



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados con discapacidad. Estudio de caso.

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Comunicación Corporativa

Por el estudiante:

Doménica Alexandra Alvarez Márquez

Bajo la dirección de:

María Elena Godoy M.Sc.

SAMBORONDÓN, ABRIL, 2020

Resumen

La satisfacción laboral implica una serie de factores como el salario, promociones, incentivos y otras actividades, las cuales tienen un nivel alto de incidencia en los colaboradores. Asimismo, las organizaciones deben incorporar personal con discapacidad para que desempeñen un rol competitivo dentro de las empresas. Ante este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores con discapacidad. El enfoque es cuantitativo y se aplicó una encuesta a 105 colaboradores sobre medición de Clima organizacional y Satisfacción laboral con base a las perspectivas teóricas de Herzberg, Smith, Kendall; Hullin y Vidaurre Ramírez. El principal resultado que se evidencio en la investigación, fue que los colaboradores se encuentran satisfechos en la empresa, ya que mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes, están de acuerdo con el salario que reciben y sienten que la empresa aporta para su crecimiento personal y profesional.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Discapacidad, Ámbito Laboral

Abstract

Job satisfaction involves a series of factors such as salary, promotions, incentives and other activities, which have a high level of impact on employees. Likewise, organizations must incorporate personnel with disabilities to play a competitive role within companies. In this context, the present study aims to analyze the organizational climate and its impact on the job satisfaction of employees with disabilities. The approach is quantitative and a survey was applied to 105 collaborators on measurement of Organizational Climate and Job Satisfaction based on the theoretical perspectives of Herzberg, Smith, Kendall; Hullin and Vidaurre Ramírez. The main result that was evidenced in the research was that the collaborators are satisfied in the company, since they maintain good interpersonal relationships with their colleagues and bosses, agree with the salary they receive and feel that the company contributes to their growth. personal and professional.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Disability, Work Environment

Introducción

Cada vez las empresas están más preocupadas y direccionadas a generar un buen clima organizacional y una excelente satisfacción laboral para obtener mayor eficiencia en la gestión y desarrollo de la compañía. Otro factor importante, es la estructura de toda organización, la cual debe ser actualizada y evaluada para establecer nuevas estrategias que ayuden a mejorar y garantizar el crecimiento de la organización, que sostiene una visión de construir un ambiente comprometido con su trabajo e identificado con la cultura organizacional de la institución (Pérez & Vargas, 2015).

Aproximadamente el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad, ocasionada por factores genéticos, enfermedades o accidentes. La tasa de discapacidades está en aumento. Solo en Asia, se estima que 238 millones de personas en edad laboral tienen una discapacidad y que la tasa de desempleo alcanza el 80%. Además, por medio de un estudio se logró encuestar a personas con discapacidad, donde se evidenció que más del 60% de las personas con discapacidad en Estados Unidos dijeron que les gustaría trabajar, pero que no pueden encontrar trabajo (Somavia, 2018).

Otro aspecto importante es que el clima organizacional involucra factores internos y externos que edifica a través de interacciones entre los individuos, alterando los procesos organizacionales y psicológicos, transformando el rendimiento laboral y productivo de la empresa (Viloria, Pertúz, Daza, & Pedraza, 2016). Por otro lado, una de las metodologías que ejecutan las empresas para evaluar el rendimiento laboral es: la evaluación de desempeño, que se encarga de fijar objetivos en cada una de las áreas que forman parte de la empresa, con el fin de obtener resultados medibles que aseguren el crecimiento de la compañía (Pedraza, 2018).

Esta evaluación no es el único criterio fundamental para examinar y determinar las posibles mejoras que requiere la empresa, debido a que las relaciones interpersonales y la cultura organizacional juegan un rol importante para establecer un nuevo plan de ambiente laboral que consiste en la reestructuración de organigrama, salario, beneficios, actividades recreativas y comunicación. Así mismo, uno de los mayores inconvenientes que se percibe en las organizaciones. (Pastor, 2018).

Sin embargo, en este estudio, se destaca una temática que se siente afectado en una organización, y es el tema de los colaboradores que poseen alguna discapacidad física, intelectual o fisiológica, y que, por lo general, no se encuentran satisfechos con la actitud que se tenga hacia ellos. En este sentido, sea encontrado muestran los ítems donde han aparecido diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral entre hombres y mujeres. En general, las mujeres se mostraban más satisfechas con su trabajo, excepto en la condición física que requería su trabajo, donde los hombres estaban más satisfechos (Forcada, 2015).

Los colaboradores con discapacidad la mayoría se encuentra satisfecho con la organización y comprometidos con las diferentes tareas que realizan a diario, puesto que, están agradecidos con la organización por brindarles una oportunidad laboral, como consecuencia de un buen clima organizacional. Las personas con algún tipo de discapacidad al momento de trabajar se sienten útiles en la sociedad, ya que pueden desarrollar sus conocimientos y demostrar que son un aporte en la organización y forman parte del equipo que requiere la empresa para alcanzar los objetivos; las metas. En la actualidad, los empleados con discapacidad son tratados a la par como el resto del personal que no padece ningún tipo de discapacidad, producto de estas percepciones se debe al sistema cognitivo de los individuos que involucran los sentimientos de las personas para distinguir lo positivo y negativo que aporta la empresa. Dicho esto, se plantea que un excelente clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los empleados con discapacidad.

La relevancia del estudio radica en que las empresas necesitan estar actualizadas y adoptar nuevas metodologías que sirvan para desarrollar las competencias de los colaboradores. Uno de los factores más influyentes para el éxito de la empresa, es obtener una excelente satisfacción laboral, ya que es necesario desarrollar un enfoque distinto que ayude al trabajo en equipo entre empleados para lograr resultados. Es importante determinar que está pasando en la actualidad con el personal con discapacidad, ya que juega un rol fundamental dentro de las empresas, debido a que están involucrados y forman parte del equipo de trabajo para cumplir distintos roles en la organización.

El objetivo de este estudio es analizar los aspectos que constituyen al clima organizacional, con la finalidad de determinar su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados con cualquier tipo de discapacidad dentro de una empresa. Asimismo,

evidenciar las causas que involucran esta satisfacción, ya que es necesario comprender las prioridades de los empleados para desempeñar sus funciones en la organización.

Revisión de la literatura

Definición de Satisfacción Laboral y Discapacidad

Maslow hace referencia a la satisfacción laboral como actitudes positivas o negativas adoptadas por los empleados, su ideología se respalda en aquel colaborador que demuestra estar conforme en su trabajo, tiene iniciativa para realizar cualquier tipo de tarea, en cambio, aquel que no se encuentra conforme su labor, es poco eficiente. Existen dos factores: el higiénico y los extrínsecos. El factor higiénico consiste en el salario, condiciones ambientales y políticas. En contraposición a este, los aspectos extrínsecos involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento personal (Jara, 2016).

Por otro lado, la discapacidad es una alteración funcional permanente, transitoria, prolongada, motora, sensorial o mental. En el Ecuador por varios años se ha luchado para el desarrollo social de los individuos que poseen cualquier tipo de discapacidad, además el Ministerio Coordinador del Desarrollo Social determino que es necesario garantizar los derechos y las obligaciones en el entorno socio cultural para el incremento de espacios inclusivos en la sociedad y en la economía que den oportunidad al desarrollo profesional (Siavichay, 2016).

En la actualidad los profesionales con discapacidad están demostrando que son colaboradores eficientes y necesarios dentro de la empresa, cada vez es más el número de personas con discapacidad en las organizaciones, siendo un foco importante para cumplir metas que determina la empresa, cabe indicar que aquellos colaboradores con discapacidad antes no tenían espacio en el ámbito laboral y hoy en día son personas tomadas en cuenta de manera productiva y que aportan a la empresa, el mismo personal se siente activo, con el propósito de estar en constante superación, sintiéndose satisfechos, ya que la dirección de Recursos Humanos es un arduo trabajo para que los colaboradores con discapacidad tengan los mismos beneficios que los demás colaboradores.

Así mismo la estructura organizacional de la empresa es vital para el buen funcionamiento de la organización, la aprobación hacia la empresa por parte de los colaboradores se debe determinar mediante aspectos psicosociales que pueden afectar a la estabilidad emocional de un colaborador con discapacidad. La organización se anticipa

y determina diferentes alternativas que ayuden a fortalecer las actitudes del personal y fomentar el buen clima organizacional, siendo una de las causas que determina la aprobación de los empleados con discapacidad a la empresa, es la convivencia diaria que perciben de forma positiva los colaboradores. Desde la persona con mayor jerarquía se preocupa por establecer reglas y fomentar el buen clima organizacional. Los colaboradores se ayudan entre sí; reciben capacitaciones cada cierto tiempo para desarrollar nuevas habilidades que ayuden a facilitar las tareas dentro de las áreas.

Definiciones de Clima Organizacional

Las definiciones relacionadas con el objeto de estudio permiten comprender y describir con precisión los significados de los conceptos o términos desarrollados a continuación:

El clima organizacional para Hellriegel y Slocum “es el conjunto de atributos que pueden ser percibidos sobre una organización particular o sobre sus subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización trata con sus miembros y su entorno” (Guevara, 2018). Es decir, los colaboradores determinan de acuerdo a las actividades, beneficios o convivencia que la empresa expone como identidad de cultura organizacional.

Bronislaw, Determina que el clima organizacional se presenta como integrado, funcional y coherente, es decir que cada componente o dimensión aislado solo puede examinar con los demás. Asimismo, plantea que las empresas necesitan prestar atención a los intereses de los colaboradores y crear estrategias para satisfacer las necesidades de los mismos (Ramos, 2012). Esto son, tácticas que implementa la organización para obtener un ambiente que pueda cumplir de manera positiva con las expectativas de los colaboradores.

Francis Cornell define el clima organizacional una serie de interpretaciones que los colaboradores realizan a la organización en la que laboran, asimismo crean percepciones de las tareas que desempeñan solos o con sus compañeros (Celis, 2014). Es distinguir las ventajas de una organización, ya que brinda beneficios para satisfacer a sus colaboradores.

Para Uribe Prado el clima organizacional se ha desarrollado desde el siglo XIX. Es activa y diversa, donde se han realizado varios estudios, definiciones e instrumentos de medición para definir que el clima organizacional determina interpretaciones positivas o negativas por parte de los colaboradores, ya que tienen un impacto en el subconsciente de cada

empleado, por lo que es necesario la estabilidad de la calidad del ambiente interno (Arano, 2016).

Según Vidaurre Ramírez, los distintos estudios para definir el clima organizacional se encuentran establecidos en variables ambientales internas que influye en el comportamiento de los miembros de una organización. Existen variables de ambientes físicos que son parte de infraestructura de la organización como: computadores. Además, variables sociales que involucra al departamento de comunicación y convivencia entre compañeros de trabajo. Por último, variables personales tales como aptitudes, motivaciones, rotación entre otros (Ortiz, Ortiz, Coronell, Hamburge, & Orozco, 2019).

En el área de psicología Lewis (1936) determina el concepto de clima organizacional como una dependencia de la conducta de los colaboradores, aquellos que tienen comportamientos diferentes producto del ambiente laboral que viven a diario en la empresa. También, menciona que el clima organizacional es consecuencia de la relación entre subordinados y jefes, ya que es necesario crear estrategias de buena convivencia que ayuden a la identificación con la empresa por parte del personal (Jiménez & Mosquera, 2017).

Componentes que involucran en el clima organizacional

Los activos tangibles son “aquellos factores necesarios para el proceso de producción y sostenibilidad” se refiere a las herramientas o materiales de oficina como: computadores o remuneraciones económicas lo que sirve o motiva para desempeñar las tareas dentro de la empresa. En cambio, los activos intangibles son “el conocimiento o información que no tiene identidad material” se basa en las perspectivas de los colaboradores y la identidad de la empresa como: la cultura organizacional, la experiencia, comunicación, entre otros. Asimismo, son activos que no están involucrados en el mercado, no se desecha en cualquier momento y genera mayores ventajas para obtener crecimiento de ventas, rentabilidad y valor en el mercado (Osorio, 2014).

VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La inteligencia emocional posibilita conocer los sentimientos y emociones de los colaboradores, lo cual genera un positivo clima organizacional y permite que los empleados se sientan productivos en la organización. También, la excelente cultura

organizacional es consecuencia de estrategias y principios empresariales que emplea la empresa para favorecer al colaborador (Manrique, 2015).

Medición de clima organizacional

<i>Fases de medición de clima organizacional</i>	<i>Variables de medición del clima organizacional</i>
<i>Fase deconcepción: se define las variables de medición de clima organizacional y la planificación para la técnica que se va ejecutar (Pedraza, 2015).</i>	<i>Litwin y Stringer: consiste en evaluar la estructura organizacional, compromiso del personal, salario, relaciones interpersonales e identidad organizacional (Pedraza, 2015).</i>
<i>Fase de ejecución: se pone en marcha la ejecución de la técnica seleccionada para obtener los resultados (Pedraza, 2015).</i>	<i>Parker: estudia el liderazgo dentro de la organización, equipo de trabajo, organización y planificación, satisfacción laboral y actitudes positivas o negativas por parte del personal (Pedraza, 2015).</i>
<i>Fase de análisis de resultados: se evalúan los resultados y se elabora un informe en base a los resultados (Pedraza, 2015).</i>	<i>Sampieri: evalúa y estudia la percepción de la dirección gerencial, cooperación de trabajo, desempeño; resultados, recompensas y comunicación (Pedraza, 2015).</i>
<i>Fase propuesta: se realiza la estrategia para emitir un plan de mejoramiento de clima organizacional (Pedraza, 2015).</i>	<i>Glick: estudia la comunicación, orientación, calidad de servicio y equidad dentro de la organización (Pedraza, 2015).</i>

Fuente: Medición de clima organizacional (Pedraza, 2015).

Ventajas y Desventajas del clima organizacional

<i>Ventajas</i>	<i>Desventajas</i>
<i>Motivación: Es fundamental que el personal se encuentre motivado, ya que</i>	<i>Falta de motivación: Los colaboradores que no están motivados, se debe a la</i>

<i>obtendrá un mejor resultado al desempeñar el trabajo (Pedraza, 2015).</i>	<i>ausencia de identificación con la organización (Pedraza, 2015).</i>
<i>Baja rotación:</i> <i>La estabilidad de la empresa, es necesaria para que los colaboradores sientan seguridad dentro de la organización (Pedraza, 2015).</i>	<i>Falta de compromiso:</i> <i>Los empleados no realizan sus tareas de manera eficiente y no cumplen con la responsabilidad (Pedraza, 2015).</i>
<i>Claridad en las tareas:</i> <i>Los líderes necesitan establecer ideas claras para la dirección del colaborador (Pedraza, 2015).</i>	<i>Comportamientos negativos:</i> <i>Se presencia cuando el colaborador genera un ambiente laboral no favorable producto de la inconformidad dentro de la organización (Pedraza, 2015).</i>
<i>Reconocimientos y recompensas:</i> <i>La empresa brinda beneficios como: utilidades, ascensos, seguro privado, entre otros.</i>	<i>Baja productividad:</i> <i>Es causada por el colaborador que no está satisfecho y crea un ausentismo en su puesto de trabajo (Pedraza, 2015).</i>
<i>Control e influencia de la organización:</i> <i>La organización está enfocada en el objetivo y meta que debe alcanzar, además tiene direccionada de manera correcta a los colaboradores e influye de forma positiva.</i>	<i>Elevada rotación del personal:</i> <i>La salida constantemente de los colaboradores, ya sea por despido o renuncias, no es una buena señal para la empresa, debido a que genera un ambiente laboral negativo (Pedraza, 2015).</i>

Fuente: Ventajas y Desventajas del clima organizacional (Pedraza, 2015).

Características del clima organizacional

El ambiente físico que ocupan los colaboradores en la organización es fundamental para estabilidad laboral, como el ambiente social que manejan los colaboradores entre sí, ya que las relaciones interpersonales es responsabilidad de todos los que conforman la compañía. No obstante, el reglamento y políticas como: horarios de trabajo, asignación de tareas, pausas activas, etc. que pertenece a la estructura organizacional de la empresa. También, involucra el comportamiento organizacional del empleado, por ejemplo: la productividad, responsabilidad, enfoque de objetivos y puntualidad. Asimismo, la buena comunicación que emprende la confianza, la empatiza y el buen trato para mantener un

buen clima laboral. Por otra parte, el liderazgo que asumen los líderes, es de primera necesidad para una dirección correcta a sus subordinados, creando el sentido de pertenencia en el personal, brindando capacitación constante para el desarrollo organizacional de los empleados y formación que ayude a mantener resultados a largo plazo con evaluaciones que sirvan de guía o soporte para establecer progresos respaldados por evaluaciones emitidas en la empresa (López & Villacís, 2018).

Conceptualización de Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es relevante dentro de las organizaciones, porque no solo tiene un acercamiento con la productividad, la rotación laboral y las pérdidas de horas de trabajo, sino que además está compuesto por actitudes emocionales por parte del personal que influyen dentro la organización. El lado cognoscitivo se asemeja en una repercusión en los colaboradores, que va más allá de lo económico, tienen como prioridad los factores ambientales y administrativos de la empresa, las relaciones interpersonal internas y externas, entre otros (Palomo, Carrasco, & Bastías, 2015).

También, es una de las figuras más importantes que se viene investigando desde el siglo XX, con visión al comportamiento organizacional y de la psicología laboral. El principal objetivo de estudio fue establecer variables sobre la efectividad organizacional. Por otro lado, el segundo parámetro es el bienestar del individuo, tomando en cuenta la salud física y mental (Pujol & Dabos, 2018).

Así como, se mide de manera unidimensional o multidimensional. Por una parte, la unidimensional es aquella que analiza la actitud general hacia el trabajo que tiene el individuo, esto es una manera de obtener resultados cuantificados sobre el nivel de satisfacción laboral del personal, a partir de este estudio holístico, en cambio el enfoque multidimensional son un conjunto de principios que sirve para calcular el nivel de satisfacción laboral del colaborador, tomando en cuenta evaluaciones que determinen distintas condiciones como: el puesto de trabajo, el perfil evaluado, entre otros (Boada, 2019).

Asimismo, se basa en precepciones y expectativas de los empleados por las diferentes experiencias laborales en la compensación económica, el sistema de reconocimiento y el trato del líder hacia el grupo de trabajo, lo cual ayuda a brindar condiciones viables que respalden la aceptación del personal en la empresa (Andrade, 2017).

Posteriormente se reconoce por las recompensas recibidas hacia los colaboradores, debido a que ayuda al comportamiento del mismo. Una de los factores que percibe el colaborador es la gratificación de su trabajo, no solo monetario sino promociones, crecimiento profesional y actividades recreativas que define el rendimiento de los colaboradores (Vargas, 2015).

Cuadro 1. Variables que intervienen en la satisfacción laboral



Fuente: Variables que influyen en la satisfacción laboral (Pérez & Fidalgo, 2019).

Estas variables determinan la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores. Se evalúan aspectos personales y profesionales que caracteriza a una persona, por ejemplo: edad, sexo, formación, habilidades, entorno social, expectativas, necesidades, etc. Con el propósito, de encontrar características positivas y posibles mejoras que ayuden a la estabilidad del personal. No obstante, el autor Herzberg estudia dos tipos de factores: extrínsecos e intrínsecos donde se hace referencia a la estructura organizacional, motivación de los individuos o beneficios que brinda la organización como: el salario, entorno físico, seguridad, reglamento interno, entre otros (Pérez & Fidalgo, 2019).

Cuadro 2. Teoría Bifactorial - Herzberg

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

Fuente: Teoría bifactorial de Herzberg (Pérez & Fidalgo, 2019).

La teoría bifactorial que propone Herzberg consiste en detectar los factores motivadores que son: el éxito en la realización de la tarea, reconocimiento hacia el colaborador y ascensos, lo que permite estudiar si el colaborador se encuentra satisfecho. Por otro lado, la insatisfacción se percibe por la ausencia de responsabilidad, compromiso y ausentismo. En cambio, los factores higiénicos consisten en el incremento de salario y seguridad laboral, cuando se producen de manera satisfactoria el colaborador se encuentra satisfecho, pero si existen malas las relaciones interpersonales, salario bajo y condiciones no favorables para el colaborador será producto de una insatisfacción por parte del empleado (Fomina, 2016).

Escala de la satisfacción laboral

La escala general de satisfacción laboral fue desarrollada para conocer la experiencia en los empleados de un trabajo remunerado con los siguientes elementos: muy insatisfecho, insatisfecho, levemente insatisfecho, neutral, levemente satisfecho y muy satisfecho, donde se evalúan las condiciones físicas del trabajo, mente abierta para seleccionar la metodología laboral, relaciones laborales con tus compañeros, reconocimientos, supervisor inmediato, responsabilidad asignada, salario, desarrollo de conocimientos, posibilidad de promociones, dirección entre la empresa; los colaboradores, estructura organizacional, aceptación de opiniones; recomendaciones, horario laboral, designación de tareas y estabilidad (Naranjo, 2017).

Tabla de Encuestas y Métodos de medición de satisfacción laboral

<i>Encuestas de medición de satisfacción laboral</i>	<i>Métodos de medición de satisfacción laboral</i>
--	--

<p>Índice descriptivo del puesto: creada por Smith, Kendall y Hulin, conformada por 42 reactivos que mide 5 características: trabajo, oportunidades, beneficios, salario, supervisión, ascensos y relaciones interpersonales (Salazar, 2018).</p>	<p>Escala gráfica: se formula un cuestionario de doble entrada, es decir las líneas horizontales representan factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales los grados de variación (López & Villacís, 2018).</p>
<p>Minnesota: estudiada por Weiss, Dawis, England y Lofquist está compuesta por 100 reactivos relacionados a 20 aspectos que influyen en la satisfacción laboral, utilizando preguntas intrínsecas, con el fin de evaluar al colaborador que tan satisfecho se encuentra con la organización (Salazar, 2018).</p>	<p>Elección forzada: es un sistema de evaluación que arroja resultados más objetivos y evalúa al colaborador sin observar su desempeño, mantiene la subjetividad y el proteccionismo (López & Villacís, 2018).</p>
<p>Encuesta general de satisfacción en organizaciones: elaborada por Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás incluye 26 ítems divididas en 5 dimensiones de satisfacción: la supervisión, ambiente laboral, participación, prestaciones recibidas y satisfacción intrínseca (Salazar, 2018).</p>	<p>Evaluación 360 grados: es una valoración que determina el desempeño de los colaboradores por medio de encuestas o entrevistas (López & Villacís, 2018).</p>

Fuente: Encuesta de medición de satisfacción laboral (Salazar, 2018) y métodos de medición de satisfacción laboral (López & Villacís, 2018).

Definiciones de la Discapacidad

La Organización Mundial de la Salud define la discapacidad como “un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. Además, en el Ecuador se conoce a la discapacidad como una condición a largo plazo que se divide en tres niveles: leve, moderado y severas. Una persona con discapacidad requiere de mayor esfuerzo para

realizar las tareas dentro de la empresa, debido a que el funcionamiento del individuo está marcado por el ámbito social causada por la limitación física y restricciones de actividades que no permite excederse al colaborado (Elao, 2019).

Evolución de la inserción de los discapacitados

El cambio de pensamiento y de nuevos conceptos a lo largo del tiempo es consecuencia de una visión progresiva, ya que en un principio se desconocía del tema. No existía un énfasis de investigación y la inclusión de las personas con discapacidad eran de nivel superior. Esto fue evolucionando y los derechos a los individuos con discapacidad estaban siendo tomados en cuenta como personas y profesionales. Puesto que, fue difícil comprender que ellos podían desempeñar distintos roles y ser un aporte con sus conocimientos y habilidades dentro de la empresa. A diferencia de las personas con incapacidades que no pueden realizar ninguna tarea (Agudelo, Casas, & De la Hoz, 2017).

Dimensiones de la discapacidad

Actualmente, las empresas buscan personal con discapacidad física con un nivel educativo básico o intermedio para ofertar vacantes de asesores comerciales, auxiliares operativos, mensajería interna, auxiliares administrativos, etc. Por otro lado, la Asociación Americana sobre Retraso Mental (AARM) secciona 5 dimensiones que consisten en abordar varias áreas de funcionamiento de la persona, permitiendo identificar el grado que tiene el individuo con discapacidad. Dimensión I: Habilidades intelectuales, es un examen de coeficiencia intelectual para determinar el nivel de conocimiento de la persona con discapacidad. Dimensión II: Conducta adaptativa, se realiza pruebas psicométricas para evaluar las habilidades que tiene el colaborador para adaptarse. Dimensión III: Participación, Interacciones y redes sociales, se enfoca en observar las relaciones interpersonales que mantiene el colaborador con sus demás compañeros. Dimensión IV: Salud, en esta dimensión se detecta si las tareas designadas generan algún tipo de dificultad. Dimensión V: Contexto, el principal objetivo de esta dimensión, es la manera en la que se relaciona el colaborador en su círculo familiar y social (Agudelo, Casas, & De la Hoz, 2017).

Tipos de discapacidad

Existen varios tipos de discapacidad: discapacidad visual, es aquella que presenta un mal funcionamiento del sistema óptico causado por enfermedad, lesión o anomalía

congénita. Esta discapacidad puede tener una ausencia total de respuesta visual o descenso visual, es decir el grado de discapacidad por causa de origen hereditario, congénito, origen traumático, trastornos producidos, melanosarcoma y neuritis óptica. La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de la capacidad auditiva, producto de la pérdida auditiva conductiva, sensorial o pérdida auditiva mixta. En cambio, la sordera de percepción consiste en la deficiencia en el oído interno en la vía auditiva con problemas de nervio. Por último, la mixta es aquella que tiene alteraciones propias de la sordera, de transmisión y neurosensorial, donde se produce por una infección antes o después del nacimiento, inflamación de oído o por defecto (Yeves, 2017).

Por otro lado, la discapacidad sordo ciega, es la pérdida severa o ausencia de la vista y audición, lo que tiene como consecuencia en el límite de la comunicación y desplazamiento de los individuos. La sordera ciega congénita se produce por el nacimiento como el síndrome de Storch que influye por la ingesta de drogas y alcohol en el periodo de embarazo. Por el contrario, el síndrome ciega por pérdida auditiva congénita, es consecuencia de enfermedades visuales, como retinosis diabética, glaucoma y desprendimiento de la retina (Agudelo, Casas, & De la Hoz, 2017).

A más de que existe una preocupación inminente en los gerentes la idoneidad de las personas con discapacidad siguiendo el curso típico de la relación laboral. Por ejemplo, reclutamiento, selección, integración social, gestión del desempeño. Se supone que la relación laboral comienza cuando ambas partes se dan cuenta por primera vez de la existencia de la otra, reflejada en los objetivos de la socialización anticipada (desde la perspectiva del posible miembro) y el reclutamiento activo (desde la perspectiva del empleador).

Una vez seleccionados, el empleado y el empleador pasan a la relación laboral real, durante la cual la integración social y la gestión del desempeño son elementos clave. Aquí, los gerentes pueden no tener claro el impacto que el empleado recién contratado puede tener en los empleados existentes. Además, los gerentes pueden expresar inquietudes sobre el desempeño y los comportamientos de seguridad de los trabajadores con discapacidades. Si se producen problemas de rendimiento, los gerentes pueden no estar seguros de cómo abordarlos o, en caso de que persistan, de cómo terminar la relación laboral (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2016).

Cifras de discapacidad en Ecuador, Perú, Colombia y Brasil

Investigaciones anteriores han encontrado que los gerentes informan que "rara vez ven" a los trabajadores con discapacidad en sus grupos de solicitantes. Los gerentes pueden estar subestimando cuántos trabajadores con discapacidades solicitan sus vacantes de empleo. Este argumento se entiende mejor cuando se considera la prevalencia de personas con discapacidad dentro del grupo laboral. Por ejemplo, entre el 8% y el 12% de los ecuatorianos en edad laboral informan tener una discapacidad.

Estas cifras no son diferentes a las de otros países occidentales. En Perú, aproximadamente el 12% de la población en edad laboral informa que vive con una discapacidad. El 14% lo hace en Colombia y el 15% lo hace en Brasil. Si bien estas cifras representan todos los tipos de discapacidades, las discapacidades físicas son el tipo de discapacidad más destacado entre las personas en edad de trabajar (Mosquera, 2017).

Marco legal

Aproximadamente en el mundo existe más de mil millones de personas que padecen algún tipo de discapacidad ya sea físico, mental o sensorial. De acuerdo a esto, se ha implementado a nivel internacional leyes que respalden y protejan los derechos de ellos. La Convención sobre los derechos de los individuos con discapacidad, entro en vigencia en el 2008; La Convención de los Derechos del Retardo Mental de 1971 y la Declaración de los derechos de los Impedidos de 1975 (Ponce, 2016).

Mientras que la CONADIS registra que, en el Ecuador a diciembre de 2017, existen 433.169 personas discapacitadas. El 65.804 de discapacitados están activos cumpliendo determinadas tareas administrativas o comerciales dentro la empresa. Por un lado, el 55% de las personas discapacitadas que se encuentran dentro de una oficina tienen un 17% de problemas auditivos y un 15% visual. Se puede evidenciar que el Gobierno Nacional del Ecuador lucha por la igualdad hacia las personas con discapacidad en el ámbito laboral, en vista de que se encarga del bienestar y los derechos de los ecuatorianos, a través de velar que se cumplan las políticas públicas y los acuerdos. Desde otra perspectiva, la búsqueda y el acatamiento de la inserción laboral de personas con discapacidades es un reto que no solo el Gobierno Nacional debe asumir, sino las Organizaciones No Gubernamentales, ministerios y fundaciones para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo y La Ley Orgánica de discapacidad del Ecuador. Teniendo en cuenta que los discapacitados siguen siendo excluidos de las labores productivas (Espinoza & Gallegos, 2018).

Metodología

La metodología aplicada en la investigación es cuantitativa, se realizó por medio de encuestas al personal de la empresa, además es de carácter descriptivo y explicativo, porque estudia la satisfacción y el clima organizacional de los colaboradores, es decir cómo se sienten dentro de la organización. Por otro lado, es explicativo, ya que se investiga a profundidad la satisfacción laboral, el clima organizacional y la discapacidad. Se efectuó a través de un estudio de caso en una entidad bancaria.

Por otra parte, la información se obtuvo mediante una investigación y encuestas realizadas a los colaboradores, lo que permitió estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución bancaria. El tipo de encuesta que se realizó fue vía internet, donde los empleados respondían preguntas relacionadas al ámbito laboral como: la relación con su supervisor, comprensión de la identidad organizacional, la igualdad y justicia de trato que recibe de la empresa, entre otros.

La encuesta de satisfacción laboral está conformada por 12 preguntas y la encuesta de clima organizacional con 30 preguntas. Asimismo, las dimensiones de las preguntas están enfocadas en el bienestar organizacional y las recompensas o beneficios que brinda la empresa hacia los colaboradores con la finalidad de analizar el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal.

Los criterios de evaluación son: Satisfecho, Insatisfecho, Neutral, De acuerdo, En desacuerdo e Indiferente. Con la finalidad de comprender el nivel de pertenencia y conformidad dentro de la institución. Estas preguntas pertenecen a los teóricos de Herzberg, Smith, Kendall; Hullin y Vidaurre Ramírez.

El sistema estadístico para las encuestas se efectuó por medio de Google Drive, en el que automáticamente el colaborador contestaba las preguntas y el programa arrojaba los resultados con gráficos y porcentajes de manera inmediata de acuerdo a las respuestas contestadas por los empleados.

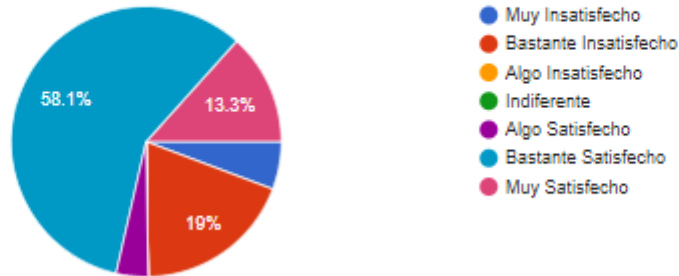
La entidad bancaria cuenta con 105 colaboradores en la ciudad de Quito. Al momento de elegir la empresa se consideró el prestigio que tiene por su trayectoria en el Ecuador y el interés de analizar el clima y la satisfacción laboral en el personal para entender el manejo de la organización en el ámbito laboral.

Análisis de Resultados

Gráfico 1. Disponibilidad del entorno físico en el lugar de trabajo

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

105 respuestas

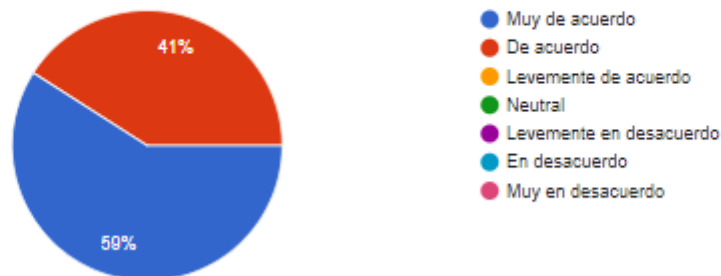


Como se aprecia en el gráfico 1, el 58.1% del personal se encuentra bastante satisfechos frente al entorno físico y el espacio que dispone en el trabajo. El 13.3% se muestran muy satisfechos y el 19% bastante insatisfechos.

Gráfico 2. Tipo de relación con el supervisor

La relación con mi supervisor es armoniosa

105 respuestas

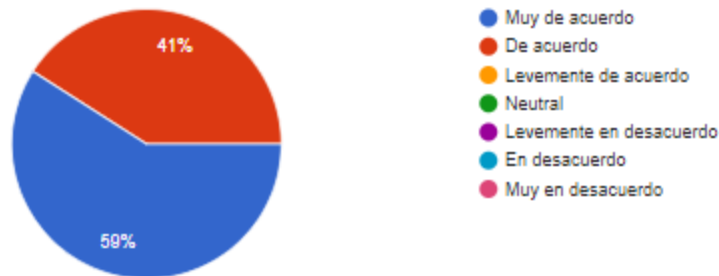


Los datos numéricos que se expone en el gráfico 2 evidencian que el 59% está muy de acuerdo con la relación armoniosa de parte de su supervisor, pero el 41% se encuentra de acuerdo.

Gráfico 3. Relaciones interpersonales entre compañeros

Mis relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo son amistosas, lo mismo que profesionales

105 respuestas

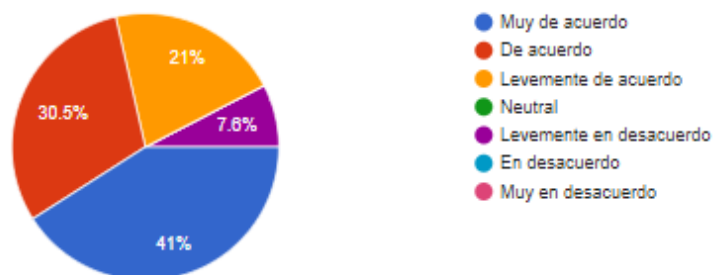


En el gráfico 3 se observa que el 59% se encuentra muy de acuerdo con las relaciones que mantiene en el grupo de trabajo y el 41% está en desacuerdo.

Gráfico 4. Conformidad Salarial en los colaboradores

El sueldo que recibo es conmensurado con la labor que desempeño

105 respuestas

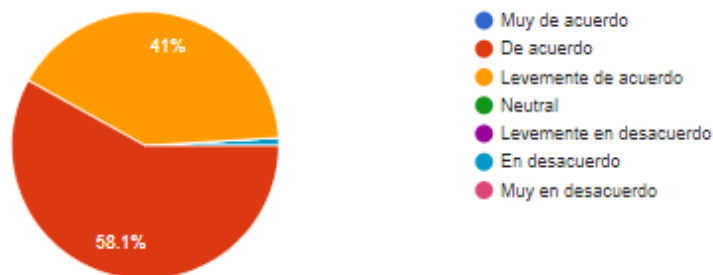


Como se refleja en el gráfico 4 el 30.5% está de acuerdo con el sueldo que recibe por su desempeño, el 41% muy de acuerdo, el 21% levemente de acuerdo y el 7.6% levemente en desacuerdo.

Gráfico 5. Crecimiento personal de los empleados

Mi puesto me ofrece la oportunidad de crecer como persona

105 responses



Se puede constatar en el gráfico 5 que el 58.1% se encuentra de acuerdo con la oportunidad de crecer como persona en su puesto de trabajo, pero el 41% está levemente de acuerdo.

Discusión

De acuerdo al índice descriptivo estudiada por Smith, Kendall y Hullin, donde evalúan aspectos de clima organizacional y satisfacción laboral como: oportunidades, salario y relaciones interpersonales (Salazar, 2018) se evidencia que los empleados del Banco del Austro, están satisfechos y de acuerdo con estas características que brinda a empresa e influye en el comportamiento de los empleados por factores extrínsecos e intrínsecos.

Vidaurre Ramírez, define el clima organizacional como las variables ambientales internas que forman parte en el comportamiento del personal. Estas variables son: las relaciones interpersonales, el estado físico en el que convive el colaborador, sueldo y crecimiento personal (Ortiz, Ortiz, Coronell, Hamburge, & Orozco, 2019). Los colaboradores del Banco del Austro se encuentran satisfechos con la disponibilidad del entorno físico y de acuerdo con el sueldo, relaciones interpersonales y el crecimiento personal dentro de la empresa. Es fundamental entender que son factores que influyen y conducen al comportamiento del individuo, por lo que la empresa requiere constantemente de capacitación para generar nuevas estrategias.

La satisfacción laboral se identifica como los beneficios entregados por parte de la empresa a los colaboradores, es decir una de las causas más importante es el reconocimiento de las tareas que realiza el empleado y el crecimiento personal; que puede brindar la empresa (Vargas, 2015). Los empleados se encuentran de acuerdo con el

crecimiento personal que brinda la empresa, lo que significa que los colaboradores obtienen un plan de carrera que es elemental para estar conformes con la institución.

Herzberg propone la teoría bifactorial que define como los factores motivadores que ayudan a detectar si el colaborador se encuentra satisfecho dentro la institución, en cambio los factores higiénicos que se definen como el incremento de salario y seguridad laboral, así como las relaciones interpersonales (Pérez & Fidalgo, 2019). El personal está muy de acuerdo con las relaciones interpersonales que mantiene con su jefe inmediato y sus colegas; está de acuerdo con el sueldo que recibe, es decir que la empresa genera constantemente esfuerzos para realizar estrategias que sirvan para obtener prosperidad en la organización, generar identidad organizacional y un buen ambiente laboral.

La dimensión III de la discapacidad, consiste en observar la participación e interacción de relaciones interpersonales que mantienen los colaboradores con discapacidad, también estudia el funcionamiento de metodología que ejecuta el empleado para su desempeño y crecimiento personal (Agudelo, Casas, & De la Hoz, 2017). Los empleados se encuentran de acuerdo con el crecimiento personal que ofrece el Banco del Austro, lo que quiere decir que los empleados perciben el trato e identidad corporativa de la empresa de manera positiva, convirtiéndose así en una ventaja para la proactividad de cada colaborador.

Conclusiones, limitaciones y trabajos a futuro

Se puede concluir con la investigación que se cumplió con el objetivo de estudiar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral en los empleados con discapacidad. Además, se respaldó la hipótesis propuesta en el estudio, gracias a la información brindada por parte de la empresa y las encuestas realizadas a los colaboradores del Banco del Austro en la ciudad de Quito. El clima organizacional es un intermediario muy importante en el ámbito laboral, puesto que influye en el desempeño de los colaboradores. Desde hace varios años se estudia el clima organizacional para entender las posibles causas y consecuencias de conflictos que se ocasionan producto de un ambiente laboral negativo. Varios autores definen hace 10 años el clima organizacional como los sentimientos y las percepciones que tienen los colaboradores de la organización. A esto le sumamos la satisfacción laboral, que implica no solo los sentimientos del personal, sino las condiciones de trabajo que brinda la empresa. Asimismo, los beneficios que la organización constantemente trabaja para ofrecer un mejor resultado laboral.

Está comprobado que los empleados son el principal foco de la institución, lo que quiere decir que sin ellos la empresa no tuviera una evolución y crecimiento organizacional, es por esto que los líderes están trabajando continuamente para el cliente interno. Por otro lado, la aceptación de los colaboradores con discapacidad ha enseñado a las empresas a diseñar estrategias que sirvan para mantener una armonía entre los colaboradores. En Ecuador se establecieron leyes que respaldan a las personas con discapacidad. Antes las personas con discapacidad no eran reconocidas y estaban considerados como seres inservibles en la sociedad, luego los estudios fueron avanzando y la discapacidad tuvo un concepto menos discriminatorio y se establecieron tipos de discapacidad, lo que permitía determinar, quienes tenían cierto grado de discapacidad en el cual se determinaba si la persona estaba apta para trabajar. En el estudio de caso se certificó que la mayor parte de los colaboradores permanecen satisfechos y de acuerdo con el manejo organizacional dentro de la empresa.

Los colaboradores con discapacidad sienten el soporte de la organización, cuando tienen un inconveniente, así como el respaldo en las distintas actividades que realizan. Por último, describen el ambiente laboral de la empresa de manera positiva, ellos están de acuerdo con la filosofía, identidad, políticas y metas que ejerce la empresa, ya que trabajar siendo parte del personal con discapacidad es una ventaja que se debe aprovechar día a día y desempeñar los roles con éxito.

Es por esto, que mejorar el ámbito laboral es una opción para realizar cambios en los patrones o en la ubicación de trabajo de una persona discapacitada. Se pueden hacer modificaciones en las instalaciones de trabajo para ayudar al individuo aún más el espacio laboral de las personas con discapacidad, es importante asegurarse de que la información se proporcione en formatos accesibles y las empresas apoyen las solicitudes de empleo de personas con discapacidad.

Por otra parte, las limitaciones de estudio referente a la investigación, se originaron por los colaboradores de la entidad bancaria, ya que las encuestas realizadas contenían preguntas internas de la organización, por lo tanto, existe una posibilidad de error por la ausencia de datos confiables que pudo interferir en la encuesta. Además, la medida para utilizar la recolección de datos era necesaria obtener un análisis más exhaustivo, debido a que en la investigación se presenciaron otros aspectos que influyen en el ámbito laboral.

Asimismo, la investigación despeja otros posibles estudios a largo plazo que requiere de investigación como: las futuras mejoras y estrategias creadas por la empresa para generar un buen clima organizacional y satisfacción laboral. También investigar otros referentes de conceptos o estudios que respalden de una manera diferente a lo acostumbrado en un futuro sobre el buen clima organizacional, satisfacción laboral y el avance de inserción laboral en las personas con discapacidad. En el Ecuador no se estima estudios sobre estos ítems mencionados en la investigación, en vista de que, una posible causa sea la falta de relevancia o énfasis en el tema.

Referencias Bibliográficas

- Agudelo, M., Casas, E., & De la Hoz, V. (6 de Febrero de 2017). *Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral* . Obtenido de Universidad Sergio Arboleda :
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1005/Gu%C3%ADa%20para%20la%20inclusi%C3%B3n%20de%20personas%20con%20discapacidad%20en%20el%20C3%A1mbito%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, P., & Yusta, N. (2017). *La inserción laboral de las personas con discapacidad*. Madrid: 3ciencias.
- Andrade, V. (2017). *Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catalogo de productos cosméticos en ecuador en el primer semestre 2016*. Obtenido de
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17612/1/68793_1.pdf
- Arano, R. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación* . Obtenido de El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación : <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola :
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35472267/CASTILLO_DA_VILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DFACULTAD_DE_LETRAS_Y_CIENCIAS_HUMANAS.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBJ

- Celis, C. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad* . Obtenido de Universidad militar nueva granada :
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf;jsessionid=2B60DD918D0F5A4E50C2A471D5E713A2?sequence=1
- Chacon, V. (2015). *Analisis organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en chiquimula, chiquimula*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar :
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Elao, J. (2019). *Percepciones de la calidad de vida de personas con discapacidad que trabajan en una empresa industrial del cantón durán* . Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil :
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12938/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-34.pdf>
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios*, 12. Obtenido de
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p03.pdf>
- Fomina, A. (8 de Junio de 2016). *Programa de motivación laboral en el ámbito del comercio: aplicación de la teoría bifactorial de Herzberg* . Obtenido de Universitat Miguel Hernández:
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2955/1/TFG%20Fomina%2C%20Alena.pdf>
- Forcada, C. (2015). *La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral*. Rosario: Universidad del Centro Educativo Latinoamericano.
- Guevara, X. (2018). *Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* . Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la empresa cosmica* . Recuperado el 2016, de Universidad Salesiana :
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>
- Jiménez, H., & Mosquera, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. Obtenido de Universidad del Pacífico:
http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf
- López, V., & Villacís, G. (12 de Marzo de 2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil* . Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil :
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>

- Manrique, J. (2015). *Características de la cultura, clima organizacional y la inteligencia emocional de una empresa familiar en la ciudad de cartagena*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Bolívar : <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068205.pdf>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2016). *Viceministerio de Inclusión Social, ciclo de vida y familia subsecretaría de discapacidades*. Quito: Gobierno del Ecuador.
- Mosquera, D. (2017). *Ecuador: la prevalencia de personas con discapacidad es del 2,52%*. Quito: Edición Médica.
- Naranjo, F. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14230/1/T-UCE-0007-PIO41-2018.pdf>
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburge, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 7. Recuperado el 2019, de Revista Latinoamericana de Hipertensión : http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
- Osorio, G. (2014). *Factores tangibles e intangibles de competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa en el estado de colima* . Obtenido de El colegio de la frontera norte : <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/TESIS-Osorio-Novela-G%C3%A9nman-1.pdf>
- Palomo, G., Carrasco, J., & Bastías, Á. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores estacionales en Chile*. Obtenido de Pan American Journal of Public Health : <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307/>
- Pastor, A. (2018). *clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles* . Recuperado el 2018, de Universidad San Ignacio de Loyola : https://www.google.com/search?q=sinonimo+de+controlar&rlz=1C1KMZB_enEC573EC573&oq=sinonimo+de+controlar&aqs=chrome..69i57j0l7.3477j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Pedraza, L. (2015). *El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Decorativos ENDESA S.A*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7340/1/T-UCE-0007-342i.pdf>
- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Madrid: Revista Lasalliste de Investigación.

- Pérez, C., & Vargas, T. d. (2015). *La importancia de las estructuras organizacionales en el desempeño empresarial*. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (2019). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Obtenido de Ministerio de trabajo y asuntos sociales españa : <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Ponce, L. (27 de Febrero de 2016). *La acción afirmativa de personas con discapacidad y sus dificultades en el ámbito laboral privado en el Ecuador*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5750/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-MD-11.pdf>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principios determinantes*. Obtenido de Universidad ICESI: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Obtenido de Universidad nacional abierta y a distancia : <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=2C49D529165EB45F67382411BA2F2356.jvm1?sequence=1>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Siavichay, Y. (2016). *DESARROLLO SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR*. Recuperado el 2016, de Universidad de Cuenca: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23532/1/tesis.pdf>
- Somavia, J. (2018). *Datos sobre discapacidad en el mundo laboral*. Madrid: Organización Internacional del Trabajo.
- Vargas, M. F. (2015). *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de ambato ltda. de la ciudad de ambato, provincia de tungurahua*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato : <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19499/1/comunicacion%20organizacional%20y%20satisfaccion%20laboral.pdf>
- Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A., & Pedraza, L. (2016). *Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud*. Recuperado el 2016, de Universidad de Magdalena: <file:///C:/Users/albeiro/Documents/clima%20organizacional%201.pdf>

Yeves, M. (20 de Marzo de 2017). *Personas con discapacidad y mercado de trabajo* .
Obtenido de Universidad de Valladolid:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26924/TFG-O%201013.pdf;jsessionid=8B0DF773FEB794285F0595AB595CE818?sequence=1>

Anexos

Encuesta de Satisfacción Laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral

No hay respuestas correctas debe contestar con sinceridad a todas las preguntas está contribuyendo efectivamente al éxito de este estudio

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

La temperatura de su local de trabajo *

- Muy Insatisfecho
 - Bastante Insatisfecho
 - Algo Insatisfecho
 - Indiferente
 - Algo Satisfecho
 - Bastante Satisfecho
 - Muy Satisfecho
-

Las relaciones personales con sus superiores *

- Muy Insatisfecho
 - Bastante Insatisfecho
 - Algo Insatisfecho
 - Indiferente
 - Algo Satisfecho
 - Bastante Satisfecho
 - Muy Satisfecho
-

La supervisión que ejercen sobre usted *

- Muy Insatisfecho
 - Bastante Insatisfecho
 - Algo Insatisfecho
 - Indiferente
 - Algo Satisfecho
 - Bastante Satisfecho
 - Muy Satisfecho
-

La proximidad y frecuencia con que es supervisado *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea *

- Muy Insatisfecho
 - Bastante Insatisfecho
 - Algo Insatisfecho
 - Indiferente
 - Algo Satisfecho
 - Bastante Satisfecho
 - Muy Satisfecho
-

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

El apoyo que recibe de sus superiores *

- Muy Insatisfecho
 - Bastante Insatisfecho
 - Algo Insatisfecho
 - Indiferente
 - Algo Satisfecho
 - Bastante Satisfecho
 - Muy Satisfecho
-

El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales *

- Muy Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Algo Insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho
- Muy Satisfecho

Encuesta de Diagnóstico Organizacional

Cuestionario de Diagnóstico Organizacional

Este cuestionario ayudará a la organización donde usted trabaja a analizarse a sí misma

Las metas de esta organización están claramente enunciadas *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

La división del trabajo de esta organización es flexible *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

Mi supervisor inmediato apoya mis esfuerzos *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

La relación con mi supervisor es armoniosa *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

Mi puesto me ofrece la oportunidad de crecer como persona *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Mi supervisor inmediato tiene ideas que no son útiles para mi grupo de trabajo *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Esta organización no pone resistencia al cambio *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Estoy personalmente de acuerdo con las metas expresadas de mi unidad de trabajo *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Las normas de liderazgo de esta organización le ayudan a su progreso *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Siempre puedo hablar con alguien del trabajo, si tengo un problema relacionado con el trabajo *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

La escala salarial y las prestaciones de esta organización tratan equitativamente a todos los colaboradores *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Tengo la información que necesito para hacer un buen trabajo *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Esta organización no introduce suficientes políticas y procedimientos nuevos *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Comprendo el propósito de esta organización *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

Los esfuerzos de liderazgo de esta organización hacen que la organización cumpla con sus propósitos *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Mis relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo son amistosas, lo mismo que profesionales *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

Existe la oportunidad de ascender en esta organización *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Esta organización tiene mecanismos adecuados para aglutinarse *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

Esta organización favorece el cambio *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Las prioridades de esta organización son comprendidas por sus colaboradores *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

La estructura de mi unidad de trabajo esta bien diseñada *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Para mí es claro cuando mi jefe trata de guiar mis esfuerzos de trabajo *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

El sueldo que recibo es conmensurado con la labor que desempeño *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Otras unidades de trabajo son útiles para mi unidad de trabajo, siempre que se solicite mi asistencia *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

Ocasionalmente, me gusta cambiar cosas acerca de mi trabajo *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Deseo menos aportes para decidir las metas de mi trabajo *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

La división del trabajo de esta organización ayuda a sus esfuerzos para llegar a las metas *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Comprendo los esfuerzos de mi jefe para influir en mí y en los demás miembros de la unidad de trabajo *

- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Levemente de acuerdo
 - Neutral
 - Levemente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
-

No hay ninguna evidencia de conflicto no resuelto en esta organización *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Todas las tareas que se han de lograr se asocian con incentivos *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Los esfuerzos de planificación y control de esta organización son útiles para su crecimiento y desarrollo *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Esta organización tiene la habilidad de cambiar *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Levemente de acuerdo
- Neutral
- Levemente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

