ya que es uno de los factores que más perjudica la motivación de los trabajadores a ser más productivos, ya que a la larga suelen sentirse estancados y desesperanzados a conseguir algo mejor, por lo que no se esfuerzan lo suficiente en demostrar un rendimiento fuera de lo común porque piensan que no será tomado en cuenta para ser promovidos a puestos más elevados y progresar laboralmente.

En base a esto, es importante destacar que la posibilidad de progreso es determinante en el logro de la satisfacción laboral tal como lo indica Fernández (2005) “la promoción profesional de los trabajadores dentro de una empresa, sirve a la vez como incentivo para la mejora continua, pero éste debe ser proyectado con igualdad y justicia para lograr el éxito que se quiere”

### *Satisfacción y Logro*

En el factor logro se obtuvo como resultado que un 58,8% de las personas están muy satisfechas, teniendo una actitud positiva hacia el planteamiento y cumplimiento de sus metas a corto y mediano plazo tanto a nivel personal como organizacional. A pesar de ello un sector importante representados por un 29,4% posee una actitud de indiferencia (medianamente satisfecho) con sus logros y una menor parte (11,8%) indico estar poco satisfecho al respecto.

En general los trabajadores se sienten bien en la organización con respecto al logro de sus metas tanto a corto y mediano plazo, esto es una

gran fortaleza, que si bien debe ser reforzada, brinda gran incentivo a cumplir metas ya que saben que pueden alcanzarlas dentro de la organización. Basados en que “los logros adquiridos en la ejecución de una actividad que conduce a alcanzar una meta u objetivo dentro de la organización causan satisfacción al haberlo conseguido”, convirtiéndose en una de las influencias más motivadoras, tal como lo indica Colmenarez (2006).

## CONCLUSIONES

El presente estudio ha permitido conocer el grado de satisfacción e insatisfacción laboral con respecto a los factores planteados en la teoría de Frederick Herzberg de los trabajadores con discapacidad que laboran en una empresa de servicios en el estado Lara.

A partir de los datos obtenidos se puede concluir que:

En cuanto al primer objetivo, la descripción del contexto sociolaboral y tipo de discapacidad de los trabajadores en estudio, proporcionó en detalle las condiciones de la población, obteniendo que la mayor parte tienen una edad comprendida entre los 36 y 45 años de edad, de sexo masculino, con una antigüedad de 3 a 6 años en la empresa, de tipo de discapacidad motora y un nivel de instrucción básico.

Estas características son las que acabarán determinando los niveles personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la edad, el sexo, la formación, las aptitudes y el entorno socioeconómico van a ir fijando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, establecerán los niveles mencionados.

Respondiendo al segundo objetivo el grado de insatisfacción de los trabajadores es en general poco insatisfecho, observando el mayor grado de poca insatisfacción en el factor política y administración de la empresa, relaciones interpersonales con los usuarios (94,1%) y la supervisión (88,2%).

Sin embargo se encontraron en los factores salarios y beneficios y seguridad en el trabajo los mayores grados de insatisfacción evidenciando debilidades en la insuficiencia de los sueldos (52,9%), la equidad con respecto al cargo que desempeñan y el mercado de trabajo. Así mismo los trabajadores tienen una actitud negativa con la estabilidad que poseen en su actual trabajo con 47,1% en medianamente satisfecho, con la atención médica y la seguridad social aspectos de especial importancia para estas personas ya que son más propensas a problemas de salud.

Tras evaluar el tercer y último objetivo se encontró que los empleados se encuentran muy satisfechos con todos los factores motivadores a excepción de la posibilidad de crecimiento la cual obtuvo el menor grado de satisfacción con un 52,9%, ubicándose en la categoría medianamente satisfecho lo cual refleja cierta apatía en el tema, que a la larga puede afectar la motivación de los trabajadores en demostrar mayor rendimiento por la incertidumbre que tienen acerca de las posibilidades a optar cargos más elevados y progresar laboralmente.

Por último se puede decir que si bien en líneas generales los trabajadores se encuentran mucho más satisfechos que insatisfechos, reflejando más fortalezas que debilidades, estas últimas no pueden ser dejadas a un lado ya que los salarios y beneficios, la estabilidad en el empleo y la posibilidad de crecimiento son aspectos que están generando inconformidad en los trabajadores y pueden estar influyendo en los niveles de rotación y ausentismo, que si se implementan las estrategias y medidas adecuadas, aparte de contribuir con la mejora de estos indicadores, puede también traer consigo aumento de la productividad, motivación y mayor compromiso de los trabajadores con la empresa

## RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones mencionadas anteriormente se elaboraron las siguientes recomendaciones.

- Para mejorar la suficiencia de los salarios y de los beneficios se recomienda implementar ciertos incentivos a los trabajadores que permitan mejorar su poder adquisitivo y su situación económica, estos pueden ser otorgados por buen desempeño, puntualidad y asistencia.
- Para disminuir la insatisfacción hacia la equidad del salario con respecto al puesto y al mercado se sugiere implantar un sistema salarial equitativo y competitivo con respecto a los mismos cargos en otras empresas que favorezcan la equidad con respecto a los mismos cargos que son ocupados por personas sin discapacidad.
- Para mejorar el acceso a los servicios de seguridad se debe en primer lugar dar a conocer los beneficios que este sistema ofrece ya que muchos de los encuestados se sienten insatisfechos con respecto a este factor ya que desconocen si tienen acceso a la seguridad social.
- Con la función de reducir la insatisfacción hacia la estabilidad en el trabajo se exhorta a la empresa a realizar reuniones y capacitaciones con frecuencia que favorezcan a la identificación de los trabajadores con la organización y sientan que pueden lograr estabilidad en sus puestos de trabajo
- Establecer un sistema de atención médica oportuno y de calidad que permita mejorar la actitud de los trabajadores con respecto a la

accesibilidad a servicios médicos con estándares de calidad para cuando lo requieran.

- Implementar un programa de reconocimiento que les permita a los trabajadores ver cómo pueden mejorar su rendimiento y cuáles son sus posibilidades de crecimiento de la empresa si cumplen con las metas planteadas, lo cual permitiría que los empleados incrementen su satisfacción respecto a las oportunidades que le da la empresa para surgir dentro de ella.
- Para incrementar el nivel de satisfacción expresado por los encuestados con respecto a la posición que tienen dentro de la empresa y la justicia con la que se llevan a cabo los ascensos, se propone diseñar e implementar planes de carrera definidos, estructurados y basados en la transparencia, la objetividad, la justicia y la equidad que le permita a los trabajadores optar por una posición dentro de la empresa acorde a las capacidades, habilidades y experiencia que demuestren en el desempeño de sus labores.
- Por último se invita a la organización bajo estudio a crear un buzón de sugerencia que permita a cada trabajador dar su opinión sobre aspectos relacionados con la empresa y sus prácticas, lo cual brinda una retroalimentación constante a sus directores además de contribuir a crear una cultura organizacional que fortalezca el sentido de pertenencia de los trabajadores, lo que a su vez favorece a la disminución de los niveles de rotación de la misma, incrementa los niveles de satisfacción y minimiza aquello que genere insatisfacción.

## LISTA DE REFERENCIAS

Aparicio, Trinidad (2005). **La insatisfacción laboral**. Portal web de salud, nutrición y bienestar. Disponible en: [http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID\\_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769](http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769) Consulta: Enero, 2016.

Atalaya, María (1999) **Satisfacción laboral y productividad**. Revista de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Online) Disponible en: <http://www.scielo.org.ve>. Consulta: Mayo, 2015. (5) 25-47

Ávila, Yeccira. Botana, Raúl. Luna, Yasmira (2008). **La satisfacción laboral en la actividad profesional del RRHH y su incidencia en el clima organizacional en una institución educativa**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Barrientos, Ángel (2011) **Satisfacción de desempeño**. Documento en línea disponible en [www.slideshare.net/consultoria/satisfaccion](http://www.slideshare.net/consultoria/satisfaccion) Consulta Julio, 2015

Bencomo, Mareilys (2013) **Reconocimiento de los derechos sociales y laborales de las personas con discapacidad en la corporación Alcaldía de Maracaibo en el Estado Zulia**. Trabajo de grado no publicado. Universidad del Zulia.

Caballero Katia. (2002) **Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza**. Revista de curriculum y formación del profesorado.

Cabriles, Ana. (2015). **Incorporación de las personas con Discapacidad a las organizaciones**. Documento en línea, disponible en <http://blogeducativoucv.blogspot.com/2015/03/tipos-de-discapacidad.html>. Consulta Julio 2015

Cantera, Francisco. (1988). **Evaluación de la satisfacción Laboral: Métodos directos e indirectos**. Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. España. Documento en Línea disponible en [www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichastecnicas/NTP/ficheros/201a300/ntp212.pdf](http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichastecnicas/NTP/ficheros/201a300/ntp212.pdf). Consulta: Diciembre 2015

Cataño, Carmenza; Pérez, Ada. (2008). **Relación entre motivación y satisfacción laboral de los empleados de empresas prestadoras de**

**salud del municipio Riohacha (Colombia) y el municipio de Maracaibo (Venezuela).** Revista Fórum Humanes, vol. 1, Núm. 1. Disponible en <http://publicaciones. Urbe. Edu. Consultado Mayo 2015>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.453. Extraordinaria.** Marzo 24. Caracas.

Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, Mayo 2008. Disponible en [www.un.org/spanish/disabilities/convention.html](http://www.un.org/spanish/disabilities/convention.html) Consulta: Julio, 2015.

Colmenarez, Néida (2006). **Satisfacción laboral del personal directivo, docente, técnico, administrativo y obrero en el I.E.E Zulia.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo

Corbetta, Piergiorgio (2003) **Metodología y técnicas de investigación social.** McgrawHill. Madrid

Correa, Fernando (2002). **Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. El caso del personal del sector de salud privada en Tandil.** Trabajo de grado no publicado. Universidad FASTA, Argentina.

Davis, K; Newstrom, J (1999). **Comportamiento Humano en el Trabajo.** México. McGraw Hill Interamericana

Fernández, R. (2005). **Administración de la Responsabilidad Social Corporativa.** España. Editorial Thomson.

Gálvez, Yuri (2014). **Teoría de las necesidades.** Documento en línea, disponible en <http://lorenagalvez1.blogspot.com/> Consulta: Julio, 2015

García, Diosveni (2010) **Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica.** Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, Disponible en [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm) . Consulta: Mayo, 2015.

Granda, Eloy. (2006). **La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador**. Publicaciones on-line quipukamayoc, Perú. Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf> Consulta. Enero, 2016.

Guevara, Wilmer (2010). **Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín Estado Monagas en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre 2008. Trabajo de especialización**. Universidad Experimental de Guayana.

Hannoun, Georgina (2011). **Satisfacción laboral**. Trabajo de grado. Universidad Nacional del Cuyo. Mendoza, Argentina.

Hernández, Roberto y col. (2006). **Metodología de la investigación**. McGraw-Hill. Mexico DF.

Hernández, Roberto., Fernández, Carlos., y Baptista, Pilar. (2012). **Metodología de la Investigación**. McGraw-Hill México. DF: Trillas.

Herzberg, Frederick (1954) **Work of the Nature of Man, Cleveland: The World of Publishing Company (FUENTE ORIGINAL TRADUCIDA)**. Unetref Virtual. Disponible en: [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos de estrategia organizacional/10 Teoría de la organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teor%C3%ADa_de_la_organizaci%C3%B3n.pdf). Consulta: Febrero, 2016.

Hurtado, Iván., Toro, Josefina. (1999). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios**. Editorial Epistema. Valencia.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). **Resultados Básicos Censo 2011**. Caracas 9/8/2012 .Disponible en <http://www.ine.gov.ve/documentos/Demografia/CensodePoblacionyVivienda/pdf/ResultadosBasicosCenso2011.pdf>. Consulta: abril ,2015.

Instituto Nacional de Estadísticas (2013). **Boletín Demográfico. (Censo 2011)**. Disponible en <http://www.ine.gov.ve/documentos/SEN/menuSEN/pdf/subcomitedemografica/Discapacidad/PoblacionDiscapacidadVzla.pdf>. Consulta: Abril, 2016

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076. Extraordinaria.** Mayo 7, Caracas.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236.** Julio 26, Caracas

Ley para las Personas con Discapacidad (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 28.598. Extraordinaria.** Enero 5. Caracas.

Locke, Edwin (1976) **La Naturaleza y las causas de la satisfacción en el trabajo.** Editorial Rand McNally College. Estados Unidos, Chicago.

López, Julio (2005) **Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg.** Revista de investigación de la facultad de ciencias administrativas unmsm. Vol.8. Disponible en <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>. Consulta Noviembre, 2015. (25-36)

Malhotra, Naresh. **Investigación de mercado.** Libro en línea. Disponible en: <https://books.google.co.ve>. Consulta: Julio, 2015.

Manso, Juan (2002). **El legado de Frederick Irving Herzberg.** Revista Universidad EAFIT. N°128. Disponible en [www.fce.unal.edu.co](http://www.fce.unal.edu.co). Consulta Noviembre, 2015. (79-86)

Maslow, Abraham (1994). **“Una teoría de la Gestión Humana” en hitos en la gestión empresarial.** MckInsey y company, ediciones. España.

Mendoza, Carmenza., Pérez, Ada. (2008). **Relación entre motivación y satisfacción laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del municipio de Riohacha (Colombia) y el municipio de Maracaibo (Venezuela).** Revista de investigación Fórum Humanes Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Disponible en <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/490/1219>. Consulta: julio, 2015.

Monfleur, Deisy. (2008). **La motivación como elemento fundamental en el desempeño laboral de las promotoras de central Banco Universal.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula

Morillo, Iraiza (2006). **Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional.** Revista SAPIENS (online) Disponible en: <http://www.scielo.org.ve>. Consulta: Mayo, 2015.

Núñez, Sabrina., Pabón, Gabriela (2009) **Inserción y satisfacción laboral (casos personas con discapacidad intelectual leve).** Trabajo de grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Olarte María, (2011). **Los determinantes de la Satisfacción Laboral: Una revisión teórica y empírica.** Trabajo de grado. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá, Colombia.

Organización Internacional del Trabajo (2002). **Gestión de las Discapacidades en el lugar de trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT.** Disponible en <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb282/pdf/tmemdw-2.pdf>. Consulta: Diciembre 2015

Organización Internacional del Trabajo (2007). **El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades.** Disponible en [www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order.../index.htm](http://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order.../index.htm). Consulta: Diciembre 2015

Organización Internacional del Trabajo (2013). **Discapacidad. Una cuestión de Derechos Humanos.** Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed\\_emp/ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_230904.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_emp/ifp_skills/documents/publication/wcms_230904.pdf). Consulta: Abril 2016

Organización de las Naciones Unidas (1948). **Declaración Universal de los Derechos Humanos.** Disponible en: <http://www.humanrights.com/es/what-are-human-rights/universal-declaration-of-human-rights/articles-01-10.html>. Consulta: Abril 2016

Organización de las Naciones Unidas, (2006). **Centro de información boletín ONU, Naciones Unidas nº 08/046**, 12 de mayo, para México, Cuba y República Dominicana.

Organización Mundial de la Salud (2011). **10 datos sobre la Discapacidad**. Disponible en: <http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/>. Consulta: Abril, 2016.

Organización Mundial de la Salud (2011). **Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad**. Disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf). Consulta: Diciembre 2015

Organización Mundial de la Salud (2011). **Informe Mundial sobre la Discapacidad**. Disponible en [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es). Consulta: Abril 2016.

Pardo, Antonio; Ruiz, Miguel (2002). **SPSS: guía para el análisis de datos**. McGraw-Hill. Madrid.

Polite, Denisse; Hungler, Bernadette. **Investigación científica en ciencias de la salud**. 5ta edición. McGraw-Hill Interamericana. México.

Puerta, Edith., Rodríguez, Jorge. Veliz, Bárbara (2008). **Análisis del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad desde el punto de vista de los trabajadores de la agencia de empleo Cesar "Pipo" Arteaga**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Rivas, María; López, Marta. (2012) **Psicología social y de las organizaciones**. Centro de documentación de estudios y oposiciones. Madrid, España. Disponible en: [www.pir.es](http://www.pir.es) Consulta: Mayo, 2015.

Rizo, Macario (2014). **Motivación y Empowerment**. Documento en línea disponible en [www.slideplayer.es/slide](http://www.slideplayer.es/slide). Consulta: Julio, 2015.

Robbins, Stephens. (1996). **Administración**. 2da Edición. Prentice Hall Hispanoamérica, México.

Robbins, Stephens (1999). **Comportamiento Organizacional**. Prentice Hall Hispanoamérica, México.

Zapata, Oscar (2005). **Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas**. Editorial Pax. México.

# ANEXOS

# ANEXO A



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



La presente encuesta tiene como objetivo diagnosticar los niveles de satisfacción e insatisfacción laboral de personas con discapacidad en la presente empresa. Los datos que nos ofrece serán usados con la máxima discreción y confidencialidad, la información que aporta este instrumento es circunstancial y concreta ya que forma parte de una investigación realizada como trabajo de grado en la Universidad de Carabobo.

Antes de proceder al llenado del cuestionario, le agradecemos suministrar la siguiente información, que será de gran utilidad para el análisis de los objetivos de investigación.

<b>EDAD</b>	
Entre 18-25 años	
Entre 26-35 años	
Entre 36- 45 años	
Entre 46- 55	
55 años o mas	

<b>Nivel De Instrucción</b>	
Básica	
Bachillerato	
Educación Especial	
Profesional	

<b>SEXO</b>	
Masculino	
Femenino	

<b>Antigüedad en la Empresa</b>	
Entre 6 meses- 2 años	
Entre 3-6 años	
Entre 7-10 años	
Entre 11- 14 años	
15 años o mas	

<b>Tipo de Discapacidad</b>	
Visual	
Auditiva	
Motora	
Intelectual	

Debe señalar su respuesta en todas las preguntas, sin dejar ninguna sin completar.

Luego de leer cada afirmación, marque su respuesta con una X de acuerdo a la siguiente escala.

1. Muy De Acuerdo
2. De Acuerdo      3. Ni de acuerdo, Ni en Desacuerdo      4. En Desacuerdo      5. Muy en Desacuerdo

N°	Enunciado	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Pienso que las normas de mi trabajo realmente pueden cumplirse					
2	Entiendo con facilidad las instrucciones de mi trabajo					
3	Me siento identificado con las normas de la empresa					
4	Me supervisan regularmente					
5	Siento que puedo acercarme a mi supervisor con facilidad					
6	Siento que mi supervisor me apoya en mis labores					
7	Pienso que la supervisión en la empresa es justa e igual para todos					
8	Mi supervisor me brinda información sobre mi trabajo cuando la necesito					
9	Mi lugar de trabajo es adecuado para mi discapacidad					
10	Mi lugar de trabajo se mantiene limpio					
11	Me siento a gusto con la temperatura de mi lugar de trabajo					
12	Cuento con todos los implementos de trabajo necesarios para realizar mis labores					
13	Tengo acceso a baños					
14	Cuento con bebederos o agua potable en mi trabajo					
15	En la empresa ocurren accidentes de trabajo con frecuencia					
16	Mis compañeros de trabajo se dirigen a mí con respeto					
17	Mis compañeros de trabajo me aceptan sin discriminación alguna					
18	Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo					
19	Tengo una relación cordial con mis compañeros de trabajo					
20	Considero que los usuarios me aceptan sin discriminación alguna					
21	Siento que los usuarios respetan mi autoridad dentro de las instalaciones					
22	Los usuarios se dirigen a mí con respeto					
23	Mantengo una buena comunicación con los usuarios					
24	Los usuarios me tratan con cordialidad					
25	Considero que mi salario es equitativo con respecto al salario de mis compañeros					

N°	Enunciado	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
26	Considero que tengo un salario equitativo con respecto al mismo trabajo en otra empresa					
27	Mi salario es justo de acuerdo a las labores que realizo					
28	El salario que recibo es suficiente para cubrir mis necesidades					
29	Cuento con beneficios laborales adicionales a mi salario					
30	Los beneficios económicos adicionales a mi salario son suficientes para satisfacer mis necesidades					
31	Tengo estabilidad laboral en mi trabajo					
32	Tengo acceso a servicios ofrecidos por el sistema de seguridad social					
33	La empresa me brinda atención médica de calidad					
34	En caso de contingencias o accidentes en el trabajo tengo acceso a atención médica a tiempo cuando lo necesito					
35	Siento que mi trabajo es considerado importante por los demás					
36	Considero que mi trabajo es útil dentro de la empresa					
37	Pienso que mi labor es importante para la organización					
38	Mi trabajo es interesante					
39	Recibo retroalimentación de mis jefes por mi labor frecuentemente					
40	Pienso que la forma en que reconocen mi trabajo es adecuada					
41	Mis compañeros de trabajo me felicitan cuando tengo un buen desempeño en la ejecución de mis labores					
42	Me agrada mi trabajo					
43	Las tareas que realizo son adecuadas para mis capacidades					
44	Mi trabajo me parece desafiante					
45	Mi trabajo es poco rutinario					
46	Tengo autonomía para realizar mis tareas					
47	En la realización de mis tareas me permiten tomar decisiones relacionadas con mi cargo					

N°	Enunciado	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
48	Mi supervisor me otorga mayores responsabilidades que las relacionadas con mi trabajo					
49	Tengo posibilidad de ascender a puestos más elevados dentro de la empresa					
50	Los ascensos en la empresa son otorgados de forma justa					
51	Mi cargo es el adecuado considerando todas mis capacidades					
52	Me he planteado metas personales a corto plazo dentro de la empresa					
53	Me he planteado metas a largo plazo dentro de la empresa					
54	He cumplido con todas las metas personales que me he planteado					
55	Considero que he logrado todas las metas organizacionales que me ha propuesto la empresa					

## ANEXO B

## Formulario de Validación

### Datos de Identificación del Experto:

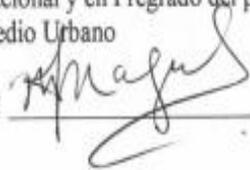
Nombre y apellido: Maria Isabel Najul Saldivia

Profesión: Médico Especialista en Medicina Interna    Ocupación: Docente asistencial  
Años de Experiencia: 30 años    Lugar de trabajo: Departamento de Medicina Preventiva y Social del Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

Cargo que desempeña: Docente del Departamento de Medicina Preventiva y Social

Experiencia en Investigación: Profa. Metodología I y II del Postgrado de Salud e Higiene Ocupacional y en Pregrado del programa de Medicina en la asignatura Medicina Integral del Medio Urbano

Firma:



18-01-2016

Observaciones:

En cuanto a la claridad de la redacción del ítem, en los señalados con respuesta negativa se refiere a que se está midiendo en el mismo dos ideas diferentes. Por ejemplo, en el ítem 1 puede ser que se sienta identificado pero no se cumplan las normas, por lo tanto deberían separarse. En todos aquellos en los que se señaló alguna observación en el instrumento ocurre lo mismo.

Afirmaciones	1. La redacción de ítem es clara.		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem mide lo que se pretende	
	Si	No	Si	No	Si	No
1		x	x		x	
2	x		x		x	
3	x		x		x	
4		x	x		x	
5	x		x		x	
6		x	x		x	
7	x		x		x	
8	x		x		x	
9		x	x		x	
10	x		x		x	
11	x		x		x	
12		x	x		x	
13	x		x		x	
14		x	x		x	
15		x	x		x	
16		x	x		x	
17	x		x		x	
18		x	x		x	
19		x	x		x	
20		x	x		x	
21	x		x		x	
22	x		x		x	
23	x		x		x	
24	x		x		x	
25	x		x		x	
26		x	x		x	
27		x	x		x	
28		x	x		x	
29	x		x		x	
30	x		x		x	
31		x	x		x	
32		x	x		x	
33	x		x		x	
34	x		x		x	
35		x	x		x	
36	x		x		x	
37	x		x		x	
38	x		x		x	
39	x		x		x	
40		x	x		x	

41		x	x		x	
42		x	x		x	
43	x		x		x	
44	x		x		x	

## ANEXO C

## Formulario de Validación

### Datos de Identificación del Experto:

Nombre y apellido: Marialida Mujica de González

Profesión: Licenciada en Enfermería Ocupación: Docente Universitaria

Años de Experiencia: 23 Lugar de trabajo: Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (UCLA)

Cargo que desempeña: Profesora en Bioestadística y Metodología de la Investigación

Experiencia en Investigación: Asesora y Tutora de Trabajos de Especialización, Trabajos de Grado y Tesis Doctoral. Arbitro de artículos de investigación de revista Nacionales e Internacionales. Experta en estudio Técnicos de instrumentos (validez, confiabilidad, otro). Evaluadora del PEILA de la UCLA y Evaluadora ADDENDUM del PEIL.



Firma: \_\_\_\_\_

Dra. Marialida Mujica de González

### Observaciones:

Se sugiere revisar el número de ítems y seleccionar aquellos que tengan mayor pertinencia con la variable del estudio; asimismo, revisar los ítems 1,4,6,7,12,14,16,26,27,31,32,43 que tienen dos condiciones, los ítems 17,18,41 que tienen más de dos condiciones; así como los ítems 21 y 22 que miden lo mismo. Es importante considerar el hecho que el ítem tenga más de una condición, indica que mide dos ideas y éste pierde su claridad y coherencia con el objetivo, por lo tanto es tendencioso y se debe revisar.

Afirmaciones	1. La redacción de ítem es clara.		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem mide lo que se pretende	
	Si	No	Si	No	Si	No
1		X		X		X
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4		X		X		X
5	X		X		X	
6		X		X		X
7		X		X		X
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12		X		X		X
13	X		X		X	
14		X		X		X
15	X		X		X	
16		X		X		X
17		X		X		X
18		X		X		X
19	X		X		X	
20	X		X		X	
21		X		X		X
22		X		X		X
23	X		X		X	
24	X		X		X	
25	X		X		X	
26		X		X		X
27		X		X		X
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31		X		X		X
32		X		X		X
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	
38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
41		X		X		X

42	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
43		<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>
44	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	

## ANEXO D



Afirmaciones	1. La redacción de ítem es clara.		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem mide lo que se pretende	
	Si	No	Si	No	Si	No
1	x		x		x	
2	x		x		x	
3	x		x		x	
4	x		x		x	
5	x		x		x	
6	x		x		x	
7	x		x		x	
8	x		x		x	
9	x		x		x	
10	x		x		x	
11	x		x		x	
12	x		x		x	
13	x		x		x	
14	x		x		x	
15	x		x		x	
16	x		x		x	
17	x		x		x	
18	x		x		x	
19	x		x		x	
20	x		x		x	
21		x		x		x
22	x		x		x	
23	x		x		x	
24	x		x		x	
25	x		x		x	
26	x		x		x	
27	x		x		x	
28	x		x		x	
29	x		x		x	
30	x		x		x	
31	x		x		x	
32	x		x		x	
33	x		x		x	
34	x		x		x	
35	x		x		x	
36	x		x		x	
37	x		x		x	
38	x		x		x	
39	x		x		x	
40	x		x		x	