



---

**Universidad de Valladolid**

# **TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“Calidad de vida laboral en Centros Especiales de Empleo”**

AUTOR:

**D<sup>a</sup> Ángela Rodríguez Aicua**

TUTOR:

**D<sup>o</sup> Raúl de Diego Vallejo**

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

CURSO: 2016 – 2017

FECHA DE ENTREGA:

22 de junio de 2017

### **AGRADECIMIENTOS**

Mis agradecimientos a la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) de Palencia y a todas aquellas personas que han prestado su colaboración en el desarrollo del estudio.

## Contenido

Índice de tablas: .....	3
Índice de gráficos: .....	4
Abreviaturas: .....	5
1. Introducción .....	8
2. Justificación.....	11
3. Fundamentación teórica .....	15
3.1.Discapacidad física .....	15
3.2.Vida laboral y personas con discapacidad: los Centros Especiales de Empleo.....	20
3.3.Ergonomía .....	25
3.4.Calidad de vida laboral .....	27
4. Investigación .....	31
4.1.Descripción .....	31
4.2.Objetivos .....	32
4.2.1.Objetivo general .....	32
4.2.2.Objetivos específicos.....	32
4.3.Muestra .....	33
4.4.Instrumento .....	34
4.5.Procedimiento .....	35
4.6.Análisis de datos y resultados.....	36
5. Conclusiones .....	44
6. Manual de buenas prácticas.....	46
7. Bibliografía.....	47
8. Anexos.....	51
8.1. Anexo 1: Carta de presentación y cuestionario “CVP – 35”.....	51

## Índice de tablas:

1. Tabla 1: Trabajo Social en la empresa.....	12
2. Tabla 2: diferencia deficiencia, discapacidad y minusvalía.....	17
3. Tabla 3: indicadores de calidad de vida laboral.....	28
4. Tabla 4: porcentajes y media obtenida de los cuestionarios CVP- 35.....	36

## Índice de gráficos:

1. Gráfico 1: ocupación de las personas con discapacidad física en Castilla y León.....	20
2. Gráfico 2: población ocupada en Palencia.....	21
3. Gráfico 3: población en paro en Palencia.....	21
4. Gráfico 4: calidad de vida profesional global percibida.....	38
5. Gráfico 5: creatividad en la empresa.....	39
6. Gráfico 6: carga de trabajo percibida.....	40
7. Gráfico 7: satisfacción con el sueldo.....	41
8. Gráfico 8: posibilidad de promoción.....	42
9. Gráfico 9: mejora de la calidad de los puestos por parte de la empresa.....	43

## **Abreviaturas:**

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento de la discapacidad y de la salud.

CIDDM: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

CEE: Centro Especial de Empleo

CVL: Calidad de Vida Laboral

CVP: Calidad de Vida Profesional

COCEMFE: Confederación Española de personas con discapacidad física y orgánica

CVP – 35: Calidad de Vida Profesional

## **RESUMEN**

La vida laboral supone un factor importante en la calidad de vida de las personas, propicia el bienestar social y las relaciones con el entorno. En el caso de las personas con discapacidad física el trabajo fomenta su autonomía personal, sin embargo, para lograr esto es necesario que los puestos estén adaptados a las necesidades de las personas. Los Centros Especiales de Empleo se crean en este contexto, dando acceso al trabajo a las personas con discapacidad que no puedan acceder a él de otra forma. El objetivo de este estudio radica en conocer la calidad de vida profesional de los trabajadores en estos centros, valorando así el beneficio de esta forma de empleo en el bienestar y calidad de vida de las personas con discapacidad física.

## **PALABRAS CLAVE**

Discapacidad física, centros especiales de empleo, ergonomía, empleo, calidad de vida laboral

## **ABSTRACT**

Working life means a main feature in human life style quality standard. It is the source of social welfare and it brings about relationships among people. Work promotes personal autonomy in disabled people. However, Jobs must be adapted for each individual person. Special employment centres operate for that reason; trying to find a job for this kind of people, who as we saw previously, couldn't find it other way. The aim of this analysis is to check the working life quality standard of these centres workers, so assessing the advantages of this sort of employment and the welfare it produces in disable people.

## **KEYWORDS**

Motor disability, special employment centres, ergonomic, employment, working life quality standard



## 1. Introducción

El trabajo es un elemento básico para el desarrollo personal. Gracias a la actividad laboral las personas se incluyen en la sociedad en la que viven, adquieren conocimientos, desarrollan diversas habilidades, mejora su bienestar y calidad de vida, así como la realización personal. Por lo tanto, se puede considerar como una necesidad en la vida de las personas y por lo tanto debe estar garantizado, ya que la falta de este es uno de las principales causas de pobreza y exclusión social. Sin embargo, en la actualidad la situación socioeconómica hace difícil que todas las personas en edad de trabajar puedan acceder a la vida laboral, contando en España con un 18'4% de personas desempleadas en 2016. En Palencia, lugar donde se enmarca este estudio, la tasa llega a 13'86%.

Las personas con discapacidad tienen especial dificultad para acceder al mercado de trabajo por las numerosas barreras arquitectónicas existentes en los centros de empleo ordinario, así como aquellas que encontramos establecidas por la propia sociedad que crean exclusión y diferencias que hacen desventajoso el acceso al mercado laboral de estas personas. En la actualidad existen numerosos proyectos y campañas que tratan de fomentar mediante ayudas económicas, como las subvenciones dinerarias o bien en materia de adaptación, la contratación de personas con discapacidad. Se trata de una tarea difícil, según el IBV (1999), existen numerosas barreras y obstáculos que se contemplan erróneamente a la hora de contratar a una persona con discapacidad, sin embargo, la contratación de personas con discapacidad cuenta con grandes beneficios y rentabilidad, ya que:

- La mayoría de personas está capacitada para realizar múltiples tareas independientemente de la discapacidad.
- Se encuentran más motivadas dadas las dificultades que se les presentan a la hora de conseguir un puesto de trabajo.
- Los costes en la contratación son bajos y están financiados.
- Las empresas que fomentan el empleo contratando personas con discapacidad reciben incentivos y subvenciones por parte del Estado, las Comunidades Autónomas y las Provincias.
- La inversión en medidas ergonómicas favorece las condiciones laborales mejorando la satisfacción y productividad. (p. 5 – 6)

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

En el caso de las personas con discapacidad existen diferentes formas de acceso al empleo y medidas aplicables para la mejora de la calidad, como la ergonomía. Desde esta doble intervención, el profesional trabajará buscando la calidad del puesto de trabajo y la adaptación que más se adecue a la persona, prestará el apoyo necesario en el proceso de entrada de la persona a su nuevo puesto. Trabajaré también, con las relaciones de los empleados, tratando de crear un ambiente favorecedor que facilite la realización de las funciones y fomente la escucha activa y el trabajo en grupo. Gracias a esto, el bienestar de los empleados alcanzará mejores niveles y se eliminarán barreras sociales, lo que fomentará la inclusión en la sociedad.

A pesar de intentar solventar estas barreras en los centros de empleo ordinario, se crean los Centros Especiales de Empleo mediante la Ley 13/1998 de Integración Social de los Minusválidos, con el fin de facilitar el acceso al mercado de trabajo de las personas con discapacidad y asegurar empleo remunerado. Su “plantilla tiene que estar formada, al menos, en un 70 por 100 por personas con discapacidad, con una minusvalía no inferior al 33 por 100” (García J. L., 2009, p. 238). Se trata de centros adaptados a las necesidades de la persona.

El objeto del estudio, se centra en conocer la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad física que desarrollan su actividad en Centros Especiales de Empleo. Desde el Trabajo Social se tiene por objetivo garantizar la calidad de vida y el bienestar personal y social de todos los ciudadanos. Inmerso en el concepto de calidad de vida encontramos el factor de calidad de vida laboral, uno de los elementos más importantes para la integración social de las personas.

Es función del profesional del trabajo social garantizar la accesibilidad y diseño universal evitando de este modo la discriminación y exclusión social, fomentando la autonomía personal. (De Lorenzo, 2007). El estudio aporta a la profesión de trabajo social, conocimientos sobre calidad de vida laboral en Centros Especiales de Empleo, ocupando así dos de sus ámbitos de actuación como son el laboral y el de las personas con discapacidad. Con este análisis se pretenden obtener datos que sirvan de guía para la mejora de estos centros directamente desde el punto de vista de las personas empleadas, quienes mejor que nadie pueden aportar ideas que hagan posible el cambio hacia una política de empleo centrada en la persona y sus necesidades, así como en potenciar sus habilidades y adaptarse a sus limitaciones.

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

El trabajo social interviene con las personas en relación con su entorno y de forma participativa, teniendo como elemento fundamental la escucha activa. Este estudio trabajará directamente con las personas mediante la implantación de cuestionarios “CVP-35”, de los que se obtendrá su opinión personal de acuerdo a la calidad de vida percibida en su actividad laboral.

Bernard (1967) define el trabajo social laboral como “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa” (p. 19). Por lo tanto, este estudio se realizará con el fin de conocer las necesidades y opiniones de los trabajadores en materia de calidad, para lograr la adaptación más beneficiosa para que las personas realicen en mejores condiciones su actividad laboral y con ello se fomente la inclusión social.

## 2. Justificación

El profesional del trabajo social tiene como fin garantizar la calidad de vida y el bienestar de las personas mediante el uso de los recursos y servicios necesarios. En la intervención con personas con discapacidad se consideran dos factores clave: los derechos de las personas con discapacidad y cómo se materializan esos derechos. (Díaz Jiménez, 2003, p. 27; citado en de Lorenzo, 2007, p. 369)

“El trabajador social debe ayudar a las personas con discapacidad a mejorar sus posibilidades de éxito en la consecución de sus objetivos. El respeto a la autonomía y la autodeterminación son imprescindibles para (...) abordar la discapacidad”. (de Lorenzo, 2007, p. 379)

De Lorenzo (2007) determina cinco estrategias de intervención desde el trabajo social con personas con discapacidad:

- Lucha contra la discriminación. Trata de lograr la igualdad de trato y de oportunidades.
- Vida independiente. Derecho al libre desarrollo de su personalidad.
- Normalización. Derecho a llevar una vida lo más parecida posible a la del resto de ciudadanos. Se generan redes de apoyo que aseguran que la persona y su familia, contarán con las oportunidades suficientes para el desarrollo social y personal.
- Accesibilidad universal. “Sin la accesibilidad no se obtiene formación adecuada, sin formación no se logra un empleo que proporcione una remuneración que permita la autonomía, y sin esta última no se alcanza la normalización” (De Lorenzo, 2007, p. 384)
- Diseño para todos. Es una estrategia de la Unión Europea para hacer que el diseño y la composición de los entornos y los productos para que sean accesibles y comprensibles para todos los usuarios sin la necesidad de adaptaciones y soluciones especiales.

Bernard (1967) centra el papel del trabajador social en la empresa en tres planos principales:

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

“Aportar una ayuda psico – social a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentren con dificultades; participar en la creación y funcionamiento de las relaciones sociales; favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo”. (Bernard, 1967, p. 20-21)

Las competencias laborales del trabajador social en las empresas se centran en “aspectos económicos, sociales, de relaciones productivas y de relaciones humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio”. (Luna y Maldonado, 2006, p. 275)

Tabla 1: *Trabajo Social en la empresa.*

FUNCIÓN	ACCIONES
<b>Administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar los programas de bienestar social, capacitación y salud ocupacional.</li><li>- Evaluar y proponer las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, control y desarrollo del personal de la entidad.</li><li>- Gestionar la afiliación del personal a la seguridad social</li><li>- Elaborar informes socio-económicos y registros sobre el bienestar del personal.</li></ul>
<b>Bienestar laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover la unidad familiar a con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.</li><li>- Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social para empleados.</li><li>- Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia.</li></ul>

<p><b>Salud Ocupacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales.</li> <li>- Participar en la coordinación de las actividades relacionadas con: seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo y el comité de emergencias.</li> <li>- Realizar los trámites en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.</li> </ul>
<p><b>Asesoría individual</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar orientación profesional frente a situaciones de dificultad como: crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos, entre otros.</li> <li>- Hacer seguimiento a los empleados de la empresa en lo relacionado a situaciones laborales personales.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidad social empresarial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la empresa.</li> <li>- Buscar alianzas estratégicas entre sectores económicos de la sociedad.</li> <li>- Participar en programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa.</li> </ul>

Fuente: Adaptación de: López, E. y Chaparro, M. Y. (2006) Competencias laborales de trabajador social vistas desde el mercado laboral. (p. 276 - 277). *Tabula Rasa: revista de humanidades*, No. 5, 261 – 293.

Por lo tanto, se considera necesaria la figura del trabajador social en el ámbito laboral, con el fin de dar respuesta a todas las necesidades de los empleados en la empresa, y en este caso concretamente, a las de los empleados con discapacidad física. Facilitando la inserción, participación y adaptación de este colectivo a su puesto laboral cumpliendo así el objetivo de la disciplina de lograr el bienestar social. Logrando la satisfacción y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Según Verdugo (1998) citado por Durá y

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Salaberría “la satisfacción con la vida se deriva del bienestar físico, social y laboral (2011, 128)

Lo que convierte la figura del trabajador social laboral en una figura imprescindible en nuestra sociedad actual.

### **3. Fundamentación teórica**

#### **3.1. Discapacidad física**

El concepto de discapacidad se comienza a utilizar en el siglo XX, y hasta el día de hoy ha evolucionado notablemente. En sus inicios se concebía como modelo médico que enfocaba la discapacidad como un problema personal causado por una enfermedad que requiere asistencia médica. Esta concepción evolucionó hacia un modelo social que considera la discapacidad como un problema creado por la sociedad. La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud, CIF (2001) define estas dos concepciones:

“El modelo médico considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta. (...). Por otro lado, el modelo social de la discapacidad, considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/entorno social. Por lo tanto, el manejo del problema requiere la actuación social y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social. Por lo tanto, el problema es más ideológico o de actitud, y requiere la introducción de cambios sociales, lo que en el ámbito de la política constituye una cuestión de derechos humanos. Según este modelo, la discapacidad se configura como un tema de índole política”. (p. 22.)



El modelo social incluye, además de las características del entorno, el componente biológico. De Lorenzo (2007) afirma pues que “en el modelo social la discapacidad no es sólo la consecuencia del déficit existente en la persona, sino la resultante de un conjunto de condiciones, actividades y relaciones interpersonales” (p.369). Esta concepción social de la discapacidad favorece la inclusión social beneficiando la igualdad de oportunidades y la plena participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida.

La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, CIDDM (1980) distinguía en tres conceptos los niveles de consecuencias de la discapacidad: nivel bio – fisio – psicológico, nivel personal y nivel social.

- Deficiencia: consecuencias permanentes de las enfermedades y accidentes en el nivel corporal, fisiológico u orgánico.
- Discapacidad: restricciones o ausencia de la capacidad para realizar una actividad.
- Minusvalías: situaciones de desventaja derivadas de las deficiencias o discapacidades que limitan la participación social.

De Lorenzo (2007) relaciona los tres conceptos de forma “bidireccional y no siempre predecible” (p. 104), ya que tener una discapacidad no implica estar en una situación de desventaja o tener una minusvalía. Para evitar que una discapacidad se convierta en una minusvalía se establecen los diferentes diseños del entorno del individuo basándose en criterios ergonómicos eliminando aquellas barreras u obstáculos que encontramos en el entorno social incluido el medio laboral, logrando una accesibilidad real y en igualdad de condiciones a la vida laboral de este colectivo.

Tabla 2: *diferencia deficiencia, discapacidad y minusvalía.*



Fuente: San Juan, M., Martínez, A., Santos, F. y Ceña, R. (2010). *Guía Integración laboral de personas con discapacidad en el puesto de caja*. Junta de Castilla y León. P. 8.

En 2001 surge la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Desde esta nueva perspectiva no se habla de tres niveles de consecuencia de la enfermedad, sino de

“funcionamiento (como término genérico que designa las funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar actividades y la posibilidad de participación social del ser humano), discapacidad (de igual manera, como término genérico que recoge las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ser humano) y la salud (como el elemento clave que relaciona los dos anteriores)”. (Egea, C. y Sarabia, A., 2001, p. 19)

La clasificación (CIF) entiende discapacidad como un término genérico que abarca:

- Deficiencias de función y deficiencias de estructura: cambios en las funciones y estructuras corporales. A este factor pertenece el concepto de la CIDDM de deficiencia.

- Limitación en las actividades, lo perteneciente al anterior concepto de discapacidad.
- Restricciones en la participación, relacionado con el concepto de minusvalía.

Sin olvidar los factores contextuales o sociales, la clasificación (CIF) determina:

- Factores ambientales: influencia externa sobre el funcionamiento y la discapacidad, cuyo constructo es el efecto facilitador o barrera.
- Factores personales: influencia externa sobre el funcionamiento y la discapacidad cuyo constructo es el impacto de los atributos de la persona. (Egea, C. et al., 2001, p. 21-22)

Sin embargo, dadas las dos clasificaciones y a pesar de la mayor actualidad de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, CIF, la mayoría de estudios e investigaciones utilizan la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, CIDDDM. El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la “Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social” protege los derechos de las personas con discapacidad, entendiendo que una persona tiene discapacidad, según la CIDDDM, cuando tiene una deficiencia y encuentra barreras a su alrededor para poder participar en la sociedad de la misma forma que el resto de personas.

Se puede concluir que las discapacidades tienen su origen en una o más deficiencias funcionales o estructurales. Partiendo de esta premisa y de la identificación de numerosas deficiencias se pueden constituir tres niveles de discapacidad que abarquen las distintas deficiencias:

- Discapacidad física: una persona tiene este tipo de discapacidad cuando sus deficiencias se dan en el aparato locomotor o las extremidades, sistema nervioso y alteraciones viscerales.
- Discapacidad psíquica: enfermedades mentales y las demencias.
- Discapacidad sensorial: categoría formada por aquellas personas con trastornos relacionados con la vista, el oído y el lenguaje.

Las deficiencias físicas limitan en mayor o menor medida, dependiendo del grado, la autonomía personal manifestándose notablemente en las barreras existentes en la sociedad, que limitan la accesibilidad y el derecho a esta en ámbitos como el educativo,

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

político y laboral. Esta investigación se centra concretamente en el análisis de la accesibilidad del ámbito laboral, así como de la integración de las personas con discapacidad física en este, desde sus perspectivas personales.

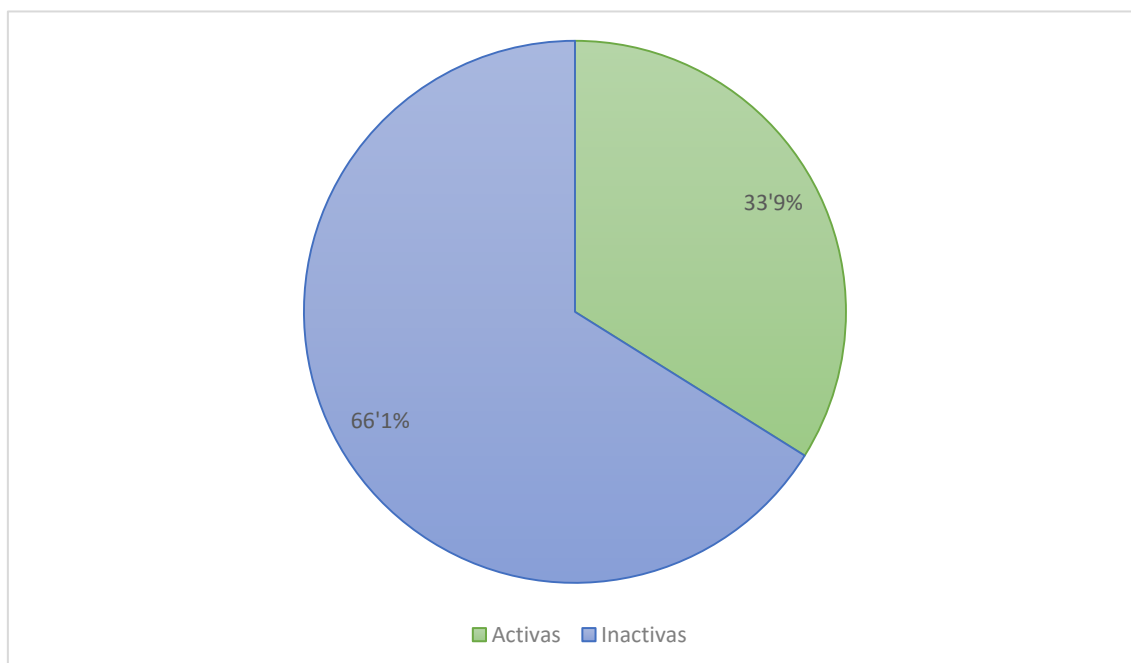
La discapacidad no es un obstáculo, sino una oportunidad de eliminar las barreras existentes en el entorno social logrando la integración y accesibilidad universal que garantiza bienestar social y calidad de vida de todas las personas sin discriminación por sus características médico – bilógicas.

### 3.2. Vida laboral y personas con discapacidad: los Centros Especiales de Empleo.

El desarrollo de una actividad laboral es uno de los elementos más importantes para la integración social y para la estabilidad económica y personal. Esta afirmación se retracta en todas las personas, pero aún más en las personas con discapacidad, ya que supone avanzar hacia la autonomía. Fernández, Cegarra y Vidal (2015) hablan del empleo como una herramienta básica del desarrollo personal, ya que consigue que las personas se sientan implicadas en la sociedad. Por lo tanto, “el trabajo puede contribuir a la realización personal y se convierte en una oportunidad de crecimiento, de adquisición de nuevos conocimientos y desarrollo de diferentes habilidades”. (p. 2).

Fernández et al. (2015) determinan que el acceso al mercado laboral debe estar garantizado para todas las personas con edad de trabajar, ya que es un derecho fundamental para gozar una calidad de vida razonable. (p. 2). Sin embargo, la realidad no representa esta afirmación, puesto que las personas con discapacidad representan una alta tasa de inactividad de las 89.200 personas con discapacidad en edad de trabajar en 2015 en Castilla y León, 30.300 son activas (33,9%) y 58.900 son inactivas (66,1%).

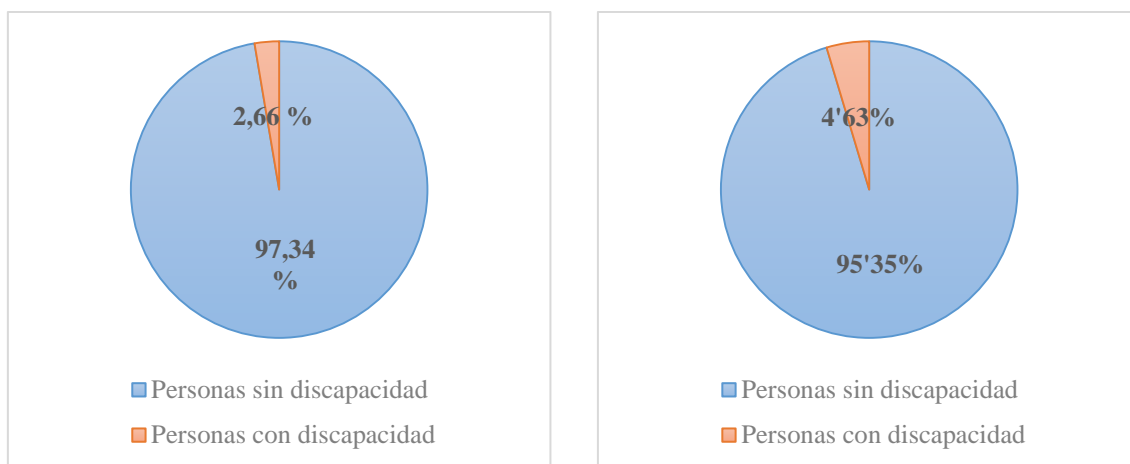
Gráfico 1. *Ocupación de las personas con discapacidad física en Castilla y León*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos de la Junta de Castilla y León.

Según el observatorio provincial de empleo de Palencia, de forma más concreta, en Palencia en 2015 del total de 62.400 personas ocupadas solo 1.660 de estas, son personas con discapacidad representando un 2'66% del total, frente a 681 personas en paro representando el 4'63% de las 14.700 personas en paro en la provincia de Palencia.

Gráfico 2. *Población Ocupada en Palencia*    Gráfico 3. *Población en Paro en Palencia*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos de la Junta de Castilla y León.

Con el fin de hacer del empleo una garantía y un derecho para las personas con discapacidad, tratando de eliminar las altas diferencias porcentuales que crean las barreras físicas y actitudinales de la sociedad actual, se adaptan los puestos laborales a las personas y a sus capacidades creando puestos de accesibilidad universal. Según De Lorenzo (2007) se entiende este concepto como la “cualidad de un medio que permite su utilización (...) en igualdad, con seguridad y de forma autónoma (...) con independencia de sus posibles deficiencias” (p. 385). La accesibilidad se consigue por medio del diseño universal que trata de hacer los servicios y recursos comprensibles y utilizables por todo el mundo con facilidad, seguridad y eficacia. El llamado “diseño para todos” establece recomendaciones y pautas que, evitando las barreras, faciliten en condiciones de seguridad, autonomía personal, eficacia, confort y seguridad el desempeño de actividades de la vida diaria proporcionando la vida independiente, digna y sin discriminación. (ergoHobe, s.f., p. 10)

En el ámbito laboral se habla de ajustes razonables, es decir, cualquier cambio que permita a una persona con discapacidad solicitar un empleo o desempeñar las funciones del puesto, asegurando los mismos derechos y privilegios que quien no posea la discapacidad. De la misma forma, se aplican las medidas de acción positiva para prevenir o compensar las desventajas o dificultades existentes en la incorporación y participación plena en los diferentes ámbitos atendiendo al tipo y grado de discapacidad (ergoHobe, s.f., p. 15)

Según la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (2003), no existe actividad laboral determinada para personas con discapacidad, sino que cada persona trabaja acorde a su formación o capacidad y posteriormente el puesto se adapta a la persona. Sin embargo, podemos definir cuatro vías de acceso al trabajo:

- Sector público: las administraciones públicas tienen la obligación de reservar un mínimo del 3% de las plazas, por su parte la Junta de Castilla y León reserva un mínimo del 5 %.
- Empresa privada: las empresas con más de 50 trabajadores tienen que cubrir al menos con 2% de su plantilla contratando a personas con discapacidad.
- Autoempleo: creando una empresa o negocio, para lo que también existen programas y subvenciones.
- Centro especial de empleo (CEE): empresas en las que al menos un 70% de sus trabajadores son personas con discapacidad. (p. 38)

Los trabajadores con discapacidad poseen todos los derechos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores y convenios privados a los que se suma el derecho a que se le facilite el acceso a su puesto, permitiendo así que desarrollen adecuadamente las tareas correspondientes. Con el fin de tener un empleo adaptado pudiendo gozar de estos derechos, la persona con discapacidad debe contar con el documento oficial que acredita un grado de discapacidad igual o mayor del 33 por ciento. Este documento será imprescindible para trabajar en un Centro Especial de Empleo

Para reducir el gran número de inactividad se crean los Centros Especiales de Empleo, los cuales proporcionan trabajo a todas aquellas personas con discapacidad que por diferentes causas no acceden a la actividad laboral ordinaria, proporcionando trabajo remunerado y favoreciendo con ello el desarrollo personal.

La “Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social”, citada anteriormente, define en su sección 3ª:

Art. 43.1. “Los centros especiales de empleo son aquellos cuyo objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios, participando regularmente en las operaciones del mercado, y tiene como finalidad asegurar un empleo remunerado para las personas con discapacidad; a la vez que son un medio de inclusión del mayor número de estas personas en el régimen del empleo ordinario. (...)”

“Su plantilla tiene que estar formada, al menos, en un 70 por 100 por personas con discapacidad, con una minusvalía no inferior al 33 por 100” (García J. L., 2009, p. 238)

Es un sistema con numerosos beneficios para la integración laboral, ya que el trabajo es la forma de acceder a los recursos y servicios de la sociedad en igualdad de oportunidades que las personas sin discapacidad. Los CEE Sin embargo se crea el “efecto de campana de cristal” (Pereda et al., 2003, p. 232) ya que los Centros Especiales de Empleo proporcionan seguridad a los trabajadores por medio de la sobreprotección, limitando las expectativas y posibilidades de promoción laboral autónoma. A estos efectos negativos se suma la menor exigencia que en empleos no protegidos, que provoca la no adquisición de capacidades para desenvolverse en el mercado de trabajo ordinario, los bajos salarios, la pobre protección laboral y la incertidumbre del estado laboral (Rubio, F. J., 2003, citado en Rodríguez, V., 2012, p. 242).

Por otro lado, según la Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social los CEE son un medio de inclusión del mayor número de estas personas en el régimen del empleo ordinario. Calderón, M. J. y Calderón, B. (2012) realizan una investigación sobre la realidad de esta afirmación determinando que existen factores que favorecen este tránsito, como son el menor grado de discapacidad y la mayor cualificación, sin embargo, no todas las personas que transitan a una empresa de empleo ordinario tienen éxito. (p. 247)

Los equipos multidisciplinares de orientación y valoración se encargan de valorar si las condiciones laborales se adecuan a la situación personal de las personas y su integración. Los puestos laborales se diseñan en base diferentes criterios ergonómicos, con el fin de



Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

que se adapten a las personas, a sus capacidades y limitaciones y a sus necesidades mejorando la integración social y con ello el bienestar personal.

### **3.3. Ergonomía**

Según el Instituto de Biomecánica de Valencia, IBV (1999) ergonomía se define “como el campo de conocimientos multidisciplinar que estudia las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan al diseño de entornos, de productos y de procesos de producción”. Trata de adaptar los productos, tareas, herramientas, espacios y entorno a la capacidad y necesidades de las personas mejorando la eficiencia, seguridad y bienestar de los trabajadores. La ergonomía trata de adaptar el entorno a las características de las personas, para ello hay que analizar las necesidades, capacidad y habilidades del trabajador y las condiciones que se quieren adaptar en relación. En el caso de las personas con discapacidad, la adaptación es necesaria ya que dependen de su entorno inmediato repercutiendo en la eficiencia, así como en su salud, bienestar social y calidad de vida. (p. 1 - 2)

El trabajo es el bien máspreciado para la mayoría de los ciudadanos, con o sin discapacidad, ya que permite acceder a otros servicios y recursos. Debido a esta enorme importancia se considera necesario que todos los ciudadanos puedan acceder e integrarse a la vida laboral con todos los derechos y en igualdad de condiciones. Según el IBV (1999), como se ha descrito anteriormente en este estudio, la realidad no se ajusta a este propósito ya que la tasa de población activa con discapacidad en España representa únicamente un 26%. Este dato puede deberse a las numerosas barreras y obstáculos que se contemplan erróneamente a la hora de contratar a una persona con discapacidad, sin embargo, “la contratación de personas con discapacidad es beneficiosa y rentable para el empresario” ya que:

- La mayoría de personas está capacitada para realizar múltiples tareas independientemente de la discapacidad.
- Se encuentran más motivadas dadas las dificultades que se les presentan a la hora de conseguir un puesto de trabajo.
- Los costes en la contratación son bajos y están financiados.
- Las empresas que fomentan el empleo contratando personas con discapacidad reciben incentivos y subvenciones por parte del Estado, las Comunidades Autónomas y las Provincias.

- La inversión en medidas ergonómicas favorece las condiciones laborales mejorando la satisfacción y productividad. (p. 5 – 6)

Es tan importante adaptar el puesto laboral a las necesidades de la persona, como adaptar a la persona empleada al puesto que va a ocupar teniendo en cuenta sus capacidades y no sus limitaciones, es decir, se debe analizar la demanda del puesto de trabajo en relación con las características de la persona. De esta forma es posible rediseñar el puesto para que se adapte correctamente a las capacidades de la persona.

Muchas personas comparten la misma deficiencia, por ejemplo, aquellas que obligan al uso de una silla de ruedas. En estos casos se puede aplicar un diseño concreto consistente en la adaptación de las alturas, en los espacios disponibles, la construcción de rampas o ascensores que permitan la accesibilidad, etc. No obstante, tras la aplicación de ciertas medidas comunes, se debe tener en cuenta la diversidad de necesidades y capacidades que presentan las personas con discapacidad en relación con su bienestar, satisfacción, seguridad y promoción laboral, lo que hace necesarios otra serie de ajustes y adaptaciones de los puestos de trabajo.

Un factor importante en relación con la adaptación de los puestos laborales es la motivación a los nuevos trabajadores. Las personas con discapacidad pueden tener una baja motivación debido a su condición y en numerosas ocasiones solo expresan sus limitaciones. Es aquí donde se hace imprescindible la motivación desde la organización para expresar las capacidades de cada persona creando un entorno más favorable, integrado y adaptado.

### 3.4. Calidad de vida laboral

La encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, define el concepto de calidad de vida laboral como:

“Las situaciones que rodean al puesto de trabajo, están compuestas por determinadas circunstancias que van desde las relaciones de los trabajadores con sus compañeros de trabajo, con los responsables jerárquicos, el esfuerzo empleado en el trabajo diario y las condiciones de trabajo, hasta la percepción subjetiva de tales circunstancias según el grupo de referencia con el que el trabajador se compara. El conjunto de circunstancias laborales confluye para determinar diferentes niveles de satisfacción que hacen que los ocupados consultados se posicionen en una situación de bienestar o malestar respecto a su actividad productiva cotidiana”

Como determinan Segurado, A. y Agulló, E. (2002) la Calidad de Vida Laboral, CVL, se aborda bajo dos perspectivas:

- Calidad de vida del entorno de trabajo: analiza la organización entendida como un sistema.
- Calidad de vida laboral psicológica: muestra interés por el trabajador analizando elementos puntuales que constituyen las situaciones en las que participa directamente. Se centra en los aspectos subjetivos.  
“Persigue la satisfacción, salud y bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización” (p. 828)

Se identifica la CVL psicológica con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador. Podemos identificar variables como la motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacional; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento y planificación de la organización; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus puestos laborales; desarrollo integral del trabajador; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; trabajador como recurso. (p. 830 – 831)

Tabla 3. Indicadores de la calidad de vida laboral.

<p><b>Indicadores individuales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción laboral</li> <li>- Expectativas, motivación</li> <li>- Actitudes y valores hacia el trabajo</li> <li>- Implicación, compromiso, centralidad del trabajo</li> <li>- Calidad de vida laboral percibida</li> </ul>
<p><b>Medio ambiente de trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Diseño ergonómico</li> <li>- Seguridad e higiene</li> <li>- Nuevas tecnologías</li> <li>- Análisis de puestos</li> <li>- Características y contenido del trabajo</li> </ul>
<p><b>Organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del trabajo, efectividad y productividad</li> <li>- Organigrama, estructura y funcionamiento</li> <li>- Cultura y cambio organizacional</li> <li>- Participación y toma de decisiones</li> <li>- Factores psicosociales</li> <li>- Aspectos sociales, comunicación, clima laboral</li> </ul>
<p><b>Entorno socio laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores</li> <li>- Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida</li> <li>- Variables sociodemográficas</li> <li>- Factores socio – económicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral</li> <li>- Prevención de riesgos laborales</li> </ul>

Fuente: Segurado, A. y Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. *Psicothema*, 14 (4), p. 831

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Salvador, M. J. (2000) determina que la calidad percibida por los trabajadores está asociada a factores como:

- La calidad física, comprendiendo el estado de las instalaciones y el material.
- Calidad interactiva o relacional desde los cargos superiores a los empleados.
- Calidad incorporada en el diseño del servicio
- Calidad latente: “cuando se da al cliente algo que no esperaba” (p. 238 – 239)

Se concluye que la calidad de vida laboral es un factor que conforma, junto a otros, la calidad de vida de las personas.

Los Centros Especiales de Empleo conforman el recurso más importante para la inserción en la vida laboral de las personas con discapacidad, ya que su objetivo es facilitar la promoción al empleo ordinario. Los objetivos de los centros conforman una misión empresarial de producción sin incluir la misión de “mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad (...) a través del empleo” (Lacosta, J. J., 2005, p. 8.). Conseguir que convivan ambas misiones es un reto para las organizaciones y más concretamente para los CEE, ya que según prevalezca una u otra el centro tendrá diversas características y diferentes factores de calidad.

La calidad es según A. V. Feigenbaum (citado en Lacosta, J. J., 2005) “una estrategia global que, abarcando toda la organización, se diseña con el fin último de movilizar e involucrar a todos los recursos de la organización hacia la permanente satisfacción de las expectativas del cliente en un esfuerzo constante de mejora continua”. En los Centros Especiales de Empleo hay dos tipos de clientes, por un lado, los empleados con discapacidad puesto que se benefician de las características de estos para integrarse en el mercado laboral. En este punto la calidad de la organización es muy importante puesto que se aplica directamente sobre personas lo que crea la necesidad de evaluar continuamente pudiendo mejorar y cambiar constantemente para dar un mejor servicio a las personas con discapacidad. Es aquí donde se centra esta investigación, puesto que tratará de analizar la calidad de los Centros Especiales de Empleo desde la perspectiva de los empleados con discapacidad física. Por otro lado, los CEE conforman una organización productora de bienes y servicios destinados al comercio y por lo tanto a la ciudadanía general. En este sentido, la calidad se mide en los productos y la satisfacción de las personas que lo obtienen.

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

La calidad vista desde la perspectiva personal de los empleados cuenta con numerosos factores de riesgo como pueden ser:

- Mantener intencionadamente a los trabajadores lejos de entornos inclusivos por ser más productivos.
- Mantener el salario mínimo interprofesional durante la actividad laboral en el CEE.
- Producir puntas de trabajo que fuercen los horarios.
- Designar arbitrariamente los turnos de trabajo.
- No proporcionar información transparente sobre la empresa. (Lacosta, J. J., 2005, p. 16 – 17).
- No adaptar los puestos correctamente a las necesidades de los trabajadores con discapacidad.

La calidad de los Centros Especiales de Empleo se entrevé en la satisfacción de las personas con discapacidad con la adaptación que estos tienen tanto a nivel arquitectónico, como a nivel personal de acuerdo a los horarios, motivación, etc. En la sociedad actual las necesidades están en constante cambio, lo que precisa una revisión y mejora constante de los Centros Especiales de Empleo ya que estos trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas y su bienestar desde el ámbito laboral. Estos factores de mejora y desarrollo personal se ven también representados en la mayor calidad de los bienes y servicios que se producen.

## **4. Investigación**

### **4.1. Descripción**

El estudio que se plantea se basa en lo expuesto en la “Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” de Castilla y León. A través de esta, se garantiza la igualdad de oportunidades y la efectividad de los derechos y libertades fundamentales y deberes de las personas con discapacidad orientando la actuación de los poderes públicos de Castilla y León en la atención y promoción de su bienestar, calidad de vida, autonomía personal y pleno desarrollo. En La sección 3ª de esta Ley, en el artículo 26 se determina que:

Art. 26. “Las políticas de empleo, en el marco de la normativa aplicable en este ámbito, tendrán como objetivo prioritario aumentar las tasas de actividad y de ocupación e inserción laboral de las personas con discapacidad, así como mejorar la calidad del empleo y dignificar sus condiciones de trabajo, combatiendo activamente su discriminación y avanzando en su igualdad efectiva en este ámbito. En este sentido, fomentarán sus oportunidades de empleo y promoción profesional en el mercado laboral, y promoverán los apoyos necesarios para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo”.

El estudio se centrará en la promoción de la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad física, siendo su objeto: conocer la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad física que desarrollan su actividad en Centros Especiales de Empleo pudiendo valorar si estos cumplen su función integradora, facilitadora y promotoradora hacia el empleo ordinario.

Se decide utilizar una técnica cuantitativa para recoger datos sobre la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad física en CEE sin tener en cuenta la empresa concreta Se aplican pues, cuestionarios de calidad de vida profesional CVP-35 para obtener datos estadísticos.



## **4.2. Objetivos**

### **4.2.1. Objetivo general**

Conocer la percepción de calidad de vida laboral de personas con discapacidad física empleadas en un Centro Especial de Empleo.

### **4.2.2. Objetivos específicos**

- Analizar la calidad de la salud en el centro de trabajo
- Valorar la calidad de la tarea encomendada, incluyendo la carga de trabajo, el tiempo para realizarla y la capacidad.
- Evaluar las condiciones de seguridad y bienestar en el centro de trabajo.
- Analizar las oportunidades que aporta el trabajo para desarrollar las capacidades y crecer continuamente en el ámbito de lo profesional.
- Evaluar la integración social en el trabajo y las relaciones existentes.
- Realizar un proyecto de buenas prácticas

### **4.3. Muestra**

Los cuestionarios se dirigen a personas con una discapacidad física de movilidad mayor al 33%. Concretamente se dirigen a las personas con discapacidad física asociadas a la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad de Palencia, FEDISPA, donde se encuentra más concretamente la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) de Palencia. Es en esta última de forma más concreta donde aplicamos la herramienta. Desde esta entidad se difunde el cuestionario entre las personas que acuden a la sede en el plazo de una semana, o solicitan información vía online.

La muestra se compone de personas con discapacidad física que han trabajado o trabajan en un Centro Especial de Empleo en la provincia de Palencia. No se hace distinción entre sexo o nivel socio – económico.

La totalidad de estas personas contesta al cuestionario. La muestra se compone de 25 personas con discapacidad física ocupadas en Centros Especiales de Empleo.

#### **4.4. Instrumento**

La herramienta cuantitativa a aplicar es el cuestionario de “Calidad de vida profesional percibida: CVP – 35”.

Martín, J. et al. (2004) definen esta herramienta como el conjunto de 35 preguntas que se responden en una escala de 1 a 10, divididas en categorías “nada” (valores 1 y 2); “algo” (valores 3, 4 y 5); “bastantes” (valores 6, 7 y 8) y “mucho” (valores 9 y 10) (p. 131). El cuestionario anónimo se realiza vía online y por medio de soporte papel en COCEMFE Palencia, junto con una breve presentación, explicación del estudio y el uso de sus datos. Para su aplicación se contacta con esta institución, explicando los objetivos y características del estudio, adjuntos ambos documentos en el anexo 1.

Martín, J. et al. (2004) agrupan, para analizar los datos del cuestionario, los ítems en tres indicadores: apoyo directivo, correspondiente a las preguntas: 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28 y 30; carga de trabajo, que agrupa: 1, 6, 7, 8, 15, 17, 18, 19, 21, 24, 25 y 33; y motivación intrínseca: 2, 9, 12, 13, 26, 27, 29, 31, 32, 35 (p. 131). El ítem 34 corresponde únicamente a la calidad de vida profesional global que perciben los encuestados.

La herramienta es completamente anónima y los datos obtenidos son utilizados únicamente para la realización de este estudio.

#### **4.5. Procedimiento**

Tras el análisis bibliográfico del tema que ocupa este estudio y la recogida de la información necesaria mediante diversas fuentes, se comienza a buscar un cuestionario verificado que se adapte a este estudio. Finalmente se utiliza el cuestionario CVP – 35, que da respuesta a los objetivos que ocupa este estudio. La plantilla se aplica en formato papel y mediante el soporte [www.e-encuestas.com](http://www.e-encuestas.com).

Para su difusión se concreta una reunión con COCEMFE Palencia, con el fin de dar a conocer nuestros objetivos y pedir colaboración. Desde esta organización aceptan y prestan la ayuda necesaria difundiendo los cuestionarios. Al cabo de una semana se comienza a trabajar con los datos obtenidos plasmando de forma gráfica los resultados, de los que posteriormente se definen las conclusiones obtenidas.

#### 4.6. Análisis de datos y resultados

Los datos del cuestionario se analizan realizando un estudio de las variables mediante el cual se obtiene la media y porcentajes de forma cuantitativa para la posterior elaboración de conclusiones cualitativas sobre la investigación. Se realizan un total de 25 encuestas de las cuales son contestadas un 100%. En la siguiente tabla se encuentran los porcentajes obtenidos, de acuerdo a las variables nada, algo, bastante y mucho.

Tabla 4: Porcentajes y media obtenida de cuestionarios de CVP – 35.

	NADA 1 y 2	ALGO 3, 4 y 5	BASTANTE 6, 7 y 8	MUCHO 9 y 10	MEDIA
Cantidad de trabajo que tengo		25%	31'25%	43'75%	<b>7'35</b>
Satisfacción con el tipo de trabajo	12'5%	31'25%	50%	6'25%	<b>5'69</b>
Satisfacción con el sueldo	31'25%	62'5%	6'25%		<b>3'31</b>
Posibilidad de promoción	37'5%	56'25%	6'25%		<b>3'19</b>
Reconocimiento de mi esfuerzo	31'25%	31'25%	31'25%	6'25%	<b>4'62</b>
Presión que recibo por mantener la cantidad de mi trabajo	6'25%	37'5%	37'5%	18'75%	<b>6'31</b>
Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo	6'25%	25'0%	31'25%	37'5%	<b>2'40</b>
Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	12'5%	25'0%	37'5%	25'0%	<b>6'50</b>
Motivación (ganas de esforzarme)	12'5%	12'5%	37'5%	37'5%	<b>6'81</b>
Apoyo de mis jefes	25'0%	31'25%	43'75%		<b>4'81</b>
Apoyo de mis compañeros	12'5%	18'75%	56'25%	12'5%	<b>6'44</b>
Apoyo de mi familia			25'0%	75'0%	<b>9'06</b>
Ganas de ser creativo	6'25%	6'25%	50'0%	37'5%	<b>7'75</b>
Posibilidad de ser creativo	43'75%	31'25%	18'75%	6'25%	<b>3'69</b>
Desconecto al acabar la jornada laboral	25'0%	37'5%	18'75%	18'75%	<b>5</b>
Recibo información de los resultados de mi trabajo	37'5%	43'75%	12'5%	6'25%	<b>3'69</b>

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

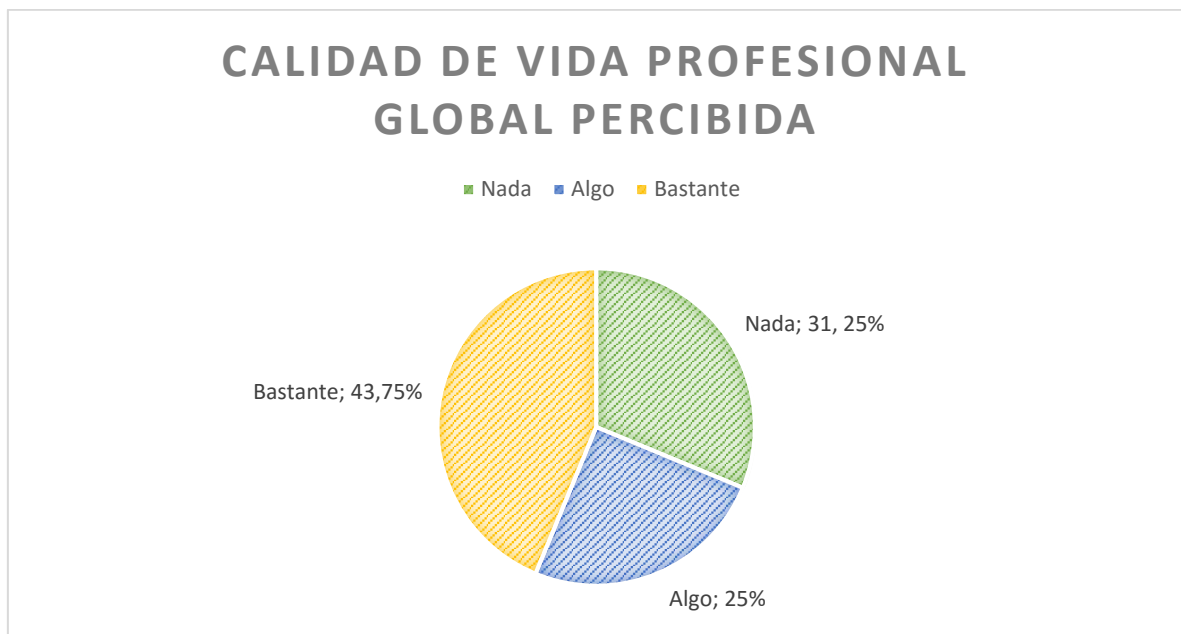
Conflictos con otras personas de mi trabajo	43'75%	43'75%	6'25%	6'25%	<b>3'62</b>
Falta de tiempo para mi vida personal	25'0%	25'0%	25'0%	25'0%	<b>5'44</b>
Incomodidad física en el trabajo	25'0%	25'0%	25'0%	25'0%	<b>5'88</b>
Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	31'25%	37'5%	18'75%	12'5%	<b>4'62</b>
Carga de responsabilidad	6'25%	12'5%	68'75%	12'5%	<b>6'81</b>
Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	37'5%	50'0%	6'25%	6'25%	<b>3'56</b>
Tengo autonomía o libertad de decisión	37'5%	43'75%	12'5%	6'25%	<b>3'56</b>
Interrupciones molestas	31'25%	37'5%	18'75%	12'5%	<b>4'50</b>
Estrés (esfuerzo emocional)	12'5%	18'75%	37'5%	31'25%	<b>6'75</b>
Capacitación necesaria para hacer mi trabajo	12'5%	25'0%	31'25%	31'25%	<b>6'50</b>
Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual			43'75%	56'25%	<b>8'56</b>
Variedad en mi trabajo	6'25%	56'25%	25'0%	12'5%	<b>5'62</b>
Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	12'5%	12'5%	62'5%	12'5%	<b>6'31</b>
Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas	31'25%	37'5%	12'5%	18'75%	<b>4'81</b>
Lo que tengo que hacer queda claro	6'25%	12'5%	62'5%	18'75%	<b>7'12</b>
Me siento orgulloso de mi trabajo	12'5%	12'5%	25'0%	50'0%	<b>7'44</b>
Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	12'5%	18'75%	50'0%	18'75%	<b>6'06</b>
Calidad de vida de mi trabajo	31'25%	25'0%	43'75%		<b>4'12</b>
Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidad des directivas)	18'75%	50'0%	12'5%	18'75%	<b>5'19</b>

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

De acuerdo a los datos obtenidos, reflejados en la tabla se analizan los resultados del cuestionario de acuerdo a los objetivos del estudio, planteados previamente. En primer lugar, se analiza la variable independiente de Calidad de vida profesional percibida globalmente por todos los encuestados.

La media de esta, es de 4,12 sobre 10, para los encuestados trabajadores en Centros Especiales de Empleo. Un 31, 25% la puntúa entre 1 y 2 (nada), un 25% entre 3, 4 y 5 (algo) y un 43, 75% entre 6, 7 y 8 (bastante), quedando la categoría entre 9 y 10 (mucho) sin ningún punto. Dados estos datos, se deduce que la mayoría de las personas encuestadas perciben que la calidad de vida laboral se encuentra por debajo de lo óptimo.

Gráfico 4: calidad de vida profesional global percibida.



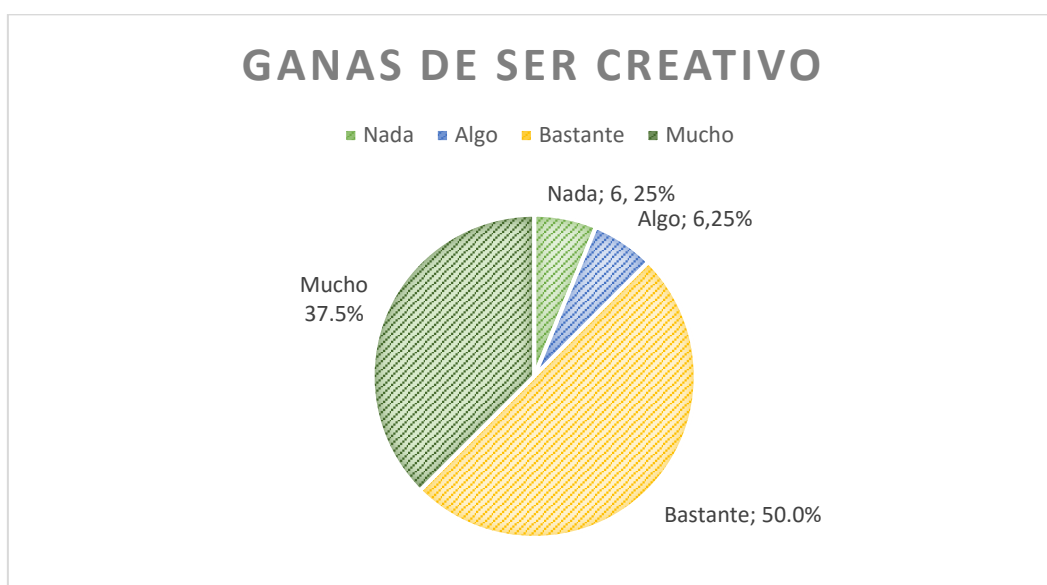
Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

En relación con las tres dimensiones valoradas la media más alta se encuentra en la “motivación intrínseca” con 6’47 de media, la “carga de trabajo” aparece en siguiente lugar con un 5’55, y por último el “apoyo directivo” cuenta con la media más baja valorada en un 4’32. La motivación intrínseca cuenta con su valor más alto en el apoyo de la familia correspondiendo un 75% de las respuestas a los valores 9 y 10 (mucho). No es extraño contemplar estos valores, ya que la familia representa la red de apoyo más

importante en la mayoría de las personas de la sociedad. El dato más preocupante que se extrae del análisis del cuestionario

El 87'5% de las personas encuestadas representa valores altos para representar las ganas de ser creativo, sin embargo, conciben que el 75% de las empresas no dan a penas esta posibilidad. Estos datos, deberían ser analizados como factor de cambio, ya que la productividad del trabajo depende de la creatividad de los trabajadores, quienes pueden aportar nuevas medidas que faciliten sus funciones y aporten mayores beneficios.

Gráfico 5: Creatividad en la empresa



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

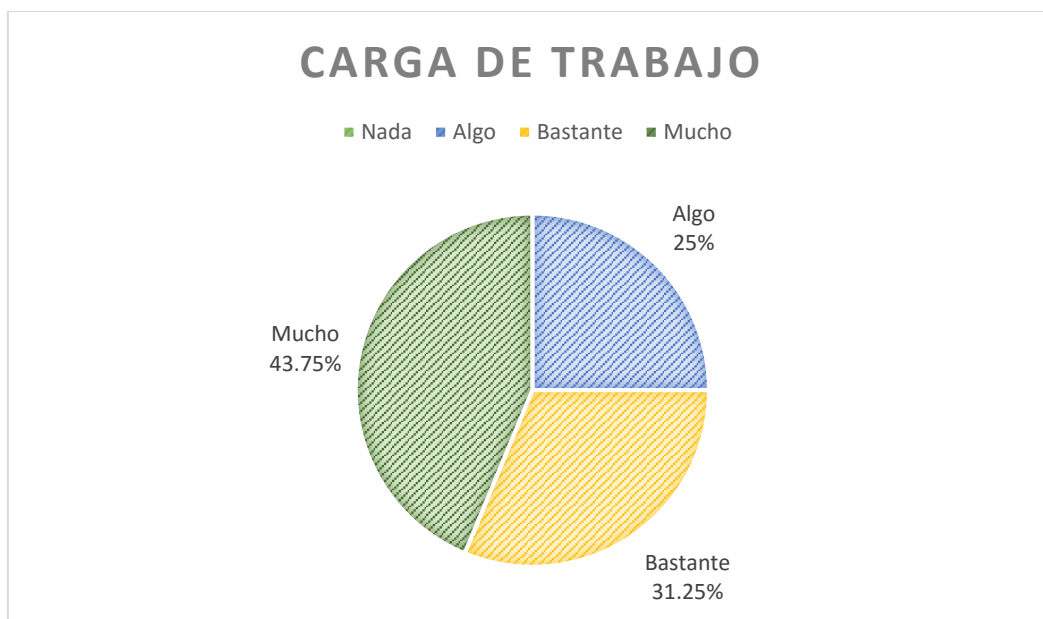
Frente a esta amplia mayoría de personas con ganas de ser creativas en su puesto de trabajo, nos encontramos con las mínimas posibilidades que dan las empresas para hacerlo. Las personas conciben estas posibilidades con una media de 3'69 sobre 10. Un dato negativo dada la importancia y necesidad de creatividad para la mejora de la empresa.

Del análisis del cuestionario, se extraen los datos que más descontentos tienen a los trabajadores en Centros Especiales de Empleo en materia de calidad de vida profesional. Los datos más preocupantes se encuentran en la cantidad de trabajo, sueldo, información recibida, posibilidad de expresión, mejora de la calidad del puesto y la posibilidad de ser escuchado.



Según el 75% la carga de trabajo se encontrará entre los valores 6 y 10. Los Centros Especiales de Empleo deben adaptarse al trabajador de acuerdo a sus habilidades y limitaciones, sin embargo, no siempre se cumple este objetivo, sino que en numerosos centros de trabajo el valor principal es la producción, olvidando de este modo las personas que trabajan en él y sus características. Que los CEE deban centrar sus puestos laborales en las personas parece algo lógico, pero no se lleva a cabo, lo que produce un punto desfavorecedor en la percepción de calidad de vida laboral de estos.

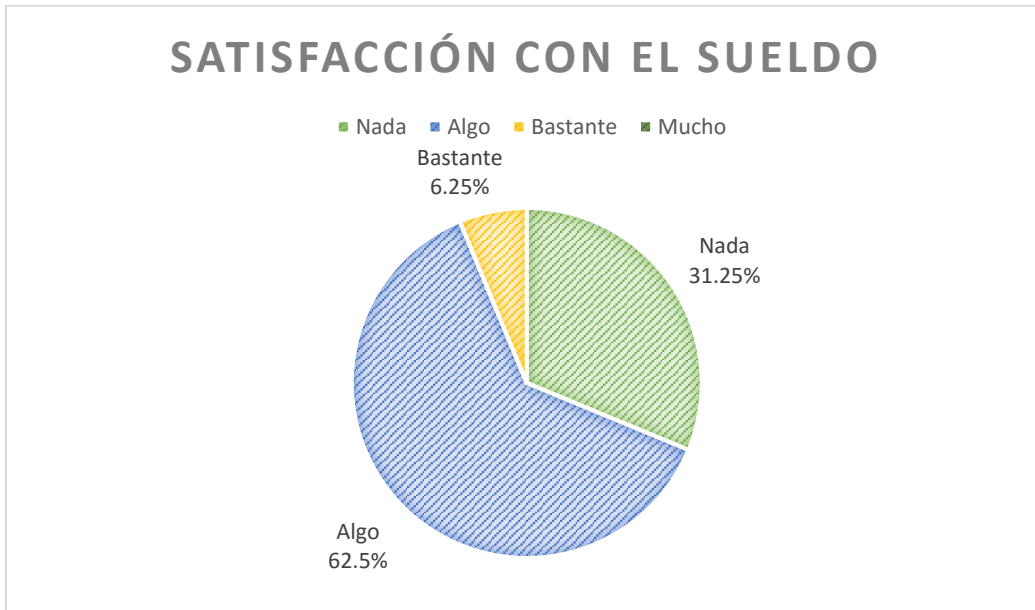
Gráfico 6: Carga de trabajo percibida



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

El sueldo, es otro punto preocupante en materia de calidad. El 93'75% ubica el sueldo como escaso. Los CEE garantiza empleo remunerado, y lo está, sin embargo, sus sueldos son bajos lo que impide la plena inclusión en la sociedad de estas personas. El dinero es uno de los factores más importantes en nuestra sociedad, ya que permite conseguir bienes y servicios necesarios para una calidad de vida óptima.

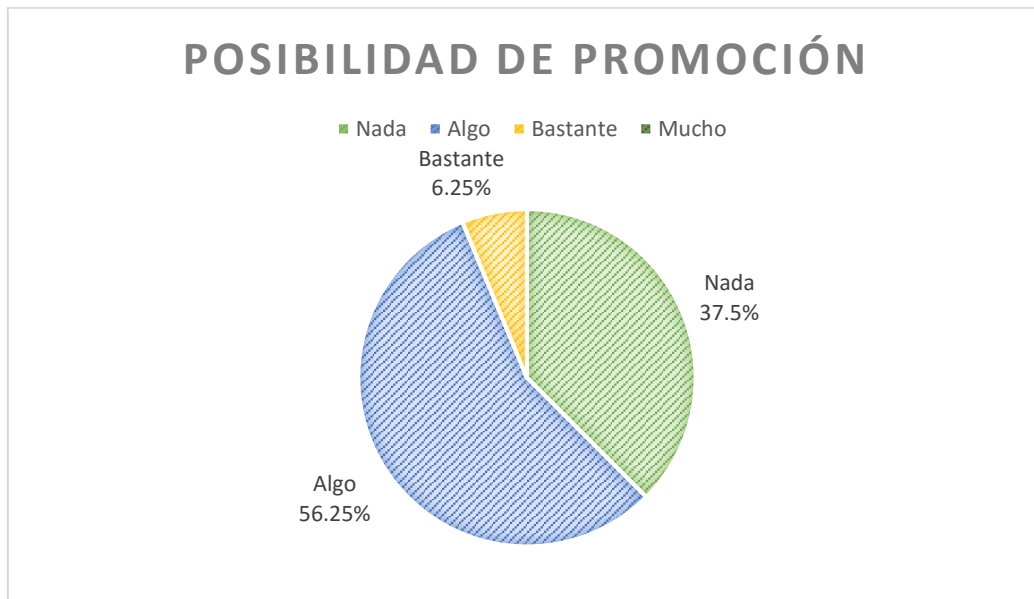
Gráfico 7: Satisfacción con el sueldo



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

De acuerdo a la satisfacción de las necesidades de autorrealización se percibe una baja implicación de la empresa en el logro de estas. Los empleados perciben la capacidad de promocionar con un 3'19, es necesario tener en cuenta este dato ya que los CEE tienen como función la promoción al empleo ordinario de las personas empleadas, por lo que se deduce que no se cumple.

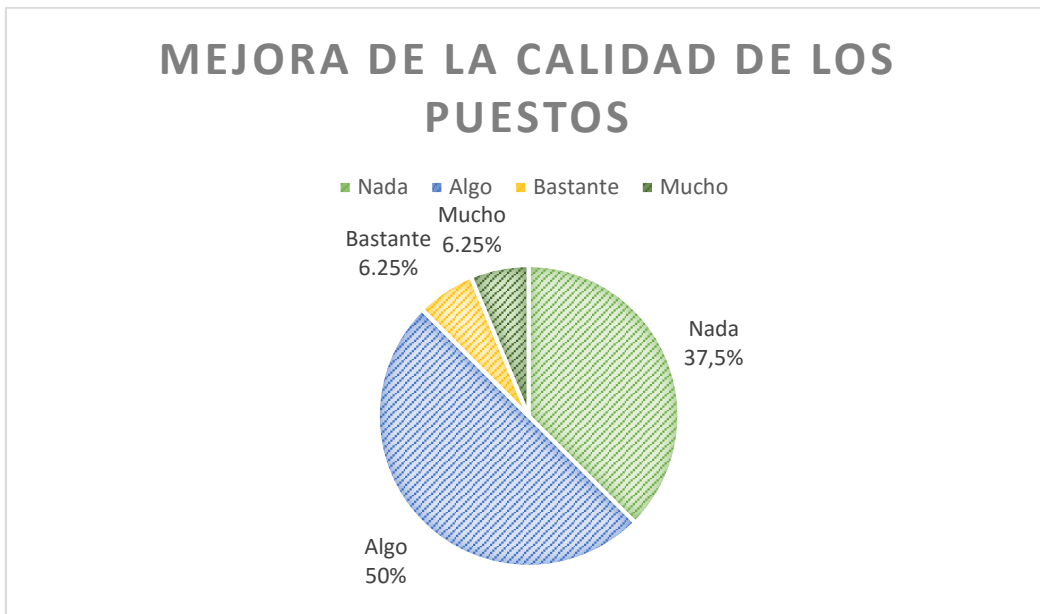
Gráfico 8: Posibilidad de promoción



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

Es importante que la empresa trabaje por la mejora en la calidad de los puestos ya que como se ha descrito anteriormente, las medias más altas con análisis negativo se centran en aspectos muy importantes y característicos de los Centros Especiales de Empleo. Sin embargo, el 87'5% de los encuestados no perciben la mejora en materia de calidad de esos puestos por parte de la empresa determinando una media de 3'56 sobre 10 puntos. Estos datos vienen determinados por la falta de escucha de las opiniones de los empleados por parte de los directivos, valorado con un 4'81 de media.

Gráfico 9: Mejora de la calidad de los puestos por parte de la empresa



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario CVP – 35

En materia de salud en el centro de empleo, a pesar de ser uno de los objetivos del estudio, se observan valores más o menos normales a excepción del nivel de estrés ya que un 68'75% de los trabajadores de los trabajadores perciben niveles altos. Este dato se relacionaría con la carga de trabajo descrita anteriormente.

## 5. Conclusiones

Tras analizar los datos obtenidos de los cuestionarios de calidad de vida profesional propuestos, obtenemos varias conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados. Cabe recordar que el estudio se centra en la provincia de Palencia, por lo que los datos obtenidos y las conclusiones no son representativas de toda España.

En primer lugar con el estudio se pretendía analizar la calidad en materia de salud, sin embargo, los cuestionarios no han aportado datos significativos a excepción de los niveles de estrés, los cuales muestran un valor alto en relación con la cantidad de trabajo. Esto último, se hilará con el segundo de los objetivos del que podemos concluir, gracias a los datos obtenidos, que se encomienda una gran cantidad de trabajo no correspondida con el salario obtenido. Los sueldos recibidos en estos centros son bajos, lo que dificulta la inclusión en la sociedad de estas personas y un nivel de calidad de vida óptimo

Gracias al análisis de los datos podemos concluir que los Centros Especiales de Empleo no son un medio de promoción al empleo ordinario, como se describe en su definición y en otros estudios. Las personas no perciben la posibilidad de promoción lo que significa que es un elemento que necesita revisión. Es de enorme importancia que este tipo de empleo promocióne a las personas hacia los trabajos ordinarios, facilitando así la inserción social de las personas con discapacidad física y el acceso a los derechos. Por lo tanto, se puede concluir que los centros especiales de empleo no son un motor de promoción hacia el empleo ordinario.

De acuerdo a otro de los objetivos de este estudio, se obtienen datos que muestran la baja participación de los empleados en la empresa. La posibilidad de creatividad, de expresarse y de ser escuchados tiene valores negativos, lo que genera descontento. No obstante, las relaciones entre los empleados son positivas y de apoyo, lo que produce una mejora en los valores de calidad. Se concluye pues, que los Centros Especiales de Empleo no se centran en la persona empleada, sino en la producción. Los trabajadores son los elementos sobre los que recae directamente la calidad, por lo que son el factor que mayor información nos aporta sobre ella.

A pesar de este descontento generalizado con los CEE, estos no buscan el cambio o mejora en calidad de sus puestos, sino que se mantienen en la misma línea de actuación.

Sin embargo, las personas continúan trabajando en ellos ya que es la forma más fácil de incorporarse a la vida laboral con cualquier tipo de discapacidad, dadas las barreas existentes en la sociedad.

Por lo tanto, los Centros Especiales de Empleo conforman el canal más fácil de promoción e inserción en la vida laboral de las personas con discapacidad física, lo que hace necesaria una revisión en su funcionamiento con el fin de conseguir un cambio que lleve a conseguir este objetivo. De esta forma todas las personas se encontrarán en igualdad de condiciones y oportunidades en la participación en la vida laboral. Es tarea del profesional del trabajo social conseguir el bienestar social y mejorar la calidad de vida de las personas, así como garantizar los mismos derechos y oportunidades a toda la sociedad por medio de diferentes caminos. Uno de ellos es el laboral, campo de actuación donde tratarán de cambiar las características necesarias de los Centros Especiales de Empleo.

La conclusión final, por lo tanto, radicaría en que existe una baja calidad de vida profesional percibida en los Centros Especiales de Empleo por los empleados con discapacidad física. Factor altamente negativo en la inclusión y bienestar social, así como en la productividad de las empresas.

A modo de resumen y a rasgos generales, se obtienen las siguientes conclusiones:

- Baja calidad percibida en los Centros Especiales de Empleo.
- Mucha carga de trabajo frente a salarios mínimos, lo que dificulta la inserción en la sociedad y la calidad de vida.
- Los Centros Especiales de Empleo no son un motor de promoción al empleo ordinario.
- Las relaciones con los directivos son negativas. No se percibe escucha activa, ni se da oportunidad de participación en las decisiones.
- La motivación intrínseca de los empleados cuenta con valores muy positivos en estas organizaciones.

## 6. Manual de buenas prácticas

Dadas las conclusiones y datos tan negativos obtenidos por este estudio se considera necesaria la realización de un manual de buenas prácticas. El trabajador social debe intervenir para cambiar esta situación consiguiendo que los Centros Especiales de Empleo cumplan con sus funciones, como la de promoción, la de garantía o la de adaptación a la persona, aportando así bienestar social y calidad de vida a todas las personas con discapacidad que participan en la vida laboral por medio de estos centros. En este título se enmarca una pequeña sugerencia de cambio respecto a los datos obtenidos en el estudio, para la futura mejora de calidad de los Centros Especiales de Empleo.

1. Realizar cuestionarios sobre calidad de vida laboral percibida en las empresas directamente a los empleados.
2. Conocer las necesidades de los empleados.
3. Escuchar activamente las propuestas que los empleados pueden aportar para la mejora de la empresa. Ellos saben por contacto directo, lo que va mal o lo que necesita cambiar para dar mejores resultados y ganar en calidad.
4. Dar la posibilidad de ser creativo
5. Analizar la carga de trabajo encomendada a cada persona de acuerdo a las capacidades y limitaciones de esta.
6. Mejorar en calidad los puestos laborales.
7. Funcionar como puente de acceso al empleo ordinario para aquellas personas que tengan dificultad formando en habilidades y conocimientos necesarios, así como fomentando la participación y la motivación de las personas. De esta forma se facilitará y dará oportunidad de promoción en la vida laboral de cada una de las personas.

## 7. Bibliografía

- Bernard, M. (1967). *El servicio social de la empresa*. Barcelona: Instituto Católico de Estudios Sociales.
- Calderón, M. J. y Calderón, B. (2012). Los centros especiales de empleo como mecanismo de tránsito hacia el mercado de trabajo ordinario. *CIRIEC – España, Revista de economía pública, social y cooperativa*, 75, p. 223 – 249.
- Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (2003). Empleo para personas con discapacidad. *Servicios Sociales*, 8, 38-39
- Durá, A. & Salaberría, K. (2011). Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan* 49, 121-136.
- De Lorenzo, R. (2007). *Discapacidad, sistemas de protección y Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Egea, C. y Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad, RPD*, 50, p. 15 – 30.
- ErgoHobe (s.f.). *Guía ergonómica para la adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad*. Bizcaia, España: LantegiBatua
- Fernández, M. & Vidal, P. (2014). *Percepción social de la discapacidad*. Barcelona: Observatorio de la discapacidad física.



Fernández, M., Cegarra, B. & Vidal, P. (2015). *El empleo de las personas con discapacidad física*. Barcelona: Observatorio de la discapacidad física.

García, J. L. (2009). Las cuentas de la economía social. *Magnitudes y financiación del tercer sector en España*. Fundación ONCE

Instituto de Biomecánica de Valencia (1999). Ergonomía y discapacidad. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. IMSERSO.

Fernández Aranque, A. M., Santa Clotilde Jiménez, E., Casado del Olmo, M. I. (2007). *Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria*. Biblioteca Lascasas, 3 (1).

Junta de Castilla y León (2015). Empleo de las personas con discapacidad año 2015.

Lacosta, J. J. (2005). Calidad y ética en los centros especiales de empleo: una reflexión para el debate. *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 36 (2), 214, p. 5 – 20.

Ley 2/2013, de 15 de mayo, de *igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Boletín Oficial del Castilla y León, 98, de 24 de mayo de 2013.

Luna, E. L. & Maldonado, M. Y. C. (2006). Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa: revista de humanidades*, 5, 261-296.

Martín, J., Cortés, J.A., Morente, M., Caboblanco M., Garijo, J., Rodríguez, A. (2004) Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida profesional (CVP – 35). *Gac Sanit*, 18, 129 – 136.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud, OMS.

San Juan, A., Martínez, A., Santos, F. y Ceña, F. (2010). *Guía: Integración laboral de personas con discapacidad en el puesto de caja*. Junta de Castilla y León, consejería de economía y empleo. Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales.

Segurado A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicológica social. *Psicothema*, 14 (4), p. 828 – 836.

Salvador, M. J. (2000). Calidad y Servicios Sociales. Salvador, M. J y Díaz, J. A., (1ª Ed.), *Nuevas perspectivas de los servicios sociales*. (p. 217 – 253). España: Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Boletín oficial del estado, 289, de 3 de diciembre de 2013.

Rodríguez, V. (2012). El empleo de las personas con discapacidad en la gran recesión: ¿son los centros especiales de empleo una excepción? *Estudios de economía aplicada*, 30(1), 237 - 260

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Tortosa, L., García Molina, C., Page, A., & Ferreras, A. (1999). *Ergonomía y discapacidad. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Valencia.*

## 8. Anexos

### 8.1. Anexo 1: Carta de presentación y cuestionario “CVP – 35”

---

*ENCUESTA: CALIDAD DE VIDA LABORAL*

---

Este cuestionario se realiza con el fin de recoger datos para una investigación con objeto de analizar la calidad de vida laboral percibida de los Centros Especiales de Empleo. Con esta investigación pretendo encontrar los beneficios existentes en una forma de trabajo u otra, así como evaluar si cumplen con los requisitos de adaptabilidad y ética laboral.

A lo largo de esta encuesta se realizan preguntas que dan respuesta a la calidad existente en ámbitos como la salud, la seguridad, el bienestar, las relaciones, la carga de trabajo, las oportunidades, etc.

Agradecer enormemente su colaboración en esta investigación, ya que sin sus respuestas personales no habría forma de valorar y evaluar estas circunstancias con el fin de mejorar en calidad de vida.

Un saludo, Ángela.

Estudiante Grado en Trabajo Social.

Nota\* La encuesta es completamente anónima, y los datos serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo de este estudio.

COMENZAMOS: el cuestionario se compone de 35 preguntas que valorarán, con sus percepciones personales la calidad de vida laboral que aporta su centro de empleo.

Nota:

- “Nada” (valores 1 y 2)
- “Algo” (valores 3, 4 y 5)
- “Bastante” (valores 6, 7 y 8)
- “Mucho” (valores 9 y 10)

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cantidad de trabajo que tengo										
Satisfacción con el tipo de trabajo										
Satisfacción con el sueldo										
Posibilidad de promoción										
Reconocimiento de mi esfuerzo										
Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo										
Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo										
Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo										
Motivación (ganas de esforzarme)										
Apoyo de mis jefes										
Apoyo de mis compañeros										
Apoyo de mi familia										
Ganas de ser creativo										
Posibilidad de ser creativo										
Desconecto al acabar la jornada laboral										
Recibo información de los resultados de mi trabajo										
Conflictos con otras personas de mi trabajo										
Falta de tiempo para mi vida personal										
Incomodidad física en el trabajo										
Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito										
Carga de responsabilidad										
Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto										
Tengo autonomía o libertad de decisión										
Interrupciones molestas										
Estrés (esfuerzo emocional)										
Capacitación necesaria para hacer mi trabajo										
Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual										
Variedad en mi trabajo										
Mi trabajo es importante para la vida de otras personas										
Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas										
Lo que tengo que hacer queda claro										
Me siento orgulloso de mi trabajo										
Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud										
Calidad de vida de mi trabajo										
Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)										

Trabajo fin de grado en trabajo social  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO