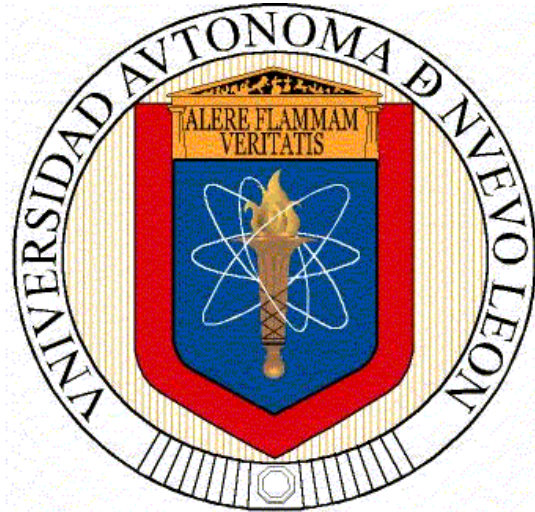


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**Comparación de la satisfacción y el desempeño laboral entre
personas con y sin discapacidad.**

Proyecto final de campo

Presenta

Osciel Rada Ramos

**Para obtener el grado de Maestría en Psicología con Orientación
Laboral y Organizacional**

Monterrey, N.L.

Febrero 2015



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
POSGRADO DE PSICOLOGÍA



Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional

Comparación de la satisfacción y el desempeño laboral entre personas con y sin discapacidad.

Proyecto final de campo
Para obtener el grado de Maestría

Por
Lic. Osciel Rada Ramos
Director
Dr. Francisco Treviño Elizondo

HOJA DE FIRMAS



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FaPsi

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Subdirección de Posgrado

COMITÉ ACADÉMICO DE MAESTRIAS DE POSGRADO DE LA FACULTAD
DE PSICOLOGÍA DE U.A.N.L.
P R E S E N T E.-

Por la presente nos dirigimos a ustedes para comunicarles que, después de haber revisado las correcciones sugeridas a la tesis titulada "Comparación de la satisfacción y el desempeño laboral entre personas con y sin discapacidad"

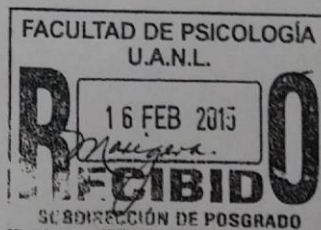
presentada por el(a) alumno(a), Oscar Piada Ramos
de la Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional
la consideramos **ACEPTADA** para su defensa.

Sin otro asunto de momento, quedamos a sus órdenes,

FRANCISCO TRUJANO ENZANO [Firma] 9/02/15
NOMBRE DEL DIRECTOR DE TESIS FIRMA FECHA

José Armando Benítez [Firma] 6/11/15
NOMBRE DEL REVISOR DE TESIS FIRMA FECHA

Enrique García García [Firma] 9/02/15
NOMBRE DEL REVISOR DE TESIS FIRMA FECHA



AGRADECIMIENTOS

“Lo que haces en vida tiene eco en la eternidad”, fue una frase mencionada por el actor Russell Crowe en la película “Gladiator”. Escuchar aquella cita fue un parte aguas importante para proponerme , que en algún momento de mi vida fuese tarde o temprano, realizaría algo que marcara un cambio positivo en la forma de pensar del entorno social y laboral en el que me envuelvo, y que a su vez haría que yo creciese tanto personal como profesionalmente.

Para llevar a cabo este producto integrador, necesité antes haber cursado una maestría y antes de esta, contar con una licenciatura, partiendo de esto y haciendo un gran hincapié, agradezco infinitamente el apoyo de mis padres Ociel Rada Espinosa y Ma. Del Rosario Ramos Gonzáles, quienes no solamente me costearon mis estudios sino que estuvieron siempre al pendiente de mí en todo momento, incluso a distancia, moldeándome con valores carecientes en esta época.

Karen, gracias por apoyarme en los momentos tanto buenos como malos a lo largo de hasta ahora mi corta vida, asesorándome de una manera paciente y a la vez divertida el cómo podía detallar determinada exposición.

A mis amistades más estimadas, gracias, por que al final de cuentas quien inventó la frase de “los amigos se cuentan con los dedos de la mano” tenía una razón absoluta. A ellos y ellas que estuvieron para darme ánimos en caso de requerirlos, para preguntarme en los 6 meses que estuve ausente de mi ciudad y de mi país, si me encontraba bien y cómodo. A

quienes me brindaron asesoría y conocimiento para poder hacer de la mejor manera éste producto integrador. A los que siguen conmigo, les agradezco su apoyo y a quiénes se fueron quedando a un lado, les agradezco de igual manera por que toda persona trae consigo un aprendizaje en este largo caminar llamado vida.

A esas personas tan importantes, divertidas, llenas de vida, que fueron no mis amigos sino mi familia cuando estuve en Málaga, hoy en día los extraño tanto y sé que en algún momento de nuestras vidas y aunque el destino no juegue a nuestro favor, nos encontraremos para recordar los viejos momentos y escribir otros nuevos.

Dr. Francisco, director de éste producto integrador creado con la intención de fomentar no sólo inclusión en las empresas, sino en nuestra ciudad y país. Gracias por ser tan paciente y por pactar reuniones vía skype Monterrey-Málaga para las cuestiones referentes a la investigación, sin importar diferencia de horarios o días de descanso.

Mario Benedetti mencionó que: “ un sociólogo norteamericano dijo hace más de treinta años que la propaganda era una formidable vendedora de sueños, pero resulta que yo no quiero que me vendan sueños ajenos, si no sencillamente que se cumplan los míos”.

De ahí se deriva en gran parte la elección de este tema, incrementar la inclusión educativa, social y sobre todo laboral de personas con discapacidad, y uno de mis principales sueños, es que un día no muy lejano, se deje de enfatizar el término “con discapacidad” y comenzar a llamarnos unos a otros personas, así, a secas y sin distinciones.

RESUMEN

Para dar inicio a este producto integrador, se tuvo cómo objetivo general y principal, investigar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores con y sin discapacidad de una empresa; así como también realizar una comparativa entre estos, para determinar quien muestra mejores resultados de satisfacción en sus servicios y a la hora de ser evaluados en su rendimiento.

Posteriormente, se elaboró el marco teórico buscando todo aquél material bibliográfico que sirviese para sustentar lo mencionado enfatizando los temas de: satisfacción laboral, evaluación de desempeño, discapacidad y sus tipos, además de discapacidad en el área laboral. Después, para mantener la sintonía del proyecto, llegamos a la metodología, donde se establece el diseño del estudio, la cantidad de personas encuestadas y los instrumentos que se aplicaron. Los instrumentos aplicados fueron 2, los cuáles fueron enriquecidos por un cuestionario para medir la satisfacción laboral creado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) y otro cuestionario de matriz de evaluación de desempeño creado por Fernando Arias Galicia y Víctor Heredia (2006).

La finalidad fue aplicarlo a 20 empleados temporales y permanentes del departamento administrativo de la empresa FAMF-COCEMFE-Málaga. Después de recabar la información total de ambos cuestionarios, se dispuso a elaborar la parte estadística para el análisis de los resultados y gráficas de estos.

Los resultados obtenidos en satisfacción laboral fueron de un 89% por parte de las personas con discapacidad y 82% para las personas sin discapacidad. En evaluación de

desempeño se muestra un 70% y un 74% respectivamente y en cuanto al grado de relación de la satisfacción y el desempeño, las personas con discapacidad presentaron una correlación positiva de las dos variables mientras que los empleados sin discapacidad dejaron entre ver la posibilidad de que no exista una relación en dichas variables.

ÍNDICE

Página

HOJA DE FIRMAS

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
Objetivo.....	3
Objetivos Específicos.....	3
Delimitaciones y Limitaciones.....	4
Justificación.....	5
Preguntas de investigación.....	6
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	7
1.- Satisfacción Laboral.....	8
1.1 Investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral.....	10
2.- Evaluación de Desempeño.....	11
3.- Discapacidad.....	21
3.1.- Tipos de discapacidad.....	22
3.1.1 Discapacidad Intelectual.....	22
3.1.2 Discapacidad Visual.....	23

3.1.3 Discapacidad Auditiva.....	24
3.1.4 Discapacidad Motriz.....	24
3.1.5 Discapacidad Orgánica.....	25
3.2 Habilidades Adaptativas.....	26
3.2.1 Descripción de las Habilidades Adaptativas.....	26
3.2.1.1 Comunicación.....	26
3.2.1.2 Auto-cuidado.....	26
3.1.2.3 Habilidades sociales.....	27
3.2.3.4 Autodirección.....	27
3.2.1.5 Salud y seguridad.....	27
3.1.2.6 Ocio y tiempo libre.....	28
3.2.2.7 Trabajo.....	28
4.- Discapacidad en el área laboral.....	28
CAPÍTULO 3. MÉTODO.....	32
3.1 Diseño del estudio.....	32
3.2 Participantes.....	32
3.3 Escenario o ambiente.....	33
3.4 Instrumento de medición.....	33

3.5 Procedimiento.....	34
3.6 Análisis de datos.....	34
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	35
4.1 Resultados por ítems de satisfacción laboral.....	35
4.2 Resultado por ítems de evaluación de desempeño.....	56
4.3 Resultados por objetivos específicos.....	63
4.3.1 Establecer la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su satisfacción laboral.....	63
4.3.2 Establecer la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su desempeño laboral.....	66
4.3.3 Establecer la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad, en cuanto al grado de relación que guardan la satisfacción laboral y el desempeño laboral.....	68
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	77

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

El éxito y la supervivencia de las organizaciones dependen cada vez más de la capacidad de sus recursos humanos. La moderna organización requiere que sus empleados consideren los objetivos corporativos como suyos. Así, se pone de manifiesto la importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores como factor de competitividad y calidad en la empresa.

El factor humano se ha convertido en un capital vital para el éxito de los negocios. En la actualidad, una compañía es sostenible y perdurable en el tiempo, sólo en la medida que se comprometa con su capital humano y genere vías de acceso que favorezcan la diversidad laboral. Quizás parte esencial de ello, sea la inclusión de personas con discapacidad en el trabajo.

La investigación busca la afiliación de personal con discapacidad a una empresa, esto debería presentar importancia en el campo laboral, debido a que el capital humano en la organización es lo primordial; si no se cuenta con capital humano no se tiene organización, la empresa por sí sola no puede alcanzar sus objetivos deseados, así que siempre tenderá a requerir de personas que presten sus servicios y apoyen a que ésta logre sus metas planteadas, la satisfacción laboral es en general el conjunto de actitudes que el empleado tiene hacia su trabajo; la cual a su vez depende de factores y/o recursos proporcionados tanto por el jefe inmediato como por compañeros de trabajo y personal de otras áreas.

Las empresas deben comprender que la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para atender las necesidades de los trabajadores y porque existen evidencias que podrían demostrar que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos se muestran comprometidos para con la empresa, y buscan ampliar sus conocimientos aprendiendo de nuevas funciones.

La personalidad también es un factor que va ligado al desempeño laboral, una persona con estabilidad emocional y extrovertida tiende a sentir satisfacción por su trabajo; así mismo si la organización promueve valores y principios, los empleados se sienten seguros de prestar sus servicios para una empresa socialmente responsable, por esto, es de importancia para las organizaciones conocer la perspectiva del trabajador y así obtener información valiosa para el mejoramiento de los procesos y la productividad, y además obtener una guía para el aumento de la satisfacción laboral de los miembros que al final impactará en el desempeño laboral que éstos presenten.

OBJETIVO GENERAL

Identificar y comparar, la satisfacción laboral, la evaluación de desempeño y la relación de ambas, entre personas con y sin discapacidad dentro de una organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su satisfacción laboral.
2. Identificar la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su desempeño laboral.
3. Identificar la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad, en cuanto al grado de relación que guardan la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

DELIMITACIÓN Y LIMITACIONES

Este tema fue elegido debido a la poca inclusión laboral de personas con discapacidad que actualmente vive nuestro país, el cual requiere de concientización y sensibilización a las empresas, a pesar de las limitantes que una discapacidad pueda conllevar, existen empleos que pudiesen ser ocupados, dependiendo, claro, del estado psicológico o físico en el que se encuentren.

Una de las delimitaciones con las que me encontré, fue el alto índice de desempleo que actualmente sufre el país de España, al principio en FAMF (Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Málaga), la empresa en la que aplique los cuestionarios al personal administrativo, se contaba con 40 empleados para principios del mes de Marzo, posteriormente para la fecha de aplicación en el mes de junio, el personal ya había sido reducido a 20 empleados.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene la finalidad de mostrar a las organizaciones, el vínculo existente entre la satisfacción de los empleados con el desempeño que desarrollan día con día, pero no refiriéndose sólo al tipo de empleado que usualmente vemos a diario en cada empresa, más bien haciendo énfasis en los empleados con discapacidad que gozan de la inclusión laboral actualmente.

La intención es sensibilizar y motivar a que el sector empresarial asuma un compromiso institucional y que abran sus puertas en primera instancia, y posteriormente modifiquen sus espacios para la inclusión de personas con discapacidad. Así mismo, se busca lograr transmitir al resto del equipo humano que labora dentro de cada una de las organizaciones, los valores de igualdad, respeto, compañerismo, empatía e inclusión.

Ahora bien, debemos ser enfáticos y reiterativos en señalar que es importante asumir que la inclusión de las personas con discapacidad al mundo laboral, no sólo responde a una necesidad y un derecho individual, sino que además fortalece el cuerpo social en su conjunto. Es un proceso en el que intervenimos todos, y que parte de la base del respeto por el otro.

Al momento de trabajar con las personas con discapacidad, los empleados sin ésta dentro de una empresa, tienden a ser sensibilizados y por consecuencia, pudiese crear un clima organizacional óptimo para un mejor desenvolvimiento en cuanto a la productividad y desempeño se refiere, sin dejar a un lado el calor humano que proporciona el compañerismo entre ambos tipos de individuos.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué diferencias existen entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su satisfacción laboral?
2. ¿Qué diferencias existen entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su desempeño laboral?
3. ¿Qué diferencia existe entre personas con y sin discapacidad, en cuanto al grado de relación que guardan la satisfacción laboral y el desempeño laboral?

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

En esta investigación abordaremos cuatro temas en específico, dos de ellos son parte fundamental del funcionamiento de las empresas, la satisfacción laboral y la evaluación de desempeño, los otros dos, vendrían siendo de suma importancia en crecimiento empresarial, social y humano de las organizaciones, los temas restantes son la discapacidad y la inclusión laboral de personas de éste colectivo.

Queda a considerar que , la satisfacción laboral lejos de ser vinculada sólo con el desempeño laboral, va acompañada de valores, principios y aprendizajes que por ende consiguen un clima organizacional armonioso el cual genera ganancias tanto para la empresa como para los empleados.

Sumándole a esto, hay un alto grado de probabilidad que si el empleado se siente satisfecho en el trabajo, su rendimiento será el mejor y por consecuente, la empresa será portadora de un personal comprometido y de un desempeño de calidad.

En cuanto a la discapacidad dentro de la empresa, traería beneficios recíprocos , debido a que los beneficios personales y familiares del empleado con discapacidad serían la convicción de que su vida tiene sentido y sienten la necesidad de proponerse metas personales y sociales. Esto los motiva a caminar o andar en silla de ruedas, aprender a movilizarse solos y mejorar su forma de comunicación. El trabajo le da sentido a sus vidas, y se sienten contribuyendo a la sociedad, versus el estigma tradicional de que son una carga para sus familias y el Estado.

Realizar una actividad remunerada en un ambiente de equidad con personas normales y de diferente edad, les permite autoafirmarse y trascender de sí mismos. Además de mejorar en forma constante su relación con los demás, comienzan a asimilar y ejecutar códigos sociales que guían la convivencia humana. Tener un trabajo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida.

Y los beneficios que generaría la empresa debido a este sector de personal serían desarrollar un valor competitivo frente a sus clientes y la sociedad, en cuanto se acercan más y de mejor manera a las necesidades reales de los distintos grupos de la población. Les permite contar con personas que son constantes en su trabajo, presentan menos solicitudes de licencias, suelen ser puntuales y más productivos que los demás, a diferencia de la creencia popular que plantea que son personas poco productivas y enfermizas.

1.- Satisfacción Laboral.

Hoy en día, no existe una definición unánimemente aceptada sobre este concepto. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983).

Landy y Conte (2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral, similar a la definición que presenta Spector (2002) cuando hace alusión a una variable de actitud que

refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

Blum (1990) la describe como el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Autores como Hulin y Judge (2003) explican que la reacción afectiva de un empleado al puesto se basa en una comparación de los resultados actuales derivados del puesto con aquellos resultados esperados o merecidos, esto viene acompañado de características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales como lo son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Brief (1998) propuso un modelo de satisfacción laboral, basándose en los componentes de afecto y condiciones objetivas en el puesto, los cuales conducen a una

evaluación o interpretación de las circunstancias en el puesto. La interpretación se basa en muchas consideraciones, incluyendo la percepción de lo adecuado de la paga para el trabajo desempeñado, en nivel de estrés en el puesto y la correspondencia del puesto con las habilidades y capacidades de la persona.

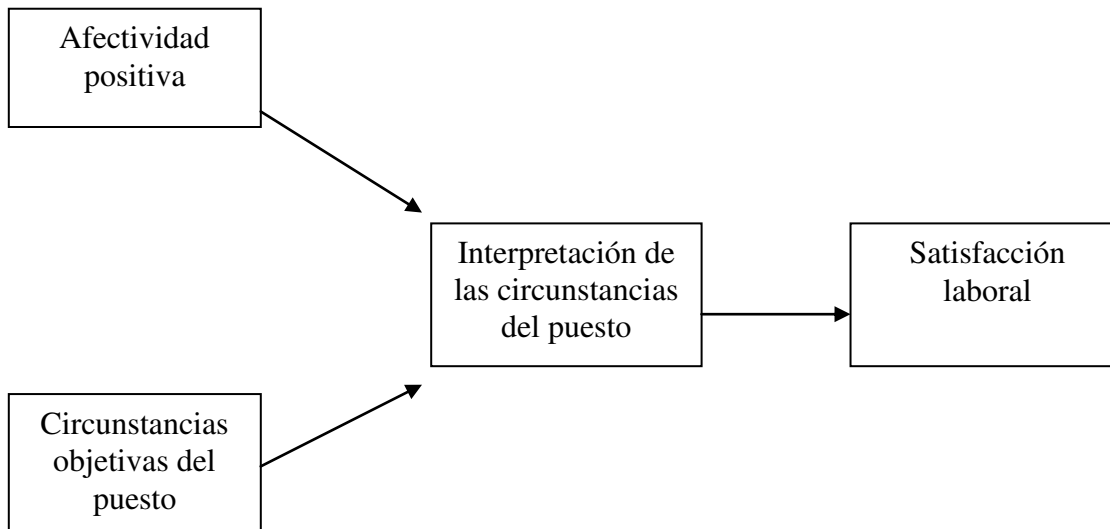


Figura 1. Modelo de satisfacción laboral de Brief (1998).

1.1 Investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral.

Levering (citado en Vargas, Hernández J. G., 2007) sostiene que lo primero que debe hacer cualquier empresa es determinar cómo está su lugar de trabajo, en especial el de sus empleados y agrega que las empresas que se ocupan de las necesidades de los empleados tienen un mejor desempeño.

Otro estudio (Shimazu y Odahara, 2004) mostró que el efecto de ánimo en la satisfacción de trabajo depende de la extensión del apoyo de los compañeros

de trabajo y del apoyo de supervisores, mientras que el control estricto del trabajo por parte de superiores provocaba una disminución en la satisfacción laboral.

El género también se considera como parte de los factores que afectan la satisfacción laboral. Un estudio hecho en Kuwait reveló que los hombres tenían una más marcada satisfacción en el trabajo y optimismo que las mujeres, y tanto hombres como mujeres mostraban pesimismo y síntomas psicossomáticos por causa de su trabajo (Al-Mashaan, 2003).

Además, al ser las mujeres más vulnerables al acoso sexual, revelaron que ser víctimas disminuía su satisfacción laboral (Lapierre, Spector y Leck, 2005).

2.- Evaluación de Desempeño

La administración del desempeño es el proceso por el que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa. Un buen proceso de la administración del desempeño tiene una definición precisa del desempeño excelente, aplica las medidas de desempeño y ofrece retroalimentación a los empleados sobre su desempeño. Así, define, mide, supervisa y da retroalimentación. La evaluación del desempeño es una parte crucial de la administración del desempeño en la organización. (Díez, García, Martín, Periañez, 2001).

La evaluación de desempeño según Bohlander y Snell (2001) se define como el proceso que realiza un supervisor o subordinado, que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño, a diferencia de la administración del desempeño que aparece en el mismo libro, la cual se refiere al proceso mediante el cual se crea un ambiente laboral en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades.

Otro concepto acerca de la evaluación de desempeño es: la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. Otros términos con los que se denota la evaluación del desempeño son: revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de méritos, valoración del desempeño, evaluación de los empleados y valoración de empleados. (Ivancevich, 2005).

La evaluación del desempeño se refiere a una serie de factores o aspectos que apuntan directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento de un puesto o trabajo. (Arias, Heredia, 2004).

En lo referente a la selección de los Criterios de Evaluación, debe medirse el desempeño en el cumplimiento de metas y planes, así como el desempeño de los administradores como tales. (Koontz y Weihrich, 2004).

La evaluación de desempeño no se utiliza sólo para un propósito muy limitado el cual sería a simples rasgos evaluar quién hace un buen trabajo y quién no. Ellos dejan en claro que las herramientas más versátiles de las que pueden disponer las empresas se basa en un listado de propósitos tanto de desarrollo como administrativos.

Bohlander y Snell (2001) mencionan también que los propósitos de desarrollo de evaluación de desempeño, muestran la retroalimentación primordial para analizar las fortalezas y debilidades, así como el nivel de desempeño, mencionado esto, sus principales enfoques se enfatizan en la capacitación, al igual que en los planes de desarrollo y crecimiento para los empleados, lo cual se puede observar en el siguiente listado:

1. Proporcionar retroalimentación del desempeño.
2. Identificar las fortalezas o las debilidades individuales.
3. Reconocer el desempeño individual
4. Ayudar en la identificación de metas.
5. Evaluar el logro de las metas.
6. Identificar las necesidades individuales de capacitación.
7. Determinar las necesidades de capacitación de la organización.
8. Reforzar la estructura de autoridad.
9. Permitir a los empleados analizar las preocupaciones.
10. Proporcionar un foro para que los líderes ayuden.

Los propósitos administrativos de evaluación de desempeño, brindan aportaciones que se pueden utilizar en el rango de todas las actividades de los recursos humanos (RH), basándonos en ejemplos como lo son la planeación de RH, la determinación del valor relativo de puestos dentro de un programa de valuación de puestos y como criterios para validar las pruebas de selección, a continuación se enumeran los propósitos:

1. Documentar las decisiones del personal.

2. Determinar los candidatos para las promociones.
3. Determinar transferencias y asignaciones.
4. Identificar el desempeño deficiente.
5. Decidir la retención o la separación.
6. Decidir los despidos.
7. Validar los criterios de selección.
8. Cumplir con los requerimientos legales.
9. Evaluar los programas y el progreso de la capacitación.
10. Planeación del personal.

Los programas de evaluación de desempeño, son una de las herramientas más útiles de que dispone una organización para mantener y aumentar la productividad, así como para facilitar el avance hacia las metas estratégicas. La mayoría de las organizaciones realiza una evaluación formal de desempeño una o dos veces al año. El éxito o fracaso de un programa de evaluación del desempeño depende de la filosofía que lo fundamenta, de su relación con las metas de la empresa y de las habilidades y capacidades de los responsables de administrarlo. (Díez, García, Martín, Periañez, 2001).

Los usos más comunes de la evaluación del desempeño son: administración de salarios, retroalimentación al desempeño, identificación de las fortalezas y debilidades de la persona, documentación de las decisiones del personal, reconocimiento del desempeño del personal, determinación de la promoción, identificación del desempeño deficiente, apoyo para la identificación de metas, decisión de retener o despedir, evaluación del alcance de metas, cumplir los requerimientos legales, determinar transferencias y asignaciones, decisiones

sobre despidos, identificación de necesidades de capacitación de las personas, determinar las necesidades organizacionales de capacitación, planeación del personal, refuerzo de la estructura de autoridad, identificación de las necesidades de desarrollo organizacional, establecimiento de criterios para la investigación de validación, evaluación de los sistemas de personal. (Bohlander, Snell y Sherman, 2001)

Se ha elaborado una amplia variedad de medidas, las cuales pretenden proporcionar evaluaciones precisas de la forma en que las personas se están desempeñando. A continuación, Pulakos (citado en Arias, Heredia, 2004), menciona los métodos principalmente utilizados en la evaluación de desempeño.

1. Escalas gráficas de calificación.

Son el sistema más utilizado en la evaluación de desempeño. Los individuos son calificados en diversos rasgos o factores, y el evaluador juzga “cuanto” de cada factor tiene el individuo. Las dimensiones más comunes son la cantidad de trabajo, calidad del trabajo, juicio práctico, conocimiento del puesto, cooperación y motivación

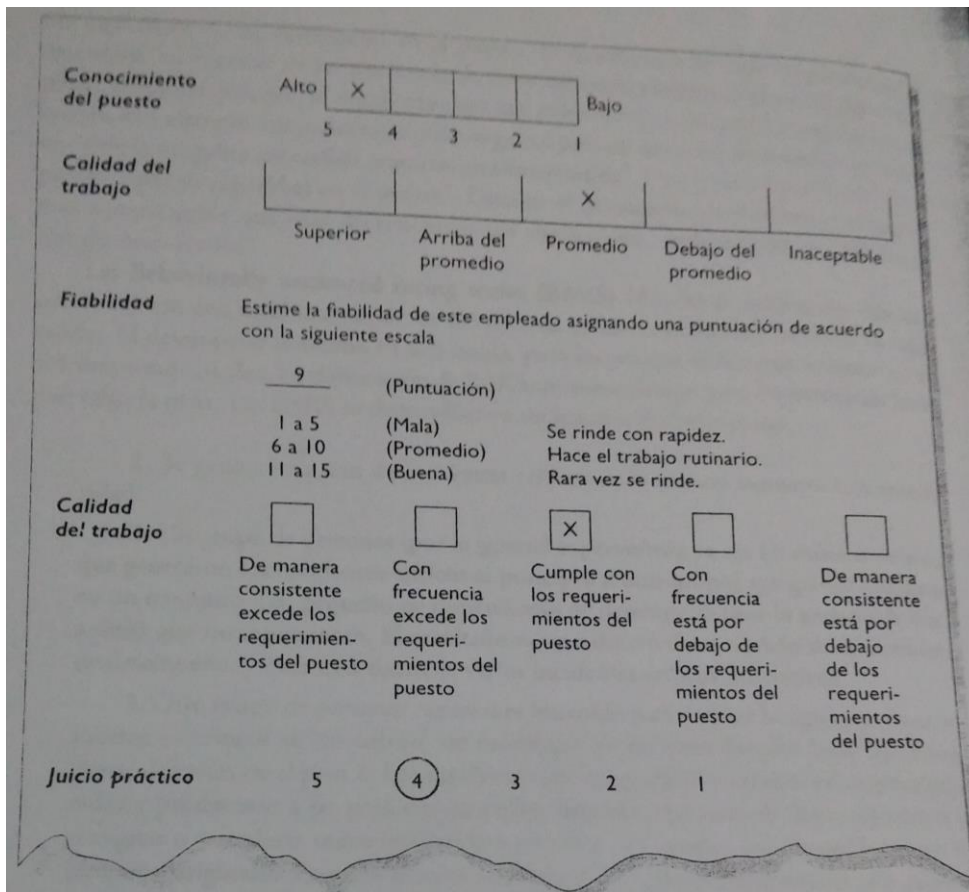


Figura 2. Ejemplo de escalas gráficas de calificación para varias dimensiones de desempeño de Galicia, Fernando y Heredia, Víctor (2006).

2. Métodos de comparación de empleados.

Las escalas de calificación evalúan a los empleados contra algún estándar definido. Con estos métodos los individuos son comparados entre sí. La ventaja principal es la eliminación de los errores de tendencia central y de indulgencia por los que los evaluadores son obligados a diferenciar entre las personas que se están estimando. Los tres métodos principales de comparación de empleados se describen a continuación.

- A) Ordenamiento. El evaluador clasifica a los empleados de mayor a menor en una dimensión de desempeño determinada. El orden es descendente, el primer lugar es considerado como el “mejor” y el que ocupa el último sitio como el “peor”.
- B) Comparación por pares. Cada empleado se compara con todos los demás empleados en el grupo que se evalúa. La tarea del evaluador es seleccionar cuál de los dos es mejor en la dimensión que se está estimando. Por lo general, el método se utiliza para evaluar a los empleados en una sola dimensión: la capacidad general para desempeñar el puesto.
- C) Distribución forzada. Es más útil cuando la comparación conlleva grandes cantidades de empleados. Se usa generalmente cuando el evaluador debe calificar a los empleados en una sola dimensión, pero también puede usarse con múltiples dimensiones.

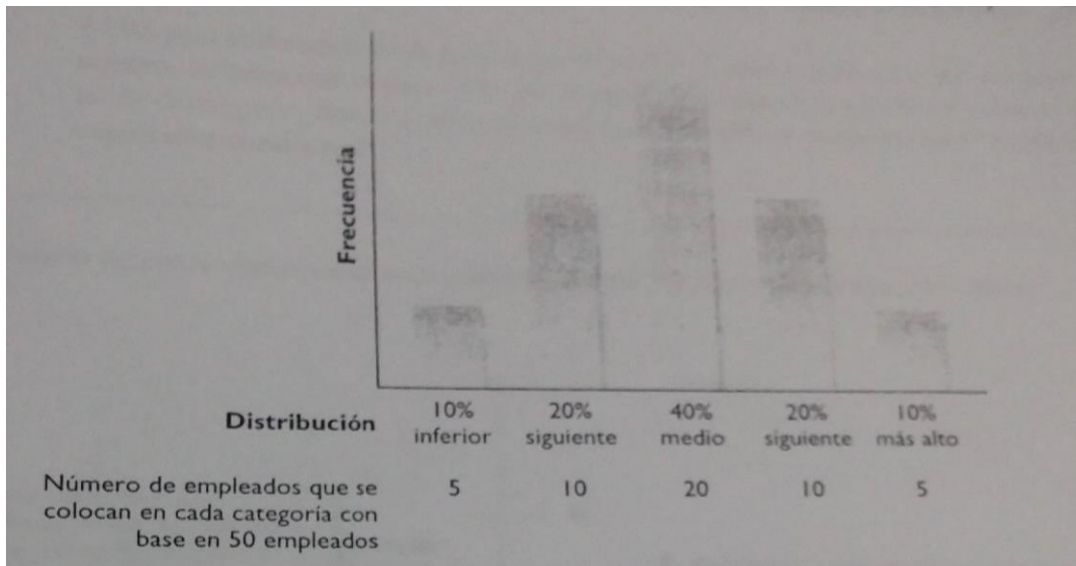


Figura 3. Método de distribución forzada de evaluación de desempeño de Galicia, Fernando y Heredia, Víctor (2006).

3. Listas de comprobación y escalas conductuales.

Los avances más recientes en la evaluación del desempeño implican listas de comprobación y escalas conductuales. El término clave es conducta. Entre mayor sea el acuerdo sobre el significado del desempeño evaluado, será mayor la posibilidad de que la evaluación sea precisa. Todos los métodos en esta categoría tienen su origen de manera directa o indirecta con el método de incidentes críticos.

- A) Incidentes críticos. Para Anderson y Wilson (citados en Bohlander, George., Snell, Scott, 2008) ésta técnica es flexible y puede utilizarse para evaluación de desempeño y de igual manera para análisis de puestos. Los supervisores registran las conductas buenas y malas de los empleados que influyen en gran medida en su desempeño en el puesto, incluso pueden aconsejar al empleado para que evite el comportamiento inadecuado y continúe con las buenas conductas.

- B) Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS) (Escala de calificación referida a conductas). F.J. Landy y D. A. Trumbo (1980) indican que es un tipo de escala de calificación para evaluación del desempeño en la cual los puntos o valores son descripciones de comportamiento.

- C) Behaviorally-Observation Scale (BOS) (Escala de observación conductual). El evaluador debe estimar al empleado en la frecuencia de incidentes críticos además de observarlo durante un periodo de tiempo determinado, (F.J. Landy y D. A. Trumbo, 1980).

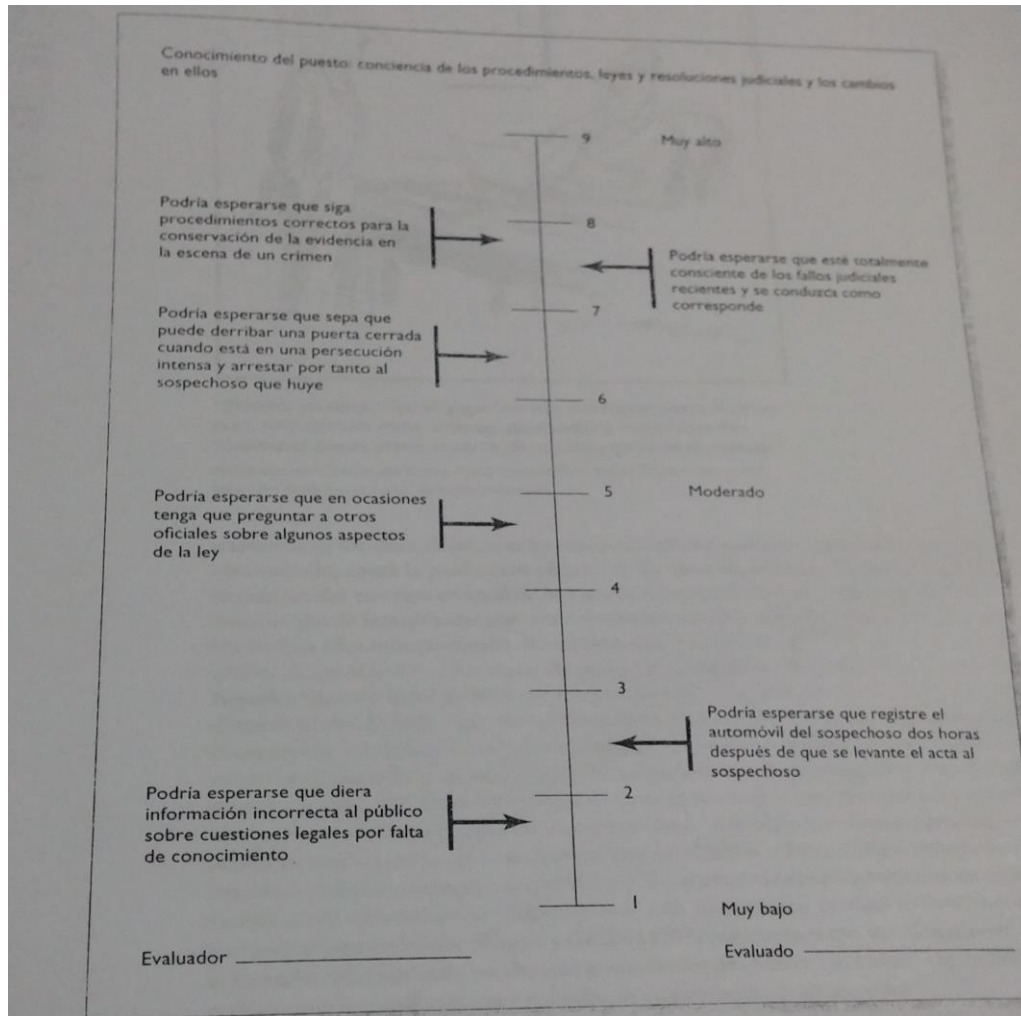


Figura 4. Ejemplo de escala de calificación referida a conductas (BARS) por sus siglas en inglés, de F.J. Landy y D. A. Trumbo (1980).

Latham, Fay y Saari (1979) sugirieron ventajas para las evaluaciones de desempeño con la BOS. Son construidas por aquellos que utilizan el método para evaluación, quienes entienden que están comprometidos a utilizar las escalas. Por otra parte, la información de las escalas BOS puede usarse para enseñar a los empleados nuevos los comportamientos más críticos para el puesto.

Los sistemas de evaluación con base a metas verificables preseleccionadas poseen un valor extraordinario para la evaluación del desempeño. En presencia de una planeación coherente, integrada y comprendida, diseñada para alcanzar objetivos específicos, quizá los mejores criterios de desempeño administrativo sean los relacionados con la capacidad de fijar metas de manera inteligente, planear los programas necesarios para el cumplimiento de éstas y lograr su efectiva consecución.(Bohlander, Snell y Sherman, 2001)

El sistema de medición del desempeño con base en objetivos preestablecidos debe complementarse con la evaluación de los administradores como tales, ya que ellos cumplen con deberes no administrativos, los cuales no pueden desestimarse. (Koontz y Weihrich, 2004)

En general, se pueden mostrar estos factores pertinentes del modelo de diagnóstico que tienen importancia para la evaluación del desempeño: (Ivancevich, 2005)

Influencia Externa

- Leyes, normas y requisitos del gobierno
- El sindicato
- Condiciones económicas nacionales e internacionales
- Competitividad
- Composición de la fuerza laboral
- Ubicación de la organización

Influencia Interna

- Estrategias
- Metas
- Cultura de la organización
- Naturaleza de la tarea
- Grupos de trabajo
- Estilo y experiencia del líder.

Más de una vez, se ha dicho que la evaluación del desempeño es el talón de Aquiles de la función de integración de personal, pero en realidad, se trata de una de las claves principales para la correcta conducción de ésta. La evaluación eficaz del desempeño debe reconocer el legítimo deseo de los empleados a progresar en el ejercicio de su profesión. (Díez, García, Martín, Periañez, 2001).

3.- Discapacidad

Al hablar de discapacidad, no se puede mencionar un número definido de tipos existentes, ya que esto varía en base a los autores de los cuales se esté haciendo referencia. En este caso, el producto integrador será enfocado a los cinco tipos de discapacidad en los cuales se engloba cada déficit existente y que podemos vincular con el ámbito laboral: intelectual, visual, auditiva, motriz y orgánica.

Luckasson (citado en Booth, T., 2006) define la discapacidad como la “expresión de limitaciones en el funcionamiento del individuo en un contexto social y que representa una desventaja substancial para el individuo”, similar a la definición que presenta La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Clasificación de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicada en 1980, una discapacidad "es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano."

Arnáiz (citado en Muntaner, Joan Jordi, 2010) menciona que las discapacidades pueden surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo.

Por otra parte, Verdugo (1991) hace hincapié en que la discapacidad concierne a aquellas habilidades, en forma de actividades y comportamientos compuestos, que son aceptados por lo general como elementos esenciales de la vida cotidiana. Algunos ejemplos de ello son las alteraciones de las formas apropiadas del comportamiento personal (tales como el control de esfínteres y la destreza para presentar autonomía) del desempeño de otras actividades de la vida cotidiana y de las actividades locomotrices (como la capacidad de caminar).

3.1.- Tipos de discapacidad

La discapacidad abarca aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás (Glosario de la Secretaría de Educación Pública, 2011).

3.1.1 Discapacidad Intelectual

A continuación se mencionan las discapacidades anteriormente escritas y la definición que se le otorga a cada una de ellas (Glosario de la Secretaría de Educación Pública, 2011).

La Discapacidad intelectual es definida como limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa; que se manifiestan en competencias tales como la comunicación, el cuidado personal, la autorregulación, las habilidades para la vida en el hogar y la comunidad, las habilidades sociales, las habilidades académicas funcionales, y para el ocio y el trabajo. Esta discapacidad se presenta antes de los 18 años.

3.1.2 Discapacidad Visual

Discapacidad Visual se divide en dos vertientes los cuales son baja visión y ceguera. Baja Visión: Grado de visión parcial que permite su utilización como canal primario para aprender y lograr información. Las personas con baja visión son los que a pesar de usar lentes o anteojos, ven o distinguen con gran dificultad los objetos a una distancia muy corta y requieren de apoyos específicos (lupas, bastón blanco, contrastes de color, binoculares, pantallas amplificadoras y textos macrotipo). Pueden leer letras impresas solo de gran tamaño y claridad.

Las personas con baja visión a diferencia de aquellos con ceguera, conservan todavía un resto de visión útil para su vida diaria. La baja visión puede ser progresiva y convertirse en ceguera.

Ceguera: Deficiencia sensorial que se caracteriza porque quien la padece tiene total o seriamente dañado el sistema visual. Más específicamente hablamos de personas con ceguera para referirnos a aquellos que no ven o que tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos). La

ceguera requiere de apoyos específicos como textos en Braille, ábaco Cranmer, bastón, perro guía, etc.

3.1.3 Discapacidad Auditiva

Discapacidad Auditiva, al igual que la discapacidad visual, se divide en dos vertientes: hipoacusia y sordera.

Hipoacusia: Pérdida auditiva de superficial a moderada, no obstante, resulta funcional para la vida diaria, aunque se necesita el uso de auxiliares auditivos. Las personas que presentan hipoacusia pueden adquirir el lenguaje oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva.

Sordera: Pérdida auditiva de moderada a profunda cuya audición no es funcional para la vida diaria y la adquisición de lenguaje oral no se da de manera natural. Los alumnos sordos utilizan el canal visual como vía de entrada de la información, para aprender y para comunicarse; por lo que es necesario enseñarles un sistema de comunicación efectivo como la lengua de señas.

3.1.4 Discapacidad Motriz.

Discapacidad motriz es aquella que afecta a la persona cuando a causa de un daño físico o neurológico no logra o se le dificulta realizar actividades que requieran de algún tipo de movimiento, coordinación corporal, dificultades en el control y mantenimiento del movimiento y postura. Las adecuaciones arquitectónicas y los apoyos personales como:

sillas de ruedas, muletas y andaderas, facilitan la autonomía y la interacción de la persona con su entorno.

3.1.5 Discapacidad Orgánica.

Está última aún no es considerada discapacidad en nuestro país, en cambio, en España, la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, COCEMFE (2010) menciona que, es aquella cuya deficiencia afecta al correcto funcionamiento de un órgano interno, son éstos los que están dañados, por eso muchas veces se asocia a enfermedades que no son perceptibles.

Generalmente, son dolencias genéticas no visibles. No se puede obviar que estas enfermedades pueden llevar a discapacidades físicas, ya sea por progresión degenerativa de la propia enfermedad o por intervenciones quirúrgicas. Algunos ejemplos conocidos son: fibrosis quística, trasplantes de riñón, pulmón, cardiopatías, diabetes, colitis ulcerosa, lupus, y hemofilia.

Ya mencionados los tipos de discapacidad más comunes y haciendo referencia a las competencias para la vida, Verdugo (2002) menciona que las habilidades adaptativas son las encargadas de movilizar y dirigir todos los componentes (conocimientos, habilidades, actitudes y valores) que muestran los individuos con y sin discapacidad, enfocándose hacia la consecución de objetivos concretos cómo el saber, el saber hacer o el saber ser, debido a que se manifiestan en la acción de manera integrada.

Dichos componentes se presentan tanto en situaciones comunes como complejas de la vida diaria y ayudan a visualizar un problema, poner en práctica los conocimientos pertinentes para resolverlo, reestructurarlos en función de la situación, así como prever lo que hace falta. A continuación se mencionan junto con sus características, únicamente, las que se vinculan entre la persona con discapacidad y su entorno laboral.

3.2 Habilidades Adaptativas

Las habilidades adaptativas son aquellas que hacen referencia a las capacidades, conductas y destrezas de las personas para adaptarse y satisfacer las exigencias de sus entornos habituales, en sus grupos de referencia, acordes a su edad cronológica (Verdugo, 2002).

3.2.1 Descripción de las Habilidades Adaptativas.

3.2.1.1 Comunicación:

Habilidades que incluyen la capacidad de comprender y transmitir información a través de comportamientos simbólicos (por eje. palabra hablada, palabra escrita/ortografía, símbolos gráficos, lenguaje de signos) o comportamientos no simbólicos (por eje., expresión facial, movimiento corporal, tocar, gestos). La capacidad de comprender o de recibir un consejo, una emoción, una felicitación, un comentario, una protesta o un rechazo.

3.2.1.2 Auto-cuidado:

Habilidades implicadas en el aseo, alimentación , vestido, higiene y apariencia física.

3.1.2.3 Habilidades sociales:

Relacionadas con intercambios sociales con otros individuos, incluyendo el iniciar, mantener y finalizar una interacción con otros, reconocer sentimientos, regular el comportamiento de uno mismo, ser conciente de la existencia de iguales y aceptación de éstos, nivel de colaboración, hacer y mantener amistades, afrontar las demandas de otros, entender el significado de la honestidad, autocontrol de impulsos, adecuar la conducta a las normas, respetar normas y leyes, mostrar un comportamiento socio sexual apropiado.

3.2.3.4 Autodirección:

Habilidades relacionadas con realizar elecciones, aprender a seguir un horario, iniciar actividades adecuadas a los lugares sus condiciones, respetando horarios e intereses personales. Completar las tareas necesarias o requeridas, buscar ayuda en casos necesarios, resolver problemas en situaciones familiares y en situaciones novedosas, demostrar asertividad adecuada y habilidades de autodefensa.

3.2.1.5 Salud y seguridad:

Habilidades relacionadas con el mantenimiento de la salud, tales como: alimentación , hábitos de higiene personal y del medio, identificar síntomas de enfermedad, tratamiento y prevención de accidentes, utilización de primeros auxilios, uso responsable de su sexualidad, consideraciones básicas sobre seguridad (por eje. seguir las reglas y leyes, utilizar el cinturón de seguridad, cruzar las calles, interactuar con extraños, buscar ayuda), asistir a chequeos médicos regulares, protegerse de comportamientos criminales, comunicar preferencias y necesidades, participar en interacciones sociales y aplicar habilidades académicas funcionales.

3.1.2.6 Ocio y tiempo libre:

Hace referencia al desarrollo de intereses variados de tiempo libre y ocio (por eje. entretenimiento individual y con otros), reflejar las preferencias y elecciones personales, utilización y disfrute de las posibilidades de ocio del hogar y de la comunidad, participación de las actividades recreativas individuales y grupales, respetar turnos de participación, aumentar el repertorio de intereses, aumento de conocimientos y habilidades. Comportarse adecuadamente en lugares de ocio y tiempo libre, aplicar habilidades funcionales académicas, exhibir habilidades de movilidad.

3.2.2.7 Trabajo:

Habilidades relacionadas con poseer un trabajo a tiempo completo o parcial en la comunidad, comportamiento social apropiado y habilidades relacionadas con el desenvolvimiento del trabajo (por ejemplo, finalizar las tareas, conocimiento de los horarios, habilidades para buscar ayuda, recibir críticas y mejorar habilidades; manejo del dinero, localización de recursos financieros y aplicación de otras habilidades académicas funcionales, habilidades relacionadas con el ir y volver del trabajo, prepararse para el trabajo, manejo de uno mismo mientras esté en el trabajo, interacción con los compañeros.

4.- Discapacidad en el área laboral.

Sin duda, hoy en día en nuestro país, las personas con discapacidad ocupan uno de los sectores con especiales dificultades para incorporarse al sector organizacional.

La Organización Internacional del Trabajo por sus siglas OIT (1955) emitió en su Recomendación 99, que los países instrumenten acciones que faciliten la integración laboral de personas con discapacidad, haciendo hincapié el establecimiento de programas que demuestren y mejoren sus cualidades profesionales, fomenten oportunidades y supriman toda discriminación con respecto a la capacitación y al empleo.

A partir de los años 90s y con la finalidad de facilitar procesos de inclusión laboral en un trabajo ordinario a personal de este colectivo, en España, se crearon proyectos que utilizan lo que ahora se define como *trabajo con apoyo*.

Dicho término según lo menciona Verdugo (citado en De Alfaro, Teresa, 2013) consiste concretamente en ofrecer acciones formativas a personas con especiales dificultades para su inclusión, en hacer prospección en el mercado laboral para identificar puestos de trabajo, y posteriormente realizar las colocaciones y el seguimiento en el lugar de trabajo para facilitar a la persona con discapacidad los aprendizajes que le permitan desarrollarse correctamente en su puesto.

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (1994) expresó que los países deben reconocer el principio de que las personas con discapacidad tienen que estar facultadas para ejercer sus derechos humanos, en particular en materia de empleo. Es preciso procurar la igualdad de oportunidades para obtener un empleo productivo y remunerado en el mercado de trabajo.

De acuerdo a un estudio realizado en Chile por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) en 1999, los empresarios que han incluido laboralmente a personas con discapacidad consideran que son un 87% más responsable que las demás, presentan un 74%

menos de ausentismo laboral, son un 72% más puntual y su calidad de trabajo es un 63% mejor.

En nuestro país, el Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (1995) planteó proporcionar acceso a la rehabilitación laboral y oportunidades de capacitación y empleo para la equiparación de oportunidades para el trabajo.

Debido a la iniciativa que buscó tomar el programa anterior con respecto a este tema, se continuó con el Programa de Integración Laboral para Personas con Discapacidad (2002), elaborado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, éste dispuso de estrategias orientadas a apoyar y facilitar la integración laboral de personas con discapacidad.

Cómo se ha mencionado en este apartado, España cuenta con organizaciones o instituciones que crean proyectos con respecto a la inclusión laboral dependiendo de su discapacidad tales como:

1. Confederación Española de Organizaciones y Asociaciones en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS).
2. Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE).
3. Organización Nacional de Ciegos de España (Fundación ONCE).
4. Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE).

Nuestro país, actualmente cuenta con instituciones u organizaciones como estas, la diferencia con el país del viejo continente, es que aquí no se separan por alguna

discapacidad en particular, sino que se reúnen todas, a continuación citaré organizaciones de México encaminadas hacia este colectivo, las cuáles son el vínculo entre una persona con discapacidad y una empresa, mencionando que las últimas 2 de la lista radican en Monterrey.

1. Fundación Makoi de Tiflotecnología AC.
2. Unidos Somos Iguales ABP (Asociación de Beneficencia Privada)
3. Puertas Abiertas ABP (Asociación de Beneficencia Privada).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Diseño del estudio.

La investigación pertenece al tipo diseño no experimental (expostfacto), transeccional, descriptivo y comparativo (Hernández S.R., Fernández C.C., Baptista L.P., 2014) y consistió en la aplicación de un cuestionario de satisfacción laboral y un cuestionario de evaluación de desempeño, siguiendo de un análisis y comparación de resultados entre el personal con y sin discapacidad que laboran en FAMF-COCEMFE Málaga.

3.2 Participantes.

Se eligió a la empresa FAMF-COCEMFE Málaga, ubicada en la región de Andalucía (Sur de España), la cual se identifica como (ONG) declarada Entidad de Utilidad Pública cuyo objetivo primario es prestar atención en diversos campos laborales a los colectivos afectados por algún tipo de discapacidad, y luchar en pro de la consecución de los objetivos de los mismos.

Dicha empresa cuenta con una antigüedad de 25 años y con 24 asociaciones de la misma índole de Málaga capital y provincia, que se aúnan y coordinan entre sí en determinadas acciones y proyectos que benefician al personal con discapacidad.

El personal administrativo fue quién respondió ambos cuestionarios, además trabajadores y supervisores; actualmente ese departamento involucra a 11 personas con

discapacidad y 9 personas sin discapacidad, 20 en total, de los cuáles 17 corresponden al género femenino y 3 al masculino. Todas ellas fueron contestadas de forma presencial. Las edades del personal oscilan entre los 30 y 60 años.

3.3 Escenario o ambiente.

La aplicación de las encuestas de satisfacción laboral y evaluación de desempeño, fueron contestadas en la oficina de administración de la propia empresa, localizada en Málaga, sur de España.

3.4 Instrumento de medición.

A cada uno de los participantes se les entregó un cuestionario para medir su satisfacción laboral (Anexo 1 y anexo 2) creado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), presentando éste con 8 reactivos descriptivos y 13 reactivos de alternativas de elección, posteriormente, a los supervisores se les proporcionó un cuestionario de matriz de evaluación de desempeño (Anexo 3) creado por Fernando Galicia y Víctor Heredia (2006), para la medición de rendimiento de cada uno de sus empleados, constando dicho documento con 7 reactivos.

La estructura de ambos cuestionarios se compone principalmente de los datos que ayudaron a contestar las preguntas de investigación, respetando el anonimato y la confidencialidad de la persona a responder.

Para llevar a cabo esta investigación, previamente se tuvo contacto con la empresa FAMF-COCEMFE-MÁLAGA, la cuál se comportó de manera accesible.

3.5 Procedimiento.

Para llevar a cabo ambos cuestionarios, se tuvo contacto con la Gerente de Recursos Humanos de la empresa, quién fue el vinculo directamente con el Director General el cual dio autorización, para la selección de los participantes, el departamento de administración accedió a encuestar a su personal, 20 personas en total.

La aplicación del instrumento se efectuó a cada uno de los empleados, donde se les explicó el propósito de la investigación, a su vez, se les mencionó que las respuestas brindadas por ellos serán confidenciales, respetando el anonimato; partiendo de esto, se dio inicio a la aplicación de los instrumentos.

Para clarificar lo anteriormente mencionado, se proporcionaron 2 tipos de encuesta, una de Satisfacción Laboral que fue respondida únicamente por los empleados, y otra de Evaluación de Desempeño, está contestada por los supervisores de dichos empleados. Ambas encuestas venían con instrucciones y puntualizando lo que se buscaba medir. Por su parte, los encuestados eligieron la opción que les parecía más viable de acuerdo a su sentir o percepción.

3.6 Análisis de datos.

Después de recopilar la información obtenida en las encuestas de Satisfacción Laboral y de Evaluación de Desempeño, se realizó el análisis de datos de cada una, que consiste en el conteo de respuesta ítem por ítem, identificar el máximo y mínimo puntaje de ambas, y posteriormente elaborar las gráficas con la presentación de resultados, como se podrá observar en el Capítulo 4 “Resultados”.

CAPÍTULO 4.

RESULTADOS.

Por medio de esta investigación se ha pretendido conocer la satisfacción laboral, el desempeño y la relación entre ambas, realizado por parte del personal con y sin discapacidad, así mismo, se buscó saber cuál de los dos tipos de personal se muestra más accesible y con una mayor satisfacción a la hora de realizar sus funciones.

4.1 Resultados por ítems de satisfacción laboral.

1. Puesto

En la figura 5 y tabla 1. Puesto que desempeña en la empresa, se muestra que el puesto de mayor cantidad de personal es Auxiliar Administrativo con un 40% de los empleados, del cual 30% tiene discapacidad y el otro 10% no, siguiendo posteriormente el puesto de Docente, contando con un 25% de empleados sin discapacidad y solo un 5% si presenta un déficit.

Los otros 4 puestos de trabajo presentan 10% o menos de personal sea con y sin discapacidad. Cabe señalar que la empresa en el área administrativa cuenta con un 55% de personal con discapacidad y un 45% sin ella.

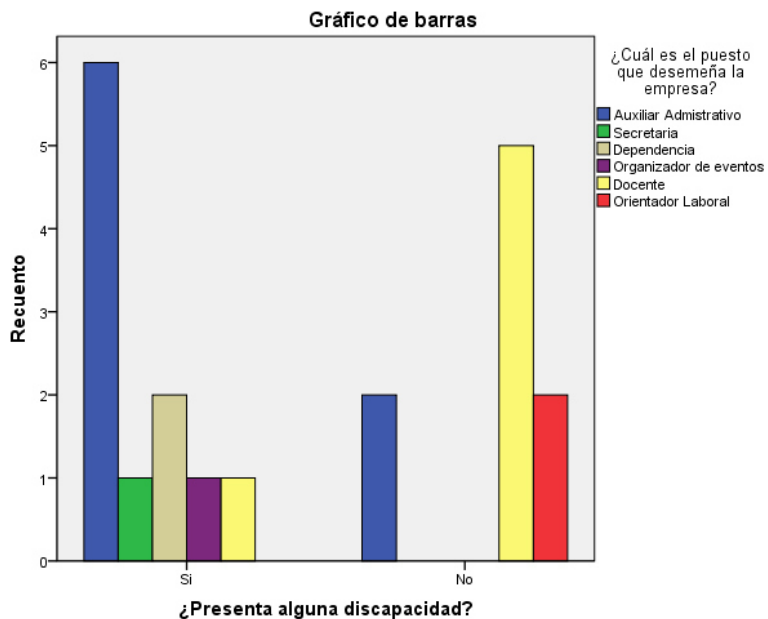


Figura 5. Puesto

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Auxiliar Administrativo	30%	10%
Secretaria	5%	0%
Dependencia	10%	0%
Organizador de Eventos	5%	0%
Docente	5%	25%
Orientador Laboral	0%	10%
Total	55%	45%

Tabla 1. Resultados de puesto.

2. Género.

En la figura 6 y tabla 2. Género, se manifiesta que en esta área la empresa cuenta con un 85% de personal femenino, 45% con discapacidad y 40% sin discapacidad, mientras el

15% restante son varones, 10 % tiene discapacidad en contra parte de un 5% que no la tiene.

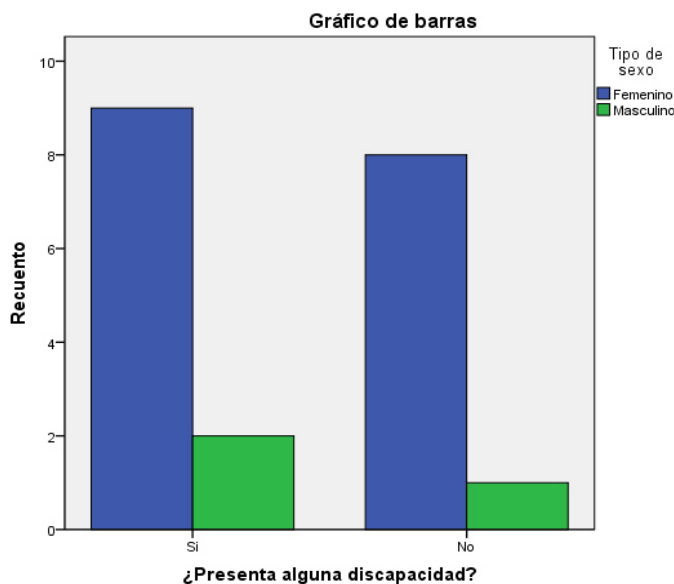


Figura 6. Género

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Femenino	45%	40%
Masculino	10%	5%
Total	55%	45%

Tabla 2. Resultados de género.

3. Edad del Encuestado.

La figura 7 y tabla 3. Edad del encuestado, indica que un 40% oscilan entre los 30 y 39 años, siendo un 10% con discapacidad y un 30 % sin esta. El 35% presenta una edad que va desde los 40 a 49 años, 25% de ellos tiene discapacidad mientras que el otro 10% no. El 25% restante se encuentra entre los 50 y 60 años, 20% de ellos tienen discapacidad, el otro 5% no tiene discapacidad.

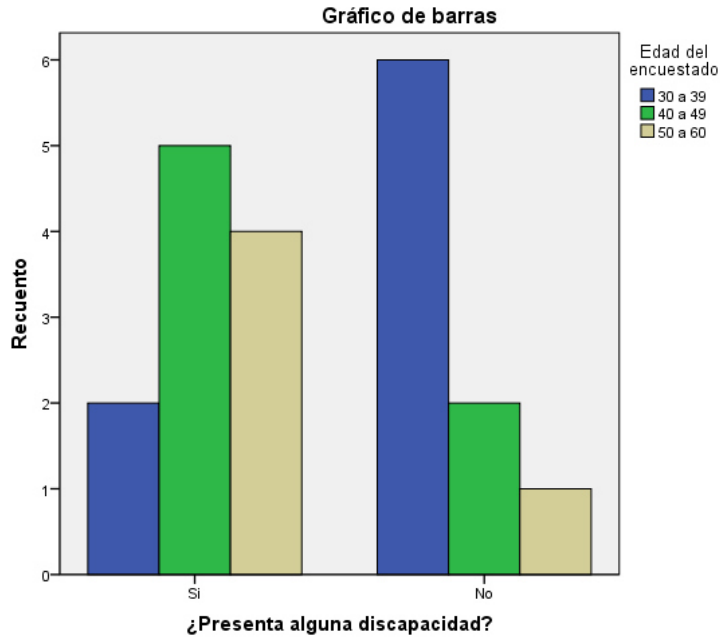


Figura 7. Edad

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
30 a 39 años	10%	30%
40 a 49 años	25%	10%
50 a 60 años	20%	5%
Total	55%	45%

Tabla 3. Resultados de edad.

4. Tipo de Discapacidad.

La figura 8 y tabla 4. Tipo de discapacidad, muestra que más de la mitad del personal tiene discapacidad, el 35% presenta discapacidad física mientras que un 20% tiene discapacidad orgánica, el 45% de empleados restantes no tiene discapacidad.

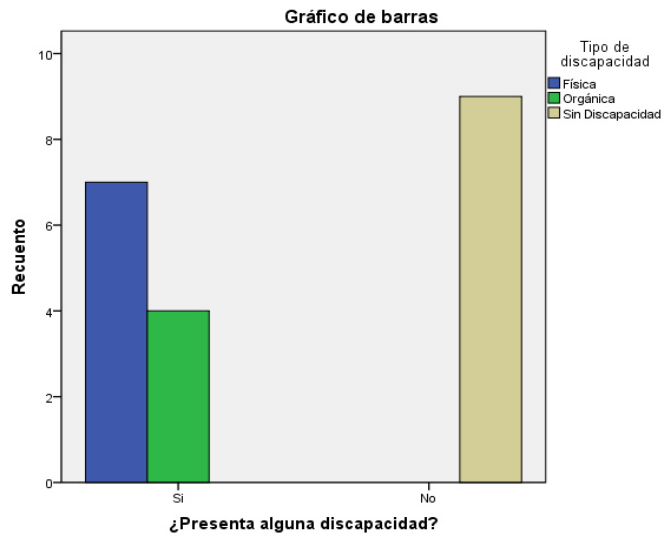


Figura 8. Tipo de discapacidad

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Física	35%	0%
Orgánica	20%	0%
Sin Discapacidad	0%	45%
Total	55%	45%

Tabla 4. Resultados de tipo de discapacidad.

5. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar.

La figura 9 y tabla 5. Estudios de mayor nivel que llegó a completar, muestra que el 50% de los empleados cuenta con licenciatura, de los cuáles el 35% de ellos no tiene discapacidad. Un 35% llegó a la titulación media de la cuál el 25% tiene discapacidad.

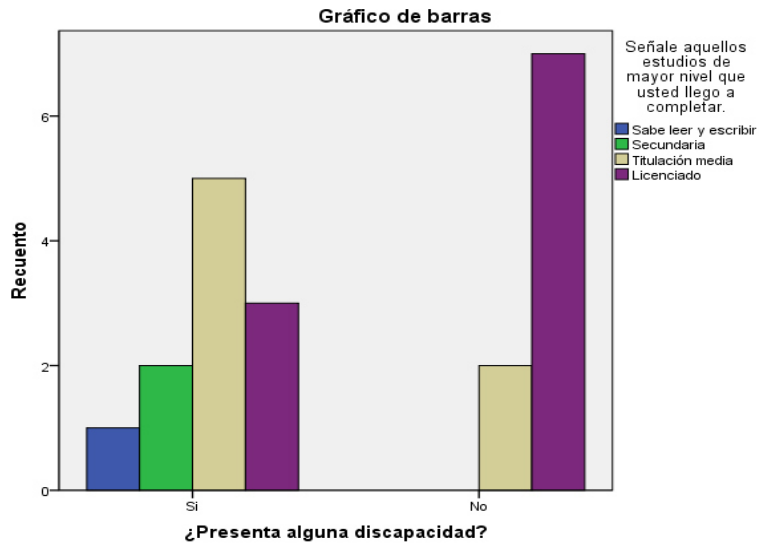


Figura 9. Estudios

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Sabe leer y escribir	5%	0%
Secundaria	10%	0%
Titulación media	25%	10%
Licenciado	15%	35%
Total	55%	45%

Tabla 5. Resultados de estudios.

6. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

La figura 10 y tabla 6. Horario de trabajo, indica que el 50% del personal con discapacidad y el 45% sin discapacidad trabajan la jornada completa, solo un 5% del personal con discapacidad cuenta con horario flexible.

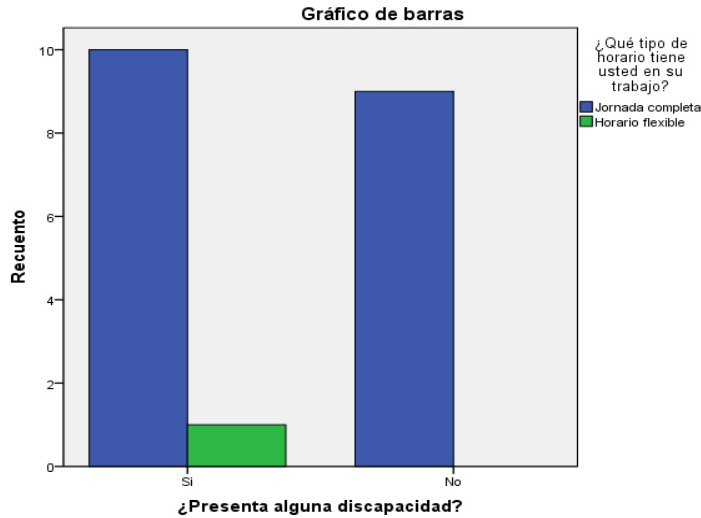


Figura 10. Horario

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Jornada completa	50%	45%
Horario flexible	5%	0%
Total	55%	45%

Tabla 6. Resultados de horario.

7. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted en su actual puesto de trabajo dentro de la empresa.

La figura 11 y tabla 7. Categorías jerárquicas, presenta que el 85% son empleados, 45% de personas con discapacidad y un 40% sin discapacidad. Un 5% ejerce como supervisor y tiene discapacidad. El 10% faltante, fungen como directivos, uno tiene discapacidad mientras que el otro no.

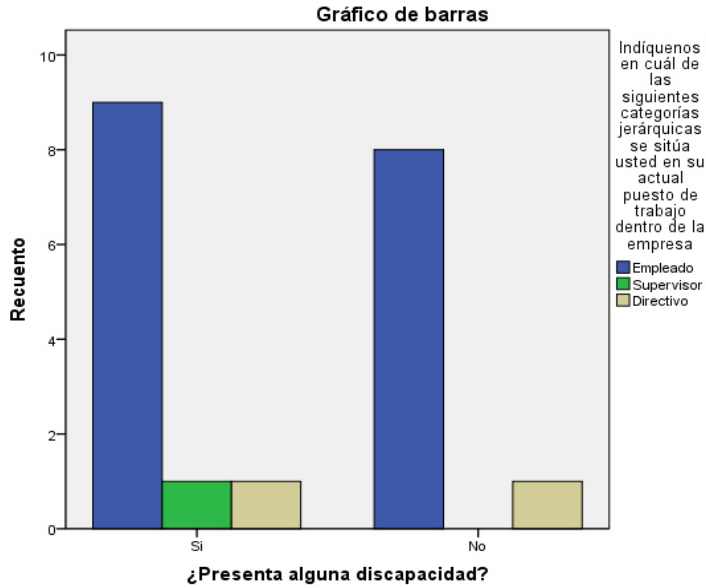


Figura 11. Categorías

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Empleado	45%	40%
Supervisor	5%	0%
Directivo	5%	5%
Total	55%	45%

Tabla 7. Resultados de categorías.

8. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

La figura 12 y tabla 8. Antigüedad en la empresa, el 30% de los empleados llevan una antigüedad que oscila entre los 6 y 10 años, entre los cuáles destacan un 15% de personal con discapacidad e igual número de personal sin ésta. Quiero puntualizar que es el personal con discapacidad el que mayor número de empleados tiene con antigüedad en la empresa, ya que un 30% más lleva entre 11 y 20 años.

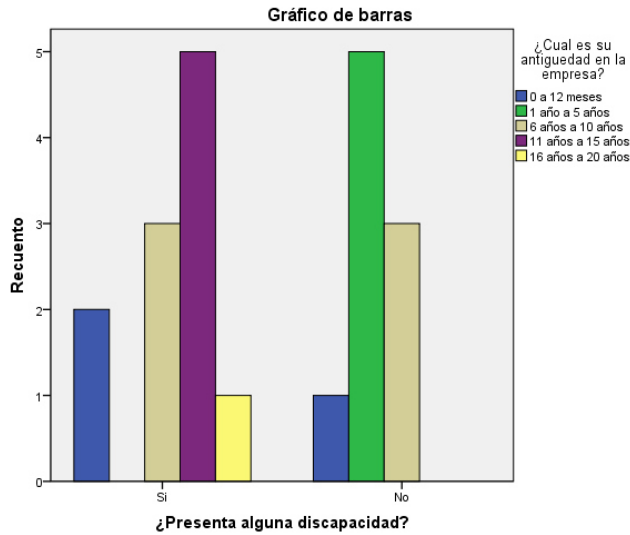


Figura 12. Antiguiedad

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
0 a 12 meses	10%	5%
1 año a 5 años	0%	25%
6 años a 10 años	15%	15%
11 años a 15 años	25%	0%
16 años a 20 años	5%	0%
Total	55%	45%

Tabla 8. Resultados de antigüedad.

9. Los objetivos planteados que se deben alcanzar.

La figura 13 y tabla 9. Objetivos planteados, muestra que el 85% del personal se encuentra satisfecho, 45% representa a los empleados con discapacidad, sólo el 5% del personal con discapacidad se encuentra insatisfecho, al 10% faltante le es indiferente.

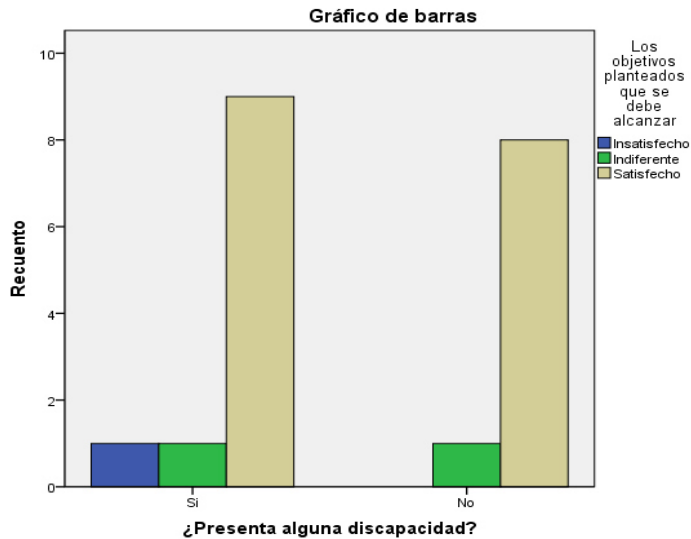


Figura 13. Objetivos

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	5%	0%
Indiferente	5%	5%
Satisfecho	45%	40%
Total	55%	45%

Tabla 9. Resultados de objetivos.

10. El entorno físico y el espacio que se dispone en su lugar de trabajo.

La figura 14 y tabla 10. Entorno físico y espacio en el lugar de trabajo, indica que él 55% siente satisfacción en este ítem, del cuál 40% presenta discapacidad, en contra parte, 35% de los empleados se sienten insatisfechos, el 25% de ellos son empleados sin discapacidad.

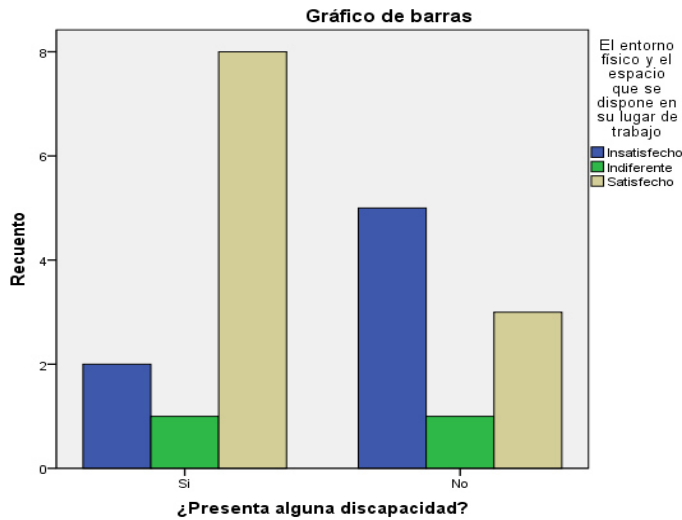


Figura 14. Entorno

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	10%	25%
Indiferente	5%	5%
Satisfecho	40%	15%
Total	55%	45%

Tabla 10. Resultados de entorno.

11. La temperatura de su lugar de trabajo.

La figura 15 y tabla 11. Temperatura en el lugar de trabajo, muestra que el personal con discapacidad se siente satisfecho y esto se refleja con un 30%, el 35% de la empresa siente indiferencia a esta pregunta, 25% de los empleados presentan insatisfacción de los cuales el 15% son personas sin discapacidad.

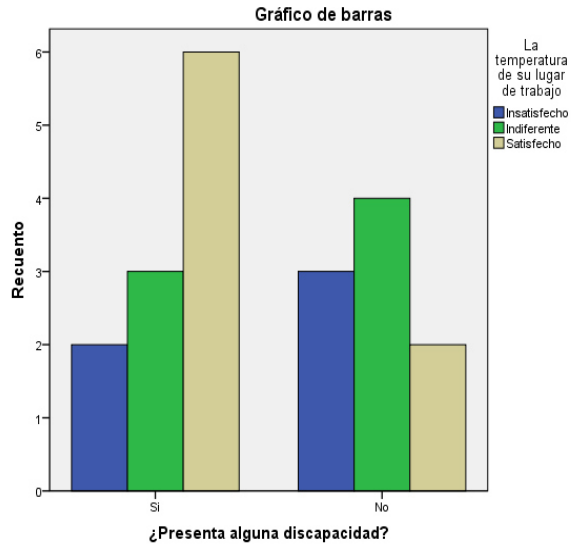


Figura 15. Temperatura

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	10%	15%
Indiferente	15%	20%
Satisfecho	30%	10%
Total	55%	45%

Tabla 11. Resultados de temperatura.

12. El clima organizacional de la empresa.

La figura 16 y tabla 12. Clima organizacional de la empresa, muestra que la mitad de la empresa siente indiferencia en lo que refiere a este ítem, mientras que un 45% de los empleados se encuentran satisfechos, el 25% de estos, presentan discapacidad.

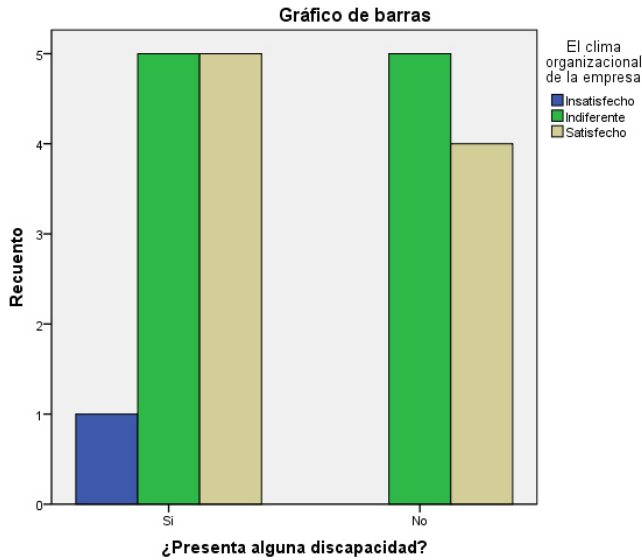


Figura 16. Clima organizacional

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	5%	0%
Indiferente	25%	25%
Satisfecho	25%	20%
Total	55%	45%

Tabla 12. Resultados de clima organizacional.

13. Las relaciones personales con su grupo de trabajo.

La figura 17 y tabla 13. Relaciones personales con su grupo de trabajo, evidencia que el 85% de los encuestados se encuentran satisfechos, 50% de ellos son los empleados con discapacidad, por otra parte el 10% respondió sentirse indiferente y sólo un 5% insatisfecho.

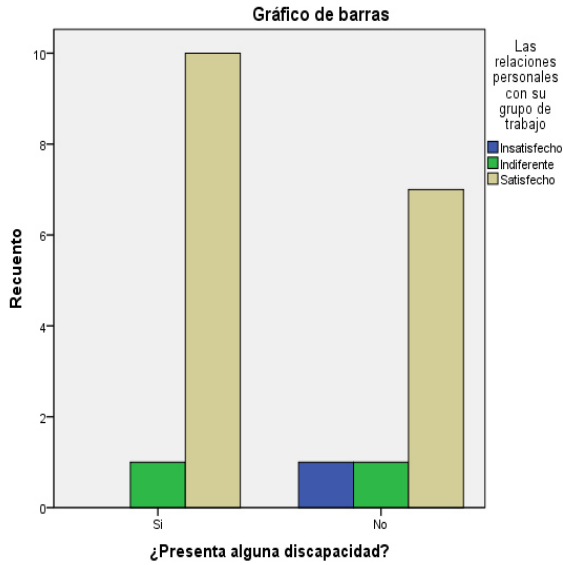


Figura 17. Relaciones personales

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	0%	5%
Indiferente	5%	5%
Satisfecho	50%	35%
Total	55%	45%

Tabla 13. Resultados de relaciones personales.

14. Los recursos necesarios para el trabajo.

La figura 18 y tabla 14. Recursos necesarios para el trabajo, muestra que más de la mitad del personal está satisfecho con un total de 60%, de los cuáles el 40% son individuos con discapacidad, el otro 20% no. Un 25% dice sentirse indiferente mientras que el 15% restante evidencia insatisfacción.

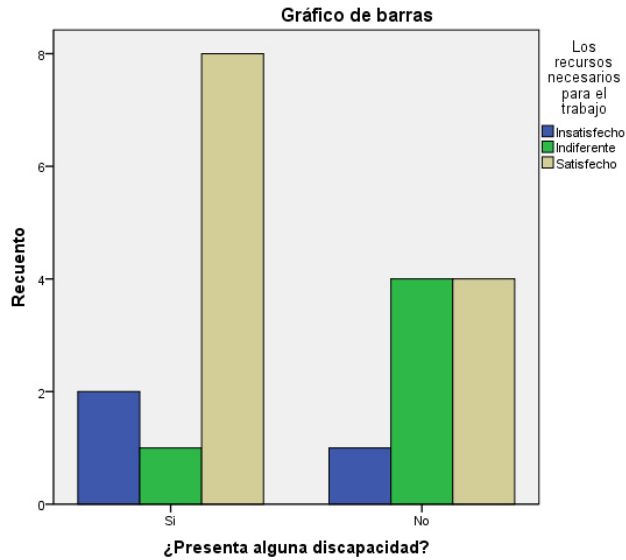


Figura 18. Recursos necesarios

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	10%	5%
Indiferente	5%	20%
Satisfecho	40%	20%
Total	55%	45%

Tabla 14. Resultados de recursos necesarios.

15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

La figura 19 y tabla 15. Proximidad y frecuencia con qué es supervisado, indica a un 55% de los empleados como satisfechos, por otra parte, un 45% respondió sentir indiferencia respecto a este ítem. Ninguno optó por la opción de insatisfacción.

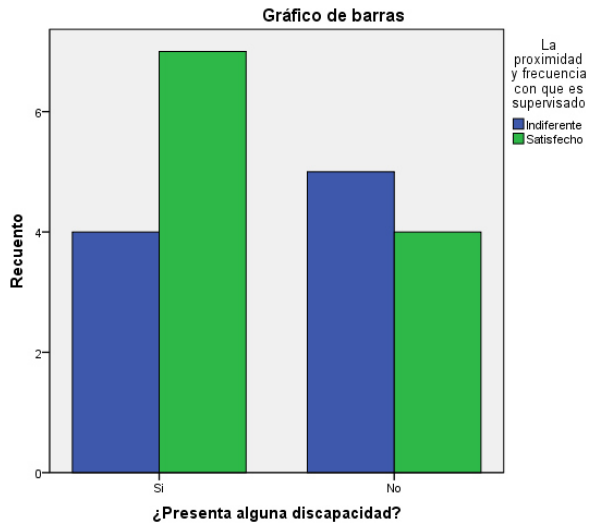


Figura 19. Frecuencia

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	0%	0%
Indiferente	20%	25%
Satisfecho	35%	20%
Total	55%	45%

Tabla 15. Resultados de frecuencia.

16. Las relaciones personales con sus superiores.

La figura 20 y tabla 16. Relaciones personales con sus superiores, muestra qué un 75% de los encuestados dijo sentirse satisfecho, 40% de personas con discapacidad y 35% sin discapacidad, el otro 25% mostró indiferencia en este ítem. Ninguno de los encuestados contestó sentirse insatisfecho.

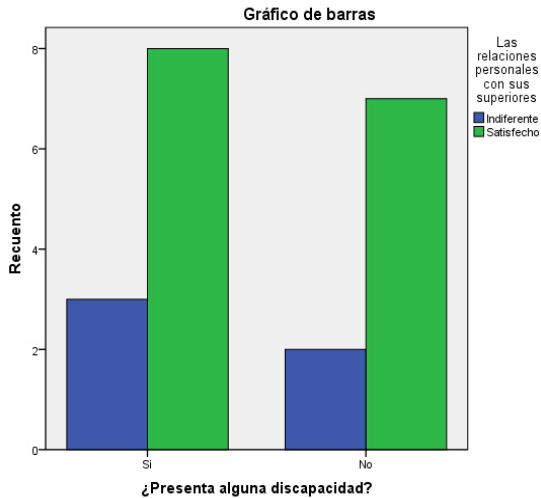


Figura 20. Relación con superiores

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	0%	0%
Indiferente	15%	10%
Satisfecho	40%	35%
Total	55%	45%

Tabla 16. Resultados de relación con superiores.

17. La igualdad y justicia del trato que recibe en su empresa.

La figura 21 y tabla 17. Igualdad y justicia del trato que recibe en la empresa, indica que el 80% de los empleados respondieron satisfactoriamente, 50% y 30% respectivamente, el 20% del personal restante dijo sentirse indiferente. Nuevamente, nadie eligió la opción de insatisfacción.

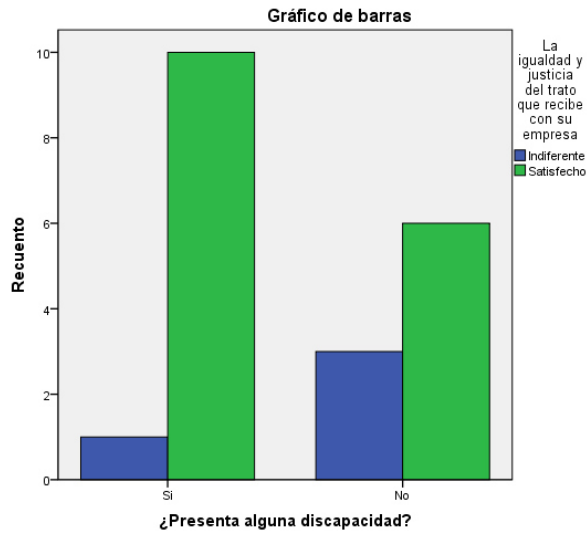


Figura 21. Igualdad y justicia

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	0%	0%
Indiferente	5%	15%
Satisfecho	50%	30%
Total	55%	45%

Tabla 17. Resultados de igualdad y justicia.

18. El apoyo que recibe de sus superiores.

La figura 22 y tabla 18. Apoyo que recibe de sus superiores, muestra que un 80% de los encuestados dicen sentirse satisfechos con el apoyo, mencionando que un 50% de estos presenta discapacidad mientras que el otro 30% no. El otro 20% del personal eligió la opción de indiferencia hacia esta pregunta. Nadie respondió sentirse insatisfecho.

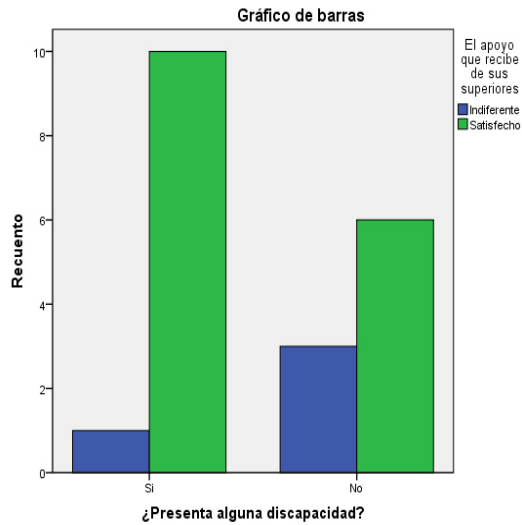


Figura 22. Apoyo superiores

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	0%	0%
Indiferente	5%	15%
Satisfecho	50%	30%
Total	55%	45%

Tabla 18. Resultados de apoyo de superiores.

19. Las reglas de trabajo establecidas por la administración.

La figura 23 y tabla 19. Reglas del trabajo establecidas por la administración, muestra que la cantidad de 65% de empleados dijeron sentir satisfacción hacia las reglas de la administración, 40% de ellos presenta discapacidad, 25% no la presentan. El 35% respondió con indiferencia. Ningún encuestado respondió estar insatisfecho.

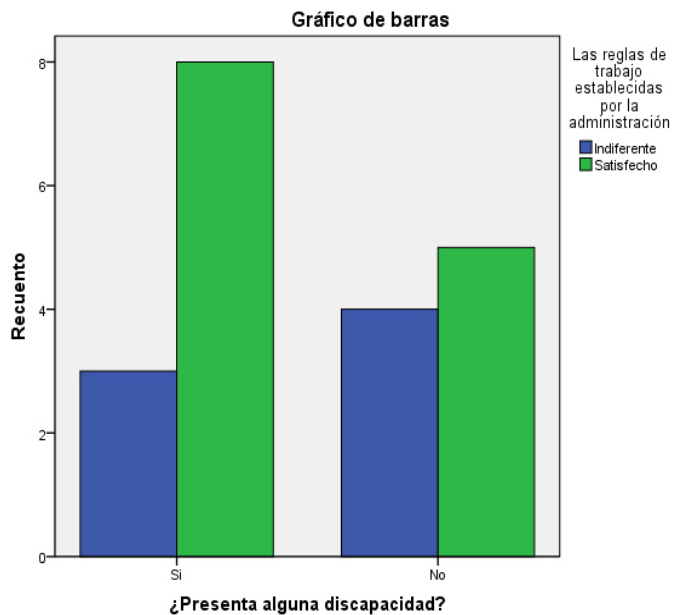


Figura 23. Reglas de trabajo

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	0%	0%
Indiferente	15%	20%
Satisfecho	40%	25%
Total	55%	45%

Tabla 19. Resultados de reglas del trabajo.

20. Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo.

La figura 24 y tabla 20. Oportunidades de ascenso dentro del trabajo, indica que el 40% del personal dijo sentirse satisfecho, a su vez la misma cantidad de porcentaje mencionó indiferencia por este ítem, ambas variables fueron respondidas de manera equivalente tanto de personal con discapacidad como el personal sin ésta. El 20% restante seleccionó la variable de insatisfacción.

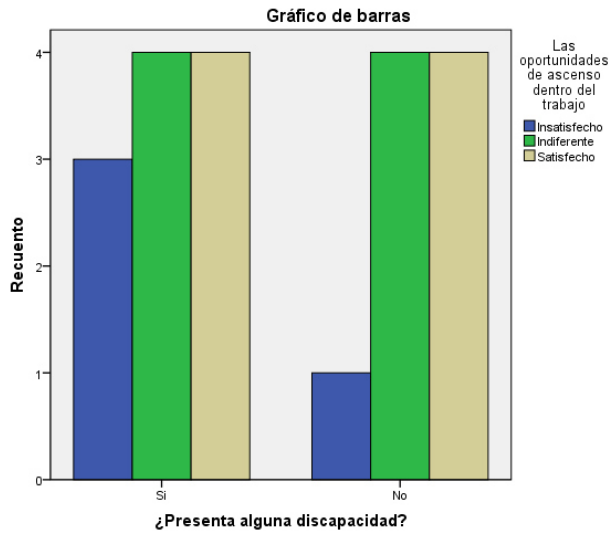


Figura 24. Oportunidad de ascenso

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	15%	5%
Indiferente	20%	20%
Satisfecho	20%	20%
Total	55%	45%

Tabla 20. Resultados de oportunidad de ascenso.

21. Los valores practicados por el grupo de trabajo.

La figura 25 y tabla 21. Valores practicados por el grupo de trabajo, indica que el 45% del personal con discapacidad mostró satisfacción a lo que este ítem refiere, por un 20% de individuos sin discapacidad que también dijeron sentirse satisfechos. Un 15% mostró indiferencia hacia los valores, el otro 20% de los trabajadores presentaron insatisfacción.

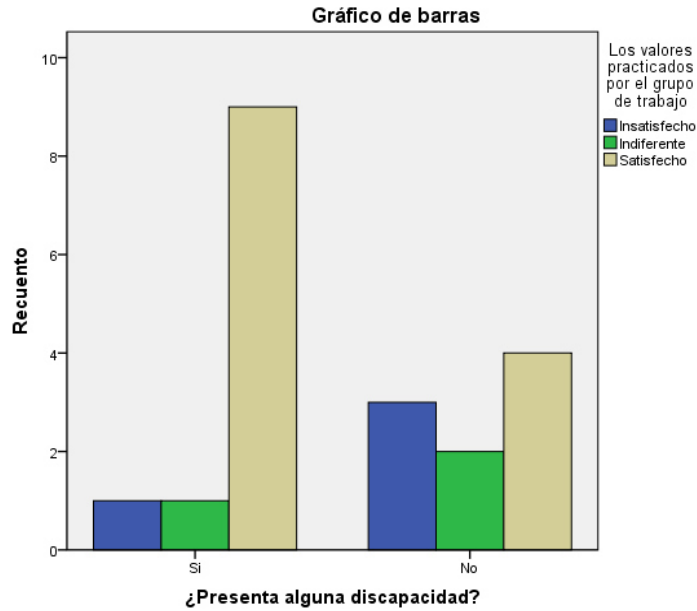


Figura 25. Valores

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Insatisfecho	5%	15%
Indiferente	5%	10%
Satisfecho	45%	20%
Total	55%	45%

Tabla 21. Resultados de valores.

4.2 Resultado por ítems de evaluación de desempeño.

1.- Eficiencia. El trabajo es en tiempo y calidad.

La figura 26 y tabla 22 . Eficiencia, muestra que tanto el personal con discapacidad cómo el de sin discapacidad tuvieron un desempeño bueno, con la cantidad de 50% y 45% respectivamente. Las variables sobresaliente y deficiente no figuraron en este ítem.

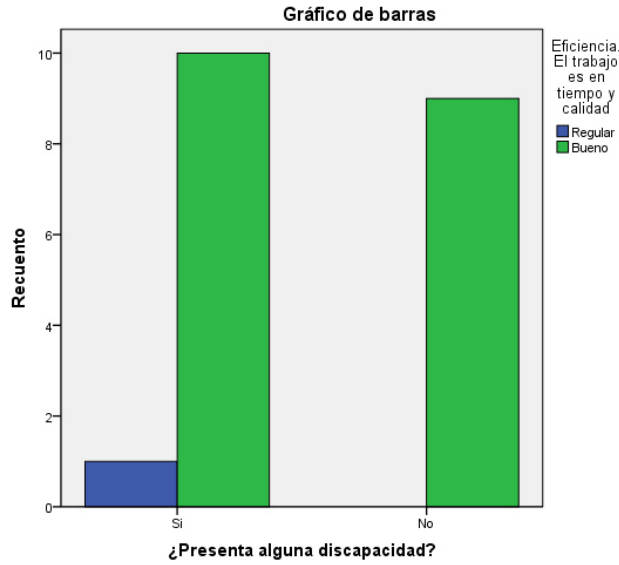


Figura 26. Eficiencia

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	5%	0%
Bueno	50%	45%
Sobresaliente	0%	0%
Total	55%	45%

Tabla 22. Resultados de eficiencia.

2. Calidad. El trabajo es sin errores ni fallas.

La figura 27 y tabla 23. Calidad, indica que en su mayoría los empleados tuvieron un buen funcionamiento, 40% por parte de los que no presentan discapacidad y 35% de los que si la tienen. El otro 25% restante fueron calificados de manera regular, 20% de esto lo cubren los individuos con discapacidad. Las variables sobresaliente y deficiente no mostraron tendencia alguna.

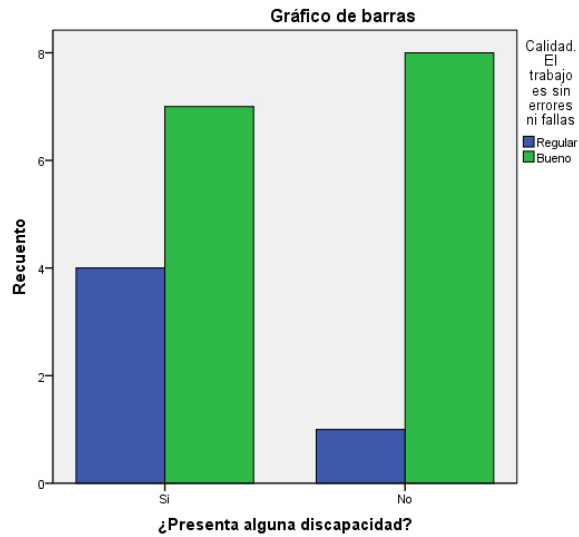


Figura 27. Calidad

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	20%	5%
Bueno	35%	40%
Sobresaliente	0%	0%
Total	55%	45%

Tabla 23. Resultados de calidad.

4. Costo. El trabajo no origina gastos extras.

La figura 28 y tabla 24. Costo, muestra que prácticamente la mayoría del personal fue calificado de bueno, con un 45% del personal con discapacidad y 35% sin discapacidad respectivamente, el otro 20% fue dividido de manera equivalente a los evaluados de forma regular con un 10% cada tipo de personal. Ninguno fue evaluado de sobresaliente o deficiente en su desempeño.

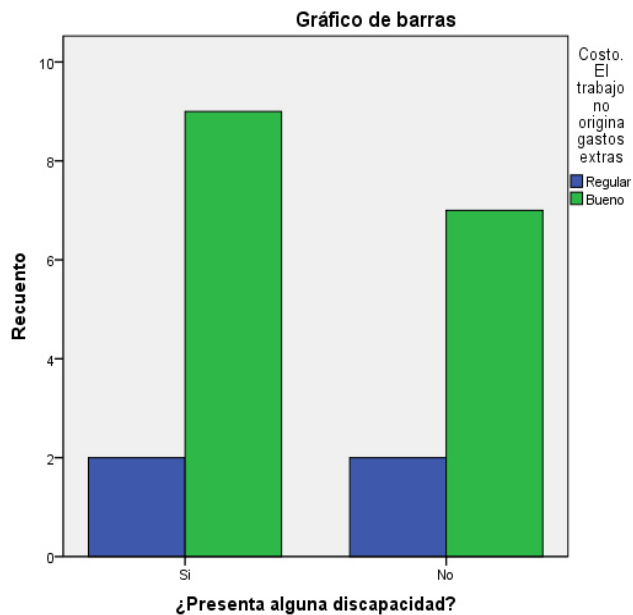


Figura 28. Costo

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	10%	10%
Bueno	45%	35%
Sobresaliente	0%	0%
Total	55%	45%

Tabla 24. Resultados de costo.

5. Limpieza. En su persona y sus áreas de trabajo.

La figura 29 y tabla 25. Limpieza, confirma que un 5% del personal sin discapacidad consiguió ser evaluada de sobresaliente, el 90% de la empresa fue calificada como bueno en este ítem, 50% del personal con discapacidad y 40% del personal sin ésta. Sólo la variable deficiente no muestra tendencia de porcentaje alguna.

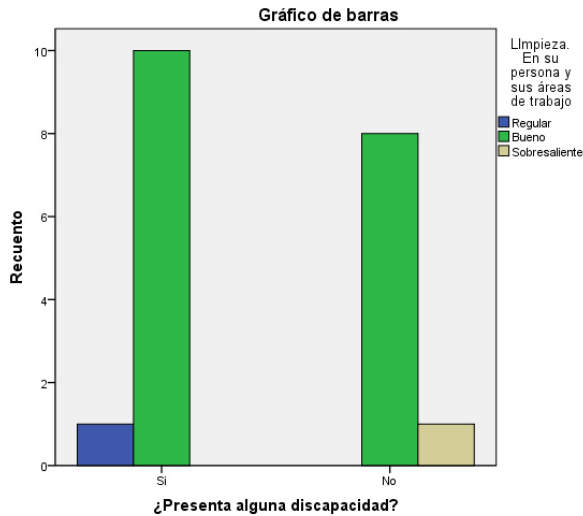


Figura 29. Limpieza

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	5%	0%
Bueno	50%	40%
Sobresaliente	0%	5%
Total	55%	45%

Tabla 25. Resultados de limpieza.

5. Comportamiento. Sin conflictos ni conducta inadecuada.

La figura 30 y tabla 26. Comportamiento, muestra que un 5% por parte de ambos tipos de personal fueron evaluados de forma sobresaliente. De igual manera se les calificó de buen desempeño con un 35% respectivamente a cada uno. El otro 35% restante ocupó la variable de regular, desglosando un 15% para el personal con discapacidad y 5% para los individuos que no presentan déficit. La variable deficiente no figuró en este ítem.

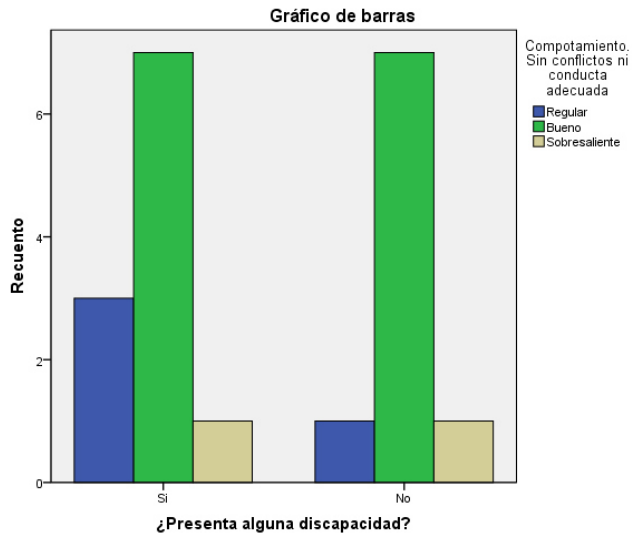


Figura 30. Comportamiento

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	15%	5%
Bueno	35%	35%
Sobresaliente	5%	5%
Total	55%	45%

Tabla 26. Resultados de comportamiento.

6. Asistencia. Sin faltas injustificadas al trabajo.

La figura 31 y tabla 27. Asistencia, indica que el 85% del personal fue evaluada de forma positiva o buena, 45% del personal sin discapacidad destacó en asistencia por un 40% del personal con discapacidad. La cantidad de 15% resultó ser catalogado como regular y todos ellos por parte del personal con discapacidad. Una vez más, las variables sobresaliente y deficiente no mostraron tendencia.

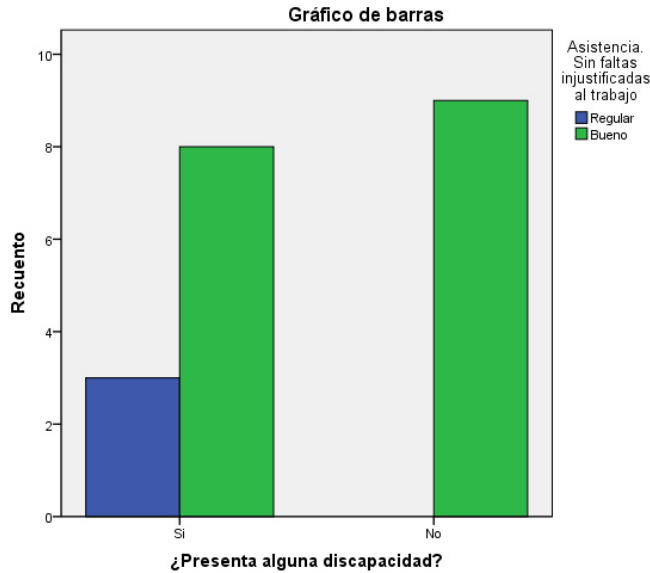


Figura 31. Asistencia

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	15%	0%
Bueno	40%	45%
Sobresaliente	0%	0%
Total	55%	45%

Tabla 27. Resultados de asistencia.

7. Puntualidad. Sin retardos en su puesto de trabajo.

La figura 32 y tabla 28. Puntualidad, muestra que el 5% de los empleados sólo con discapacidad destacaron como sobresaliente, por otra parte, fueron evaluados en la variable de bueno el 40% del personal sin discapacidad, y con un 35% quienes presentan discapacidad. El otro 20% restante obtuvieron un resultado regular, del cuál, el 15% son parte de los encuestados con discapacidad. La variable deficiente no arrojó resultado alguno.

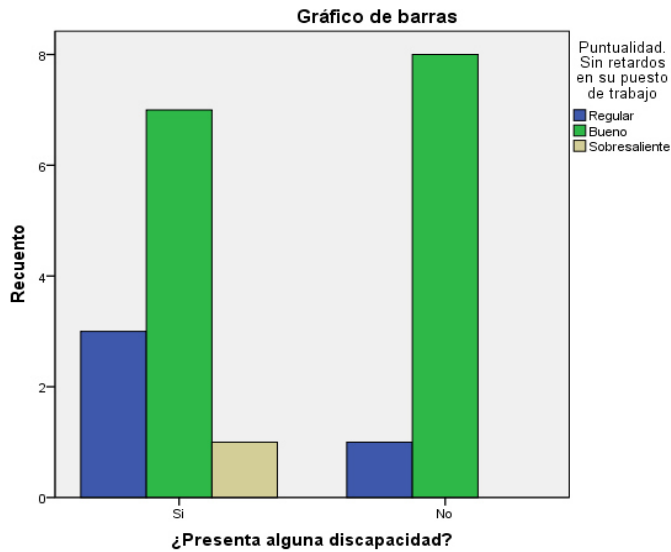


Figura 32. Puntualidad

Variable	% de Personas Con Discapacidad	% de Personas Sin Discapacidad
Deficiente	0%	0%
Regular	15%	5%
Bueno	35%	40%
Sobresaliente	5%	0%
Total	55%	45%

Tabla 28. Resultados de puntualidad.

4. 3 Resultados por objetivos específicos.

4.3.1 Establecer la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su satisfacción laboral.

En las gráficas correspondientes se da a conocer en la columna vertical las 3 opciones a elegir por parte de los empleados para medir su Satisfacción Laboral siendo la más baja y el número 1 “Insatisfecho”, la 2da opción es “Indiferente” y la 3era y más alta es la opción de “Satisfecho”.

En la parte horizontal aparece la cantidad de personas que respondieron la encuesta de Satisfacción Laboral, la fórmula para conocer el resultado de cada encuesta fue:

La suma total de las opciones de cada ítem (3) dividido entre los 13 ítems.

Una vez obteniendo el resultado de Satisfacción Laboral de cada encuestado, se procedió a obtener el promedio global de ambos tipos de personal, la fórmula para conocerlo fue:

La suma global del resultado total de Satisfacción Laboral de cada uno de los encuestados dividido entre la cantidad de personas encuestadas. Dicha suma aparece en la última columna de lado derecho tanto en la gráfica de personas con discapacidad cómo en la de personas sin discapacidad.

El resultado del grado de Satisfacción Laboral mostrado por los 11 empleados que presentan discapacidad es de **2.67**, lo cuál indica que este colectivo se siente Satisfecho a la hora de llevar a cabo sus actividades laborales. Por otra parte, el grado de Satisfacción Laboral presentado por los 9 empleados sin discapacidad es de **2.47**.

En las figuras 33 y 34 se presenta de manera gráfica que si existen diferencias en cuanto a la satisfacción entre ambos tipos de personal, pero ésta, es en un grado mínimo.

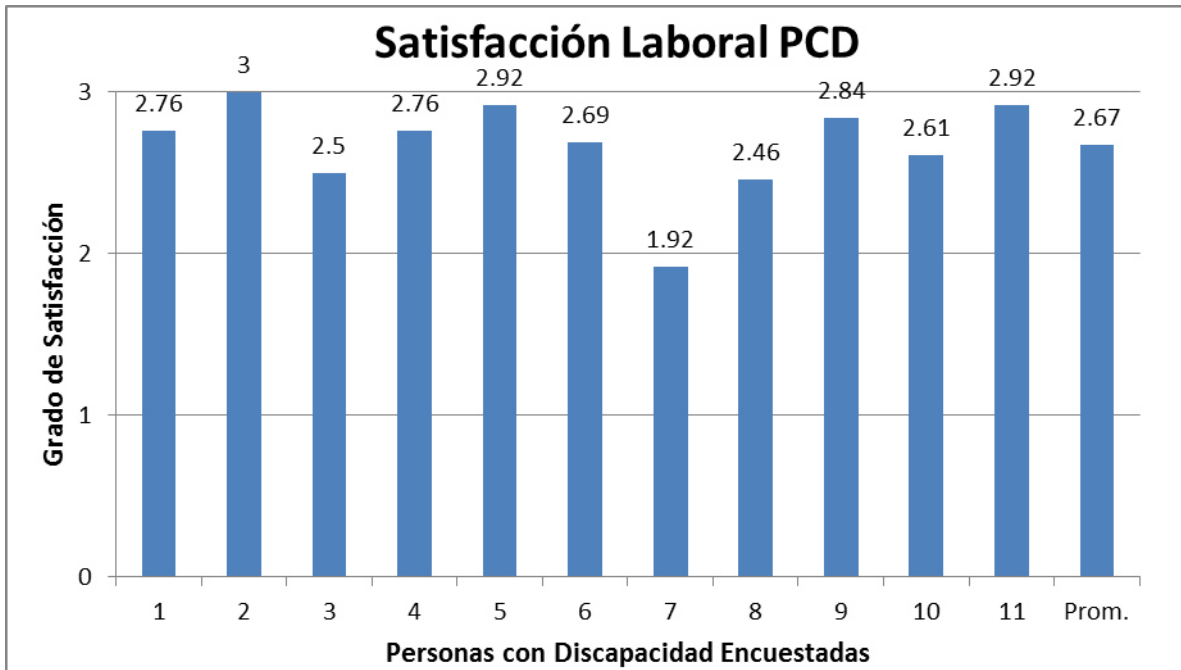


Figura 33. Suma de Satisfacción Laboral de personas con discapacidad.

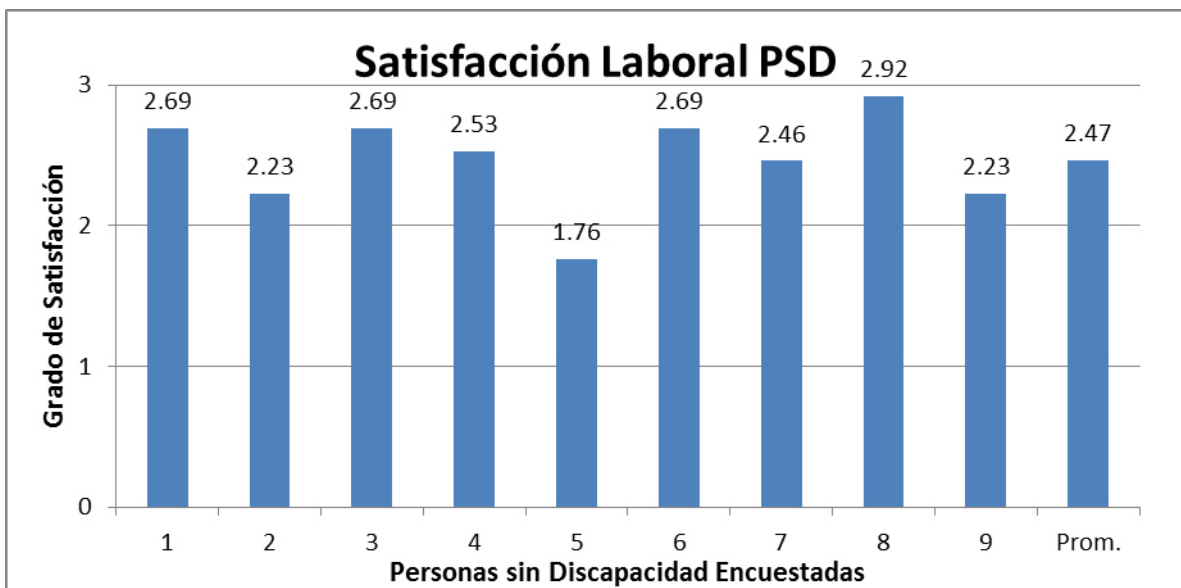


Figura 34. Suma de Satisfacción Laboral de personas sin discapacidad.

4.3.2 Establecer la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad en cuanto a su desempeño laboral.

Para conocer el grado de Evaluación de Desempeño de ambos colectivos, se hizo un procedimiento similar al de Satisfacción laboral, la diferencia que se presenta en esta encuesta son las opciones de medición siendo; la número 1 la más baja y es “Deficiente”, la 2da opción es “Regular”, la 3ra opción es “Bueno” y la más alta y última pertenece a “Sobresaliente”.

En las gráficas, la parte vertical muestran la cantidad de opciones y la horizontal la cantidad de personas que representan los tipos de personal. Para exhibir los resultados de ambas graficas se hicieron las siguientes fórmulas:

La suma total de las opciones de cada ítem (4) dividido entre los 7 ítems.

Una vez obteniendo el resultado de la Evaluación de Desempeño de cada encuestado, se procedió a obtener el promedio global de ambos tipos de personal, la fórmula para conocerlo fue:

La suma global del resultado total de Evaluación de desempeño de cada uno de los encuestados dividido entre la cantidad de personas encuestadas. Dicha suma aparece en la última columna de lado derecho tanto en la gráfica de personas con discapacidad cómo en la de personas sin discapacidad.

El resultado del grado de Evaluación de Desempeño manifestado por los 11 empleados que presentan discapacidad es de **2.80**, a diferencia del **2.95** que mostraron las 9 personas sin discapacidad. Por lo tanto, no existen diferencias tomando como base el mismo rango como se puede percibir en las figuras 35 y 36.

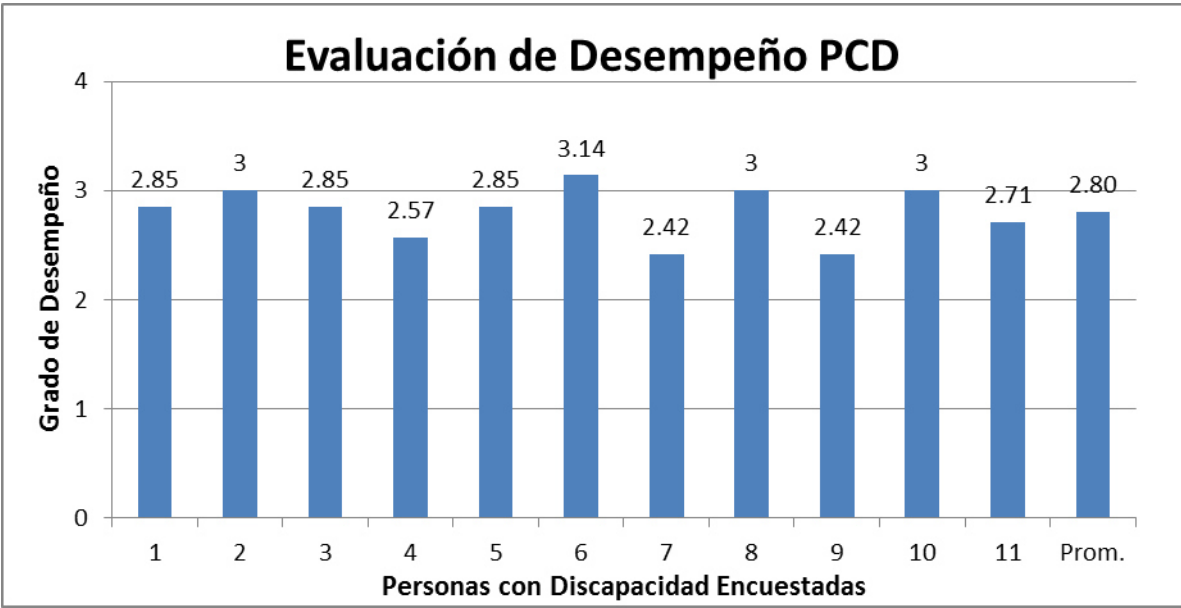


Figura 35. Suma de Evaluación de Desempeño de personas con discapacidad.

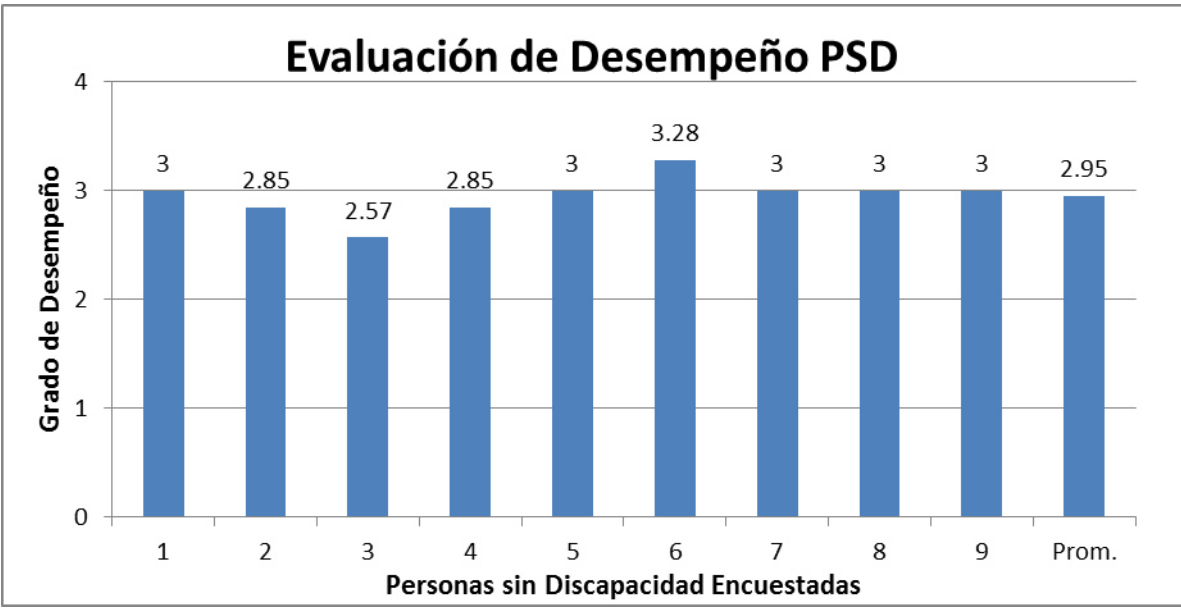


Figura 36. Suma de Evaluación de Desempeño de personas sin discapacidad.

4.3.3 Establecer la diferencia que existe entre personas con y sin discapacidad, en cuanto al grado de relación que guardan la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Debido a la cantidad de personal encuestado, un total de 20 personas, no se consideró conveniente establecer una relación de variables estadísticamente significativa o una comparación abrumadora de ambos cuestionarios aplicados.

Pero sí se puede puntualizar los resultados de la relación exhibida entre las variables de satisfacción laboral y de desempeño, donde el personal con discapacidad obtuvo un total de 2.67 de satisfacción y un 2.80 de desempeño. Estableciéndose así **.13** de diferencia en el promedio de las dos encuestas, la figura 37 presenta una posible relación entre las dos variables dado que ambas tienen promedios altos, lo que podría indicar la posibilidad de una correlación positiva.

Por otra parte, cómo se representa gráficamente en la figura 38. El personal sin discapacidad obtuvo 2.47 y un total de 2.95 en las antes mencionadas variables, mostrando que hay **.48** de diferencia, lo que podría indicar con el análisis visual que existe la posibilidad de que no haya relación entre las variables.

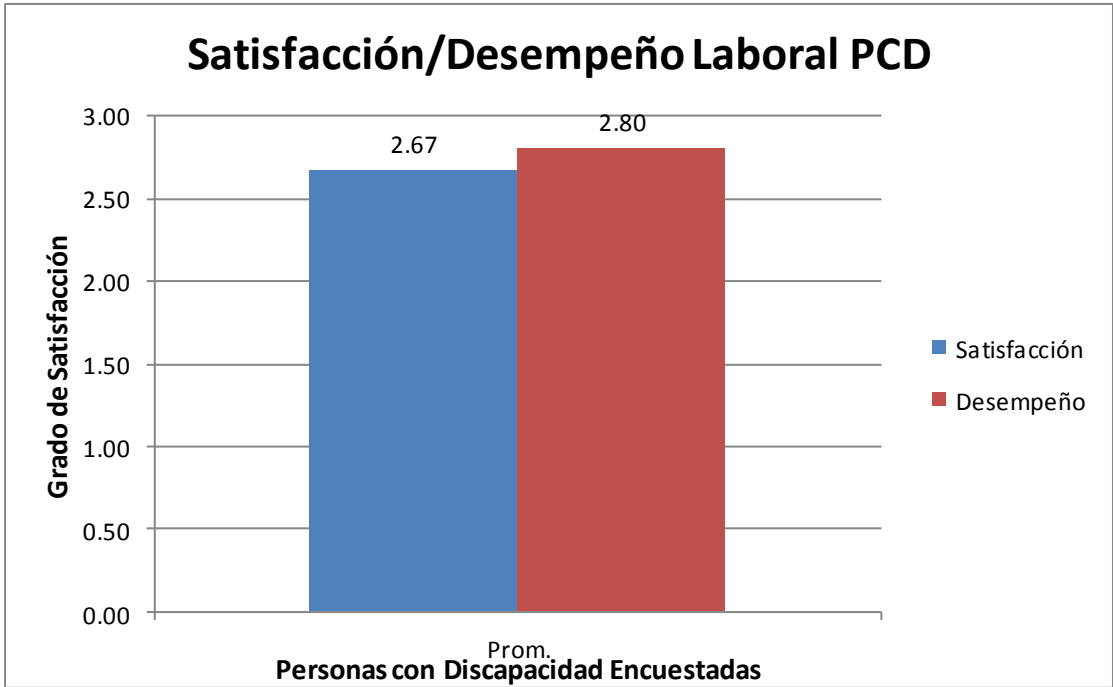


Figura 37. Relación de la satisfacción laboral y el desempeño de personas con discapacidad.

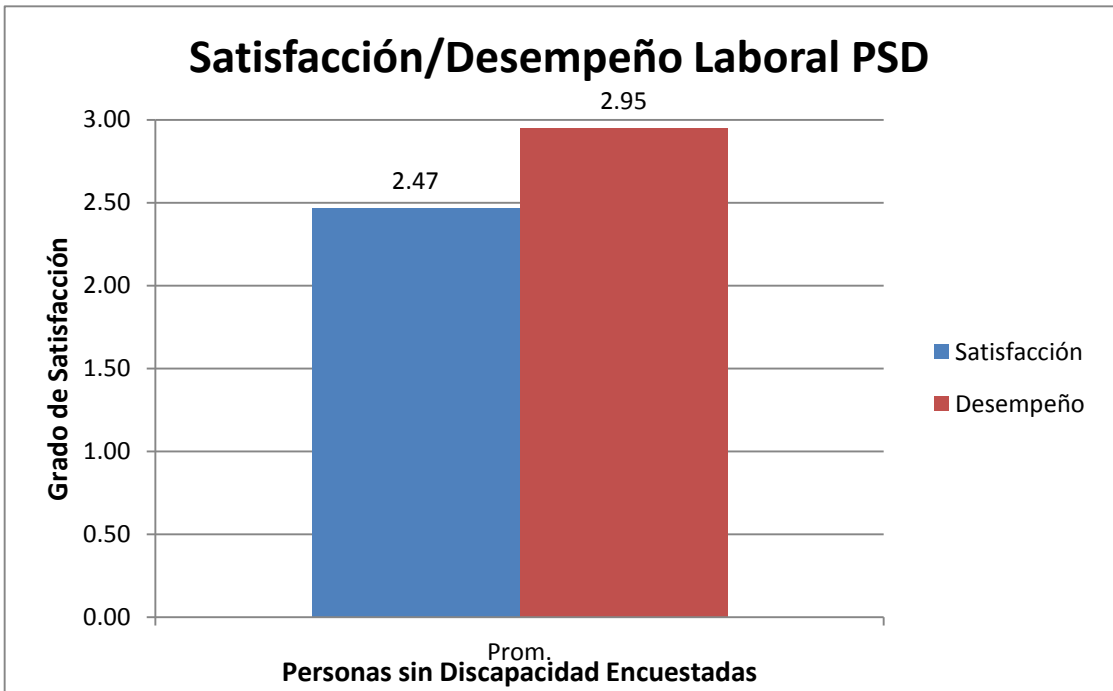


Figura 38. Relación de la satisfacción laboral y el desempeño de personas sin discapacidad.

CAPÍTULO 5.

CONCLUSIONES

Para poder dar inicio a este producto integrador, se tomó en cuenta la poca inclusión laboral de personas con discapacidad que existe actualmente en las empresas mexicanas, debido a esto, opté por llevar a cabo la investigación en España, lugar en el cuál se tiene un conocimiento amplio de la discapacidad y la inclusión en todas sus facetas, además de contar con asociaciones y empresas que apoyan a éste colectivo.

El objetivo fundamental era el de identificar y comparar la satisfacción laboral y el desempeño de personas con y sin discapacidad dentro de una misma organización, posteriormente, en base a los resultados, se establecería la relación de los resultados de ambos cuestionarios. Se pretendía llegar a establecer qué colectivo mostraba mayor satisfacción a la hora de prestar sus servicios y cuál era el desempeño que tenían.

Se dieron respuesta a las preguntas específicas planteadas para la investigación como lo fue conocer el grado de satisfacción laboral que tenían el personal con y sin discapacidad, se pudo concluir que el personal con discapacidad se encuentra satisfecho con su empleo mientras que el personal sin discapacidad resultó mostrar indiferencia. Esto hace alusión a lo que menciona Verdugo (2001) referente a las habilidades adaptativas de personas con discapacidad en auto-dirección y trabajo; capacidades, conductas y destrezas de las personas para adaptarse y satisfacer las exigencias de sus entornos habituales, en sus grupos de referencia, acordes a su edad cronológica.

No obstante, y haciendo énfasis en cuanto a los resultados que arrojaron las encuestas de satisfacción laboral, ni las personas con discapacidad ni sin discapacidad dijeron sentirse insatisfechas, aquí podemos recalcar que lo que mencionan Landy y Conte (2005) se asemeja al producto final, al decir que la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.

Otra pregunta de investigación era la de conocer el desempeño de ambos tipos de personal por medio de una Evaluación de Desempeño contestada por sus superiores. El resultado evidenció que ambos tipos de personal, con discapacidad y sin discapacidad, presentan similitud en cuanto a desempeño se refiere en la organización, los segundos un poco más que los primeros pero no es una marcada diferencia.

La 3era y última pregunta de investigación, era establecer la relación de los resultados de satisfacción laboral y evaluación de desempeño entre el personal con y sin discapacidad, para así tener una estadística de si ambos tipos de personal son congruentes en su trabajo. Las personas con discapacidad presentaron una correlación positiva de las dos variables mientras que los empleados sin discapacidad dejaron entre ver la posibilidad de que no exista una relación en dichas variables. Éstos últimos presentaron incluso un mayor desempeño pero indiferencia en su satisfacción.

Las recomendaciones para FAMF-COCEMFE-Málaga parten de seguir con su iniciativa y tendencia de la inclusión laboral de personas con discapacidad, debido a que ambos tipos de personal, como se exhibe en la parte de resultados, se muestran dentro de un rango razonable de satisfacción laboral que por ende repercute positivamente en su desempeño para así tener un capital humano dentro de la organización óptimo y productivo.

Otra recomendación, sería la de exhortar a la inclusión laboral al resto de las empresas de la localidad, de las afueras y de otros países que no han tenido la oportunidad de hacerlo por ser algo nuevo y diverso. Esto se podría llevar a cabo utilizando un manual o guía que específicamente habla acerca de la inclusión laboral.

Dejando a un lado la distinción de personal, el trabajo cooperativo es la forma más humana de aprender (Joan Rué, 1994).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias F., Heredia F, (2004) Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. Trillas, Tercera reimpresión.
- Arreaza, F. (2009): Inclusión y competencias básicas. En: *Actas I Congreso Nacional de buenas prácticas de educación, diversidad y empleo*. Murcia.
- Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (1994). Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Recuperado el 17 de Diciembre del 2014 de: <http://www.un.org/spanish/disabilities/standardrules.pdf>
- Barton, L. (1998). Discapacidad y sociedad. Madrid: Morata.
- Bohlander, S. y S., (2001) *Administración de Recursos Humanos*, Thomson Learning. Décimosegunda edición.
- Bohlander, George., Snell, Scott. (2008), *Administración de Recursos Humanos*. 14ª Edición. Arizona: State University.
- Booth, T. (2006): Manteniendo el futuro con vida; convirtiendo los valores de inclusión en acciones. En M:A: Verdugo y B. Jordan de Urríes (Coords.) *Rompiendo inercias. Claves para avanzar VI Jornadas científicas de investigación sobre personas con discapacidad* . Amarú. Salamanca.
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1990). Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales (2ª ed.). México: Trillas.
- Brief, A. P. (1998). Attitudes in around organizations. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación (2010). Encuesta Nacional sobre Discriminación en México, Personas con Discapacidad. Recuperado el 12 de Octubre del 2013 de: http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=424&id_opcion=436&op=436
- De Alfaro, Teresa (2013). Guía para Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. Recuperado el 22 de Julio del 2013 de: http://comunicarseweb.com.ar/?Guia_para_Inclusion_Laboral_de_Personas_con_Discapacidad&page=ampliada&id=11534&_s&_page=ampliada
- Díez E., Castro, García J., Martín F., Periañez R. (2001) .Administración y Dirección. McGraw-Hill. Primera Edición en Español.

Discapacidad Orgánica, COCEMFE (2010). Recuperado el 5 de Junio del 2013 de:
[Discapacidad orgánica http://www.cocemfe.es/portal/](http://www.cocemfe.es/portal/)

Galicia, Fernando; Heredia, Víctor (2006) Administración de recursos humanos: para el alto desempeño. 6ª Edición. México: Trillas.

Glosario de Secretaría de Educación, Educación Especial (2011). Recuperado el 20 de Noviembre del 2012 de:
http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/glosario/Glosario_final.pdf

Harpaz, I. (1983): Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis. Nueva York: Libra Publishers

Hulin, C.L. and Judge, T.A., (2003) - Handbook of psychology, - Wiley Online Library

Hellriegel D., Slocum, J., (2004) *Comportamiento Organizacional*, Thomson, Décima Edición.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill

Ivancevich J. (2005) Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill. Novena Edición.

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Recuperado el 13 de Marzo del 2013 de: <http://www.uv.es/seguridadlaboral>

Koontz H., Weihrich H., (2004) *Administración, una perspectiva Global*, McGraw-Hill, Décimosegunda edición.

Landy, Frank J. Conte, Jeffrey M. (2005). Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional, McGraw Hill, 1ra. Edición.

Landy, Frank J. y Trumbo, D. A. (1980). Psicología del comportamiento organizacional (rev. ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Latham, Gary P.; Saari, Lise M. (1979). Application of social-learning theory to training supervisors through behavioral modeling. *Journal of Applied Psychology*, Vol 64(3), 239-246.

Montúfar Guizar, Rafael (2008). *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. 3ª Edición. McGraw-Hill Interamericana.

Muchinsky, Paul M. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. 6ª Edición. Cengage Learning Latin America.

Muntaner, Joan Jordi (2010) De la integración a la inclusión: un nuevo modelo educativo. *25 Años de Integración Escolar en España: Tecnología e Inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario*. Murcia: Consejería de Educación, Formación y Empleo.

Naciones Unidas (2012). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado el 10 de Noviembre del 2013 de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (1955). Discapacidad y Trabajo. Recuperado el 11 de Agosto del 2013 de: <http://www.ilo.org/global/topics/skills-knowledge-and-employability/disability-and-work/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud (1980). El concepto de minusvalía. Recuperado el 18 de Noviembre del 2014 de: <http://www.upc.edu/ude/particulares/informacion/informacion-generica-sobre-discapacidad/el-concepto-de-minusvalia-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud>

Peiró, J.M. (1984): Psicología de la organización. Madrid: UNED.

Peiró, J.M. et al. (1996): Tratado de psicología del trabajo. Madrid: Síntesis.

Programa de Integración Laboral para Personas con Discapacidad (2002). Guía para empleadores interesados en la inserción laboral de personas con discapacidad. Recuperado el 14 de Agosto del 2014 de: http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/ESXX0002-.pdf

Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (1995). Por un México incluyente: Construyendo alianzas para el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado el 23 de Marzo del 2014 de: http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/issuu/pronaddis_2009_2012.pdf

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (2001). Recuperado el 16 de Noviembre del 2011 de: <http://www.cop.es/perfiles/contenido/trabajo.htm>

Psicología y empresas (2010). Recuperado el 18 de Noviembre del 2011 de: <http://psicologiayempresa.com/perfil-y-competencias-del-psicologo-organizacional.html>

Rué, J., (1994), El Trabajo Cooperativo, en Dader, P., Gairín, J., (eds), Guía para la organización y funcionamiento de los centros educativos, Ed. Praxis, Barcelona.

Sociedad de Fomento Fabril (1999). Legislación laboral y discapacidad en Chile. Recuperado el 3 de Diciembre del 2014 de: <http://www.sofofa.cl/social/2003/oitsofofa.pdf>

Sherman, Arthur; Bohlander, George; Snell, Scott (1999). Administración de Recursos Humanos. 11ª edición, Ed. Thomson.

Spector, Paul (2002) Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica. México: Editorial Manual Moderno

Vargas, Hernández J. G. (2007). La Culturocracia Organizacional en México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2002;20:29-41. Edición electrónica.

Verdugo, M. A. (1991). Evaluación I. La evaluación curricular del alumno. En Centro Nacional de Recursos para la Educación Especial (Ed.), *El alumno con retraso mental en la escuela ordinaria*. Madrid: MEC, Autor.

Verdugo, M. A. (2002). *Personas con discapacidad: Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras*. 3ª Edición. Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.

ANEXO 1

Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Cuestionario de Satisfacción Laboral 2013

DATOS DESCRIPTIVOS

1.- ¿Cuál es el puesto que desempeña en la empresa? AUXILIAR ADMINISTRATIVO

2.- Sexo. Varón Mujer

3.- Edad. 46

4.- Presenta alguna discapacidad. Si No

De ser "si" su respuesta, ¿Cuál es su discapacidad? FISICA

5.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- A) Ninguno B) Sabe leer y escribir C) Primaria
 D) Secundaria E) Bachillerato F) Titulación Media (Esc. Técnicas)
 G) Licenciados, Doctores, Masters Universitarios

6.- ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- A) Jornada completa (8 hrs) B) Jornada parcial (4 hrs) C) Horario flexible y/o irregular

7.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- A) Empleado o trabajador B) Supervisor C) Directivo

8.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años 3 y Meses

ANEXO 2

Continuación del cuestionario de Satisfacción Laboral.

A continuación, marque con "X" una alternativa por casilla, la cual usted considere cómo satisfacción o insatisfacción dependiendo de los distintos aspectos de su trabajo.

1	Los objetivos planteados que se debe alcanzar	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
2	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
3	La temperatura de su lugar de trabajo	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
4	El clima organizacional de la empresa	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
5	Las relaciones personales con su grupo de trabajo	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
6	Los recursos necesarios para el trabajo	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
8	Las relaciones personales con sus superiores	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
10	El apoyo que recibe de sus superiores	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
11	Las reglas de trabajo establecidas por la administración	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
12	Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>
13	Los valores practicados por el grupo de trabajo	Insatisfecho ___	Indiferente ___	Satisfecho <u>X</u>

ANEXO 3

Cuestionario de Evaluación de Desempeño.

Evaluación de Desempeño

Favor de responder esta evaluación de la forma más objetiva posible.

Fecha: 01/07/13 Empresa: FAMF COCEMFE MALAGA

1. Generales/Nombre del evaluado: ANA M^{TE} HOGALOS

Edad: 46 Antigüedad en el Puesto: 3 meses Género: M

Presenta Discapacidad: Si

I. DESEMPEÑO

Después de leer cada concepto coloque una X en la casilla (sólo una) que indique el desempeño que usted considere correcto.

INDICADORES	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	SORRESALENTE
EFICIENCIA El trabajo es en tiempo y calidad			X	
CALIDAD El trabajo es sin errores ni fallas			X	
COSTO El trabajo no origina gastos extras			X	
LIMPIEZA En su persona y sus áreas de trabajo			X	
COMPORTAMIENTO Sin conflictos ni conducta inadecuada			X	
ASISTENCIA Sin faltas injustificadas al trabajo			X	
PUNTUALIDAD Sin retardos en su puesto de trabajo			X	
TOTAL				

Comentarios:

II. AUTORIZACIÓN **JOAN Fco. Melone Garcia - COORDINADOR GENERAL**

Nombre del Evaluador: _____

Firma:

FAMF COCEMFE MALAGA
Federación Asociaciones Discapacitados Físicos y Orgánicos