

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“CALIDAD DE VIDA E INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD EN HELADERÍA HOLANDA,  
PERIODO 2023”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Doralinda Miranda Apolitano

Gloria Haydee Vasquez Pinedo

**Asesor:**

**Dr. Alex Miguel Hernández Torres**

**Código ORCID: 0000-0002-5682-2500**

**Cajamarca - Perú**

**2024**

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>CRISTHIAN PAUL CESPEDES ORTIZ</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>JOHANNA DE JESUS STEPHANIE GAGO CHAVEZ</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud




### 15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

#### Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
166 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR .....	2
INFORME DE SIMILITUD .....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDO .....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	48
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS.....	59

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Escala de medición .....	35
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de fiabilidad variable Calidad de vida .....	36
<b>Tabla 3</b> Estadísticas de fiabilidad variable Inclusión .....	36
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada Calidad de vida*Inclusión.....	38
<b>Tabla 5</b> Pruebas de normalidad.....	39
<b>Tabla 6</b> Prueba de hipótesis general entre Calidad de vida e Inclusión.....	39
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada Cargas de trabajo*Inclusión.....	40
<b>Tabla 8</b> Pruebas de normalidad.....	41
<b>Tabla 9</b> Prueba de hipótesis específica entre cargas de trabajo e inclusión.....	41
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada Apoyo directivo*Inclusión.....	42
<b>Tabla 11</b> Prueba de normalidad .....	43
<b>Tabla 12</b> Prueba de hipótesis específica entre apoyo directivo e inclusión.....	44
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada Motivación Intrínseca*Inclusión .....	45
<b>Tabla 14</b> Pruebas de normalidad.....	46
<b>Tabla 15</b> Prueba de hipótesis específica entre motivación intrínseca e inclusión .....	46

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema metodológico .....	33
--	----

## Resumen

El estudio realizado en la Heladería Holanda, ubicada en la ciudad de Cajamarca, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida y la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Este análisis fue de tipo básico y adoptó un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La investigación incluyó una población de 35 empleados, quienes conformaron también la muestra total. Para la recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios diseñados específicamente para evaluar cada variable de interés: calidad de vida e inclusión. Los cuestionarios presentaron altos niveles de fiabilidad, con coeficientes alfa de Cronbach de 0,947 para la variable calidad de vida y 0,929 para inclusión, garantizando así la consistencia de las respuestas. La prueba de normalidad Shapiro-Wilk indicó que los datos seguían una distribución normal, lo que permitió el uso del coeficiente de correlación de Pearson para el análisis estadístico. Se halló un coeficiente de correlación de 0,904, indicando una relación positiva muy alta entre la calidad de vida y la inclusión. Concluyendo que, a medida que mejora la percepción de inclusión laboral, también se incrementa la calidad de vida de los empleados con discapacidad en este entorno laboral específico.

### Palabras Clave:

Calidad de vida, inclusión, discapacidad.

### **Abstract**

The study conducted at the Holanda Ice Cream Parlor, located in the city of Cajamarca, had the objective of determining the relationship between quality of life and the inclusion of people with disabilities in the workplace. This analysis was of a basic type and adopted a quantitative approach, with correlational scope, non-experimental design and cross-sectional. The research included a population of 35 employees, who also made up the total sample. For data collection, two questionnaires specifically designed to evaluate each variable of interest were applied: quality of life and inclusion. The questionnaires presented high levels of reliability, with Cronbach's alpha coefficients of 0.947 for the quality of life variable and 0.929 for inclusion, thus guaranteeing the consistency of the responses. The Shapiro-Wilk normality test indicated that the data followed a normal distribution, which allowed the use of Pearson's correlation coefficient for statistical analysis. A correlation coefficient of 0.904 was found, indicating a very high positive relationship between quality of life and inclusion. Concluding that, as the perception of work inclusion improves, the quality of life of employees with disabilities in this specific work environment also increases.

### **Keywords:**

Quality of life, inclusion, disability

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## Referencias

- Álvarez, J. (2022). *Cambio de las Actitudes Hacia las Personas con Discapacidad en Población Escolar de 12 a 16 años.*
- Armas, R. (2020). *La calidad de vida en el trabajo de las personas con discapacidad auditiva del Ministerio de Trabajo, sede Quito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Aviles, Y. (2024). Salario Emocional: más allá de la compensación tradicional. *Región Científica*, 3(1), 2024191-2024191.
- Bas, D. (2020). *La promoción de la inclusión a través de la protección social. Inclusión y cohesión social en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: claves para un desarrollo social inclusivo en América Latina. Santiago: CEPAL, 2020. LC/TS. 2020/59. p. 62-66.*
- Bietti, M. (2023). *Personas con discapacidad e inclusión laboral en América Latina y el Caribe: Principales desafíos de los sistemas de protección social.*
- Boluarte, A. (2019). *Factores asociados a la calidad de vida en personas con discapacidad intelectual. Interdisciplinaria*, 36(1), 187-202.
- Calderón, D. (2022). *Políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.*
- Cepal, N. (2021). *Personas con discapacidad y sus derechos frente a la pandemia de COVID-19: que nadie se quede atrás.*
- Cordova, N. (2022). Trabajo remoto y su impacto en la calidad de vida laboral de los docentes de universidades privadas. *Región Lambayeque 2020.*

- Cotacachi, J., & Cedeño, B. (2021). *Motivación intrínseca en el aprendizaje de los estudiantes de básica superior de la unidad educativa “Daniel Reyes” que han debido adaptarse a la educación remota producto del aislamiento físico por Covid-19 en el período académico 2020-2021*
- Cox, T., Lobel, S., & McLeod, P. (2019). *Effects of ethnic group cultural differences on cooperative and competitive behavior on a group task. Academy of Management Journal, 34(4), 827-847.*
- Cuellar, P. (2023). *Relación de Calidad de Vida y Condición de Empleo o Desempleo en Adultos Mayores de 60 Años, Ubicados en la Localidad Rafael Uribe Uribe de la Ciudad de Bogotá.*
- De La Cruz, J. (2024). *Justicia organizacional y engagement en colaboradores de una empresa sin fines de lucro, Lima-2021.*
- del Cairo, C., Rodríguez, J., & Prieto, B. (2020). *Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. Acta colombiana de psicología, 23(1), 128-146.*
- Flores, G. (2022). *Plan de mejora de la calidad de vida laboral en la Administración Diocesana de Tungurahua* (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Garzón, E., Rodríguez, V., Cruz, D., & Camacho, H. (2023). *Análisis comparativo de las dimensiones de calidad de vida laboral en organizaciones de Colombia, América Latina y Europa. SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión, 15(2).*

- Gaviria, K., Amador, C., Herazo, Y., & Galvis, D. (2019). *Relación entre el funcionamiento y calidad de vida en personas con discapacidad. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(3), 166-173.
- Guardo, M., & Gomez, K. (2021). La motivación como estrategia facilitadora para el aumento de la productividad. *Gerencia Libre*, 7.
- Guzmán, E. (2019). *Inteligencia emocional relacionada con calidad de vida laboral en personal médico y no médico. Centro de Salud El Milagro*. 2019.
- Insua, B. (2023). *La inclusión de las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos. Principios de justicia y obligaciones generales. Revista Crítica de Relaciones de Trabajo, Laborum*, 85-131.
- Mazarías, A. (2023). La gestión de la diversidad en el ámbito profesional y la mejora de la imagen de la marca de moda.
- Morán, A., & Salas, A. (2021). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2020*.
- Núñez, M., & Jurado, D. (2020). Justicia organizacional y capital psicológico: factores que se relacionan con la satisfacción laboral. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 5(7), 16-29.
- Ñaupari, M., & Urquiso, C. (2023). *Asociación entre la condición de discapacidad y la depresión en personas privadas de su libertad en Perú*.
- Pérez, J. (2019). *Entre barreras y facilitadores: las experiencias de los estudiantes universitarios con discapacidad. Sinéctica*, (53), 0-0.

- Rodríguez, P., Patiño, O., Escorcía, J., & Valencia, A. (2023). Necesidades de formación para la inserción laboral y la alfabetización digital de la comunidad sorda de Medellín (Colombia). *Formación universitaria*, 16(3), 51-62.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información tecnológica*, 31(4), 221-232.
- Sabater, C., de Armas, D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de trabajo social*, 30(2).
- Santander, E., & Lara, L. (2023). El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 15-29.
- Sierra, M., & Barragán, Á. (2020). *La calidad de vida laboral en época de pandemia del personal de planta de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano de la sede Medellín 2020. Punto de vista*, 11(2 (18)), 82-95.
- Velásquez, D. (2021). *Calidad de vida en personas con discapacidad de un Centro de Educación Básica Especial del Distrito de San Juan de Miraflores. Acta Psicológica Peruana*, 6(1), 67-79.