



**Universidad del Azuay**

**Departamento de Posgrados**

**Maestría en Gestión del Talento Humano**

**Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO Cía. Ltda.**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:  
Máster en Gestión de Talento Humano**

**Autora:**

**Ingrid Daniela Parra Santos**

**Director**

**Mgt. Daniel Bravo**

**Cuenca – Ecuador**

**2021**

## **Dedicatoria**

Con esta tesis investigativa deseo, ante todo, dar gracias a Dios por la sabiduría que me ha entregado para lograr plasmar el sustento y fundamento principal de mi trabajo, con la finalidad de concluir con éxito mis estudios de postgrado.

De igual manera, la dedico a mi familia, de manera especial, a mis padres, quienes fueron el pilar y el cimiento de mi formación y mi carrera profesional.

Y, por último, y lo más importante, el agradecimiento para mi esposo Christian, quien ha sido incondicional brindándome su confianza, consejo, oportunidades y recursos para lograrlos; a mi hija Dome, gracias por brindarme su amor, su paciencia y comprensión.

**Ingrid Daniela Parra Santos**

## **Agradecimiento**

Extiendo mi agradecimiento, a cada uno de los que impulsaron mi trabajo; a mis maestros, quienes se enfocan en el cuidado del conocimiento, llenándonos de sabiduría para engrandecer las competencias, reforzando día a día a los estudiantes, expandiendo sus conocimientos, ayudándonos a vivir el sueño de superarnos y cumplir nuestras expectativas, generando en nosotros una conciencia de mejora continua, no solamente para ser mejores profesionales sino para ser mejores seres humanos.

En esta ocasión, no siendo la excepción, exalto el trabajo y el apoyo de mi director de tesis, Mgt. Daniel Bravo, por su aporte técnico- científico en el desarrollo y la ejecución investigativa de mi trabajo, por ayudarme a cumplir esta nueva meta: mi Maestría.

Mi agradecimiento, también, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., a través de sus directivos y a todos mis compañeros que laboran en tan prestigiosa institución, por ser incondicionales al brindarme la información requerida para la toma de información empleada en la ejecución de esta tesis.

**Ingrid Daniela Parra Santos**

## Resumen

La presente investigación, planteó como objetivo general, analizar el nivel de satisfacción laboral que poseen las personas con diferentes tipos de discapacidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA. La metodología empleada fue la descriptiva, se utilizó un diseño no experimental, con enfoque de investigación cuantitativo, de tipo transversal, con el fin de determinar los parámetros de compromiso y conocimiento acerca de la inclusión laboral. Para la recolección de la información se utilizaron técnicas de encuesta y entrevista basada en la teoría de Herzberg;

Los resultados obtenidos corresponden a la valoración de: el logro del trabajo, reconocimiento, responsabilidad, promoción y los factores asociados a la insatisfacción laboral que fueron determinados por la remuneración, las condiciones de trabajo, la dirección; resaltando la mala relación con los jefes y las pocas probabilidades de un ascenso en la organización.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, personas con discapacidad, inclusión laboral, logros y motivación.

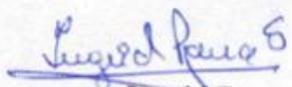
## Abstract

The present research set out as a general objective, to analyze the level of job satisfaction that people with different types of disabilities have in the ERCO LTDA Savings and Credit Cooperative. The methodology used was descriptive, a non-experimental design was used, with a quantitative research approach, of a cross-sectional type, in order to determine the parameters of commitment and knowledge about labor inclusion. To collect the information, survey and interview techniques based on Herzberg's theory were used;

The results obtained correspond to the assessment of: job achievement, recognition, responsibility, promotion and the factors associated with job dissatisfaction that were determined by remuneration, working conditions, management; highlighting the bad relationship with the bosses and the low chances of a promotion in the organization.

**Keywords:** Job satisfaction, people with disabilities, job inclusion, achievements and motivation.

Translated by

  
Ingrid Parra



## Índice de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
Índice de Contenido .....	6
Índice de Tablas .....	11
Índice de Fotos.....	11
Abreviaturas.....	12
Introducción .....	13
Capítulo 1.....	15
Marco Teórico.....	15
La discapacidad.....	15
Tipos de discapacidad .....	16
Ventajas y desventajas de la inclusión laboral.....	18
<i>Ley de Discapacidad Ecuatoriana</i> .....	20
Teoría de Herzberg .....	20
Factores extrínsecos o Higiene .....	22
Factores intrínsecos o motivadores.....	24
Variable independiente: Satisfacción laboral.....	25
Variable dependiente: Inclusión laboral .....	26
Capítulo 2.....	27
Metodología .....	27
<i>Historia</i> .....	27
Problema de la investigación .....	30
Justificación .....	31

Objetivo general.....	31
Objetivos específicos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Hipótesis .....	32
Metodología .....	32
3.1 Tipo de estudio.....	32
3.2 Descripción y definición de las variables .....	33
3.2.1 Variable independiente: Satisfacción laboral .....	33
3.2.2 Variable dependiente: Inclusión laboral .....	35
3.3 Población y muestra.....	35
3.3.1 Población .....	35
3.3.2 Muestra .....	36
3.4 Procedimiento .....	39
Capítulo 3.....	40
Resultados .....	40
<i>Tabla 1. Total de la población</i> .....	40
<i>Tabla 2. Total de la muestra</i> .....	40
<i>Tabla 4. Total agencias a nivel nacional</i> .....	41
Resultados de las encuestas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>A nivel Datos Sociodemográfico</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Tabla 5. Datos Sociodemográficos</i> .....	42
<i>A nivel Aspecto Laboral</i> .....	42
<i>Tabla 6. Aspecto Laboral</i> .....	42
<i>Fuente: Elaborado por la investigadora.</i> .....	42
Resultados de las encuestas de las personas con discapacidad.....	43
Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la teoría de Herzberg presentada por las personas con discapacidad.....	43
4.3.1 Factores de motivación de Herzberg.....	43

4.3.2 Factores de Higiénicos de Herzberg. ....	48
4.3.3 Clasificar el tipo de discapacidad que poseen las personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA. ....	55
Resultados de encuesta de jefes y líderes .....	58
Preguntas para el <i>Feedback</i> .....	63
Resultados de encuestas realizadas a los compañeros de trabajo .....	64
Capítulo 4.....	65
Discusiones .....	65
Conclusiones .....	67
Referencias Bibliográficas.....	70
Anexos .....	78

## Índice de Figuras

Índice de Figuras.....	9
Figura 1. Teoría de la Motivación – Higiene.....	22
Figura 2. Organigrama institucional Cooperativa COOPERCO CIA LTDA.....	29
Figura 3. Organigrama funcional de la cooperativa COOPERCO .....	30
Figura 5: Interés por el trabajo.....	43
Figura 6: Libertad para realizar tareas .....	44
Figura 7: Participa en la toma de decisiones.....	44
Figura 8: Tareas relevantes .....	45
Figura 9: Tareas de responsabilidad y compromiso .....	45
Figura 10: Ejecuta tareas agradables.....	45
Figura 11: Trabajo de acorde a competencias y habilidades .....	46
Figura 12: Incentivos .....	46
Figura 13: Reconocimiento por parte de los jefes. ....	47
Figura 14: Formación y capacitación.....	47
Figura 15: Oportunidad de ser promovidos. ....	48
Figura 16: El trato por parte de los jefes y superiores. ....	49
Figura 17: Equidad en el trato a los colaboradores con discapacidad. ....	49
Figura 18: Relación con sus compañeros de trabajo.....	50
Figura 19: Respeto por las ideas .....	50
Figura 20: Higiene y Sanitización.....	51
Figura 21: Recursos y materiales.....	51
Figura 22: Desempeño Laboral.....	52
Figura 23: Estabilidad Laboral.....	52
Figura 24: Contrato y leyes laborales .....	53

---

Figura 25: Horarios de trabajo .....	53
Figura 26: Remuneración de acorde a sus actividades .....	54
Figura 27: Salario de acuerdo al contrato. ....	54
Figura 28: Tipo de Discapacidad .....	55
Figura 29: Grado de Discapacidad.....	56
Figura 30: Origen de la Discapacidad.....	56
Figura 31: Ayuda Técnica.....	57
Figura 32: Departamento .....	57
Figura 33: Distribución del Personal con Discapacidad por Agencias.....	58
Figura 34: Ventajas de la Inclusión laboral .....	59
Figura 35: Visión de contratar personas con discapacidad.....	59
Figura 36: Absentismo laboral.....	60
Figura 37: Dificultades de las Personas con Discapacidad.....	60
Figura 38: Tareas de Equipo de Trabajo.....	61
Figura 39: Recomendación contratar personas con discapacidad .....	61
Figura 40: Equipamiento del lugar de trabajo.....	62
Figura 41: Percepción de las personas con discapacidad en otros departamentos. ...	62

## Índice de Tablas

Índice de Tablas .....	11
Índice de Fotos.....	11
<i>Tabla 1. Total de la población.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 2. Total de la muestra.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4. Total agencias a nivel nacional.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5. Datos Sociodemográficos.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 6. Aspecto Laboral.....</i>	<i>42</i>

## Índice de Fotos

*Foto 1. Agencia Matriz Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA27*

## Abreviaturas

CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CONADIS:	Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades
FENEDIF:	Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
INEC:	Instituto Nacional de Estadística y Censos
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
OMS:	Organización Mundial de la Salud
UNESCO:	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
CRPD:	Convention on the Rights of Persons with Disabilities
PCD:	Personas con Discapacidad

**Ingrid Daniela Parra Santos**

**Trabajo de Graduación:**

*Análisis sobre la Satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA.*

**Mgt. Daniel Bravo**

**Junio 2021**

## **Introducción**

El trabajo de investigación, abordará cinco capítulos: en el primer capítulo, se desarrolla el marco teórico; en el segundo capítulo, la metodología; luego, en el capítulo tres, el análisis de los resultados de las encuestas y *feedback*; el capítulo cuarto, la discusión y se concluye en el capítulo quinto con la conclusión.

El capítulo 1 desarrolla la descripción del Marco Teórico, donde se dan a conocer los criterios y conceptos importantes que se trabajarán en esta investigación. En él se detallarán elementos bibliográficos relacionados con el tema de materia de estudio como son: la discapacidad, tipos de discapacidad, Ley ecuatoriana de discapacidad, satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, y la inclusión laboral.

En el capítulo 2 la finalidad es exponer el problema que existe en cuanto al nivel de satisfacción que tienen las personas con discapacidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA. Además, se presentan los objetivos generales y específicos, se generan las preguntas investigativas, justificación e hipótesis que direccionan esta tesis. La metodología que se llevó a cabo en esta investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, con enfoque cualitativo, cuantitativo y transversal, orientado hacia la comprensión de la problemática de la investigación que permitió el análisis, revisión de documentos y registro del desarrollo del clima laboral.

En el capítulo 3 se muestran los hallazgos encontrados, se ejecuta los análisis respectivos de cada uno de ellos, se determina el nivel de satisfacción laboral de los

colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., según la teoría de Herzberg; también, se detallan las ventajas y desventajas de la inclusión laboral de la institución.

En el capítulo 4 se destaca la discusión de los resultados obtenidos luego de haber realizado el análisis de los hallazgos y, por último, se presentan las conclusiones generales más relevantes de la investigación.

## Capítulo 1

### Marco Teórico

Considerando que la base teórica es el argumento sólido para el desarrollo metodológico de un proyecto de tesis, a continuación, se describen los conceptos de discapacidad, tipos de discapacidad, ley ecuatoriana de discapacidad, satisfacción laboral, teoría de Herzberg, factores intrínsecos y extrínsecos, que son los elementos primarios que se desarrollan en esta investigación.

#### La discapacidad

La Convención en su preámbulo establece que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan la participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad es lo que ocurre cuando las necesidades funcionales de una persona no son consideradas por el entorno físico y social en el que vive, poniéndolas en una injusta situación de desventaja e inequidad, que se convierte en una responsabilidad social, en la que todos estamos involucrados. “Las personas con discapacidad, quienes tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (CILSA ONG, 2006).

La discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o una función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020).

La OMS entiende como 'discapacidad', aquella restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera 'normal' para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales, pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la *deficiencia* o como una respuesta del propio individuo, sobre todo, la psicológica, deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo (ITPCD, 2018).

Según estudios efectuados por Morales y Rotela (2019), la discapacidad forma parte de la condición humana donde, en una etapa de la vida, se puede sufrir algún tipo de discapacidad transitoria o permanente, siendo esta muy compleja ya que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación en el entorno social.

Se ha verificado, que la discapacidad obliga a todos los integrantes de la familia a cambiar sus ritmos de vida e itinerarios, incluyendo sus logros, anhelos e ilusiones, ocasionando en la mayoría de los casos, sinsabores e incertidumbres, a fin de obtener la integración familiar y la inclusión social. Es decir, la discapacidad, al ser un fenómeno complejo, incide en factores concomitantes, reduciendo la habilidad de realizar funciones (García y Bustos, 2015).

De acuerdo con Guerra *et al.*, (2016) la discapacidad como limitaciones y problemas, afectan en el desarrollo de las actividades que les impide ejecutar tareas de forma normal, reduciendo o restringiendo acciones que cumplen normalmente las personas, las cuales, deterioran la función corporal, ocasionando trastornos que cambian los estados de ánimo que disminuye la participación activa del individuo dentro de la sociedad.

### **Tipos de discapacidad**

De acuerdo con Morales y Rotela (2019), la discapacidad no solo es una limitación física, sino que también se pueden incluir condiciones sensoriales, cognoscitivas, intelectuales y psiquiátricas, conformadas por barreras físicas y actitudinales que impiden la participación plena en igualdad de condiciones con otras personas que los rodean.

Debe señalarse que una discapacidad es una restricción o ausencia de alguna de las capacidades que tiene un individuo para realizar una actividad, dentro del margen que se considera como normal para las personas, los cuales, están determinados por tipos o formas y pueden ser la motora, sensorial auditiva, sensorial visual, visceral, mental (Cabero et al., 2016).

*Discapacidad física:* Restricción física de un ser humano, que le impide realizar una actividad determinada dentro de los considerados parámetros normales.

*Discapacidad cognitiva:* Se ha verificado que este tipo de discapacidad ocasiona en las personas deficiencias cognitivas e intelectuales; las más comunes dentro de este género son Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, autismo y retraso mental (Suriá et al., 2017).

*Discapacidad sensorial:* Las personas presentan deficiencia de algunos de sus sentidos, por lo general, se pueden presentar en la vista y en la audición (García y Bustos, 2015).

*Discapacidad psíquica:* Afecta directamente la parte psíquica y determina la presencia de trastornos mentales y son: depresión, esquizofrenia, bipolaridad, pánico (Díaz, 2020).

## **Inclusión laboral**

En la actualidad, la inclusión laboral es una prioridad para el país, ya que permite a las personas con capacidades especiales tener una fuente de ingresos económicos que le ayude a mejorar su calidad de vida, pudiendo relacionarse con otras personas en igualdad de condiciones y que les permita sobrellevar de una mejor forma su capacidad especial (Leria, 2016).

Una problemática ecuatoriana que se encuentra latente, es la inclusión laboral de las personas que cuentan con una discapacidad, en la cual, trata de tomar las directrices que ofrece las Naciones Unidas para facilitar la integración social, a fin de disminuir los daños a los que son expuestos por la calidad de vida debido a la situación precaria en la que viven, producto de la exclusión social (Flores y Álava, 2020).

Por lo que se refiere al *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*, dentro de sus políticas se establece asegurar los derechos de las personas que tienen una discapacidad, garantizando la calidad de vida, estructurando dentro de un sistema nacional de cuidados su atención prioritaria, con el beneficio de poder obtener un trabajo permanente, apropiado a la relación de

conocimientos que posea, con aptitudes de cumplimiento y principios de equidad de género; adicionalmente, se fortalecerá la institucionalidad, promoviendo la integración (Senplades, 2017).

### **Ventajas y desventajas de la inclusión laboral**

La inclusión laboral genera ventajas en dos grandes ámbitos; entre ellas, ventajas personales y familiares. Las personas con discapacidad que se integran al mundo laboral, empiezan a entender que su vida tiene sentido y es por ello que sienten la necesidad de proponerse metas personales y sociales, motivándolos a aprender a moverse solos y mejorar su forma de comunicación, lo cual, les sirve para integrarse de manera efectiva; también sienten que son un aporte y que contribuyen a la sociedad, dejando de lado el estigma de que son una carga para sus familias y para el Estado. (Millas, 2005). (Evelyn María Guzman Rubio, 2015)

Millas (2005), menciona que las personas con discapacidad que se encuentran trabajando en igualdad de condiciones con distintas personas, logran autoafirmarse y trascender de sí mismos, mejorando en forma constante su relación con los demás, comenzando a incorporar y ejecutar códigos sociales de la convivencia humana. El poseer un trabajo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida. En el caso de las ventajas organizacionales o hacia la empresa, tal inclusión, les permite poseer un valor competitivo frente a sus clientes y la sociedad, debido a que se acercan más y de mejor manera a las necesidades reales de los distintos grupos de la población; también esta inclusión les permite contar con personas aplicadas en sus trabajos porque son constantes, presentan menos solicitudes de licencias, son más puntuales y más productivos que el común de los trabajadores, derrumbando los mitos de que son poco productivos y enfermizos. (Evelyn María Guzman Rubio, 2015)

Una de las principales ventajas con la que disponen las empresas que tienen trabajadores con discapacidad es el Régimen Tributario Interno, cuyo artículo 49 de la Ley Orgánica de Discapacidades indica la deducción del 150%, utilizado en base imponible del Impuesto a la Renta, siendo este considerado como un beneficio para la empresa por realizar la contratación de personas discapacitadas (Pico y Torres, 2017). Si bien, una de las ventajas está centrada en los beneficios tributarios, la contratación de personal con discapacidad genera otras ventajas o

beneficios como es su imagen institucional, promocionando esas buenas prácticas laborales y, sobre todo, promulgando la inclusión laboral, para que el resto de organizaciones sigan su ejemplo y logren saber que hay muchas ventajas el tener personal con discapacidad, porque son personas afables, dispuestas siempre a aportar más de sí, dispuestas a aprender y a dar su contingente a las organizaciones con todo su amor.

Según estudios efectuados por Pineda y Luna (2018), determinan que la inclusión laboral de personas con discapacidad se encuentra condicionada por la presencia de prejuicios que impone la sociedad, siendo uno de los obstáculos el rechazo por parte de los compañeros de trabajo y empleadores, al considerar que las personas con discapacidad no cuentan con las habilidades necesarias al momento de ejecutar una labor óptima dentro de la empresa.

Desde el punto de vista humano y de inclusión, no podemos hablar de desventajas, más bien, todo lo contrario, las barreras se encuentran en las mismas empresas, porque son aquellas que se quedan solo con la 'intención' de ser inclusivas y no las plasman en acciones. Se puede identificar que son menores los factores negativos, ante la comparación de las ventajas que genera a la institución en la contratación del personal con discapacidades, tales como: mejora del clima laboral, promueven el trabajo en equipo, la integración entre compañeros de trabajo, sensibilización y concienciación del resto del personal, adicional, mejora la imagen corporativa como una institución inclusiva.

Es un gran reto vivir con las diversas discapacidades en nuestro medio y, depender de esta naturaleza para tener la oportunidad y la posibilidad de una inserción laboral. En este contexto, en muchos países todavía no existen ninguna ley o requisito que pueda amparar y atender a las necesidades de las personas con discapacidad, la actitud social, los prejuicios que todavía predominan en la sociedad moderna, como el creer que son poco aptos para estar o para vivir en nuestra sociedad, siendo una desventaja o un obstáculo trascendental para llevar una vida normal.

*Acceso.* - Podemos indicar otras desventajas: la falta de acceso a los lugares que son necesarios como: las baterías sanitarias, el acceso físico a edificios, trasladarse de un lugar a otro con vehículos asequibles para esta condición y/o utilizar un servicio público; pero todo esto les resulta muy difícil.

*Discriminación.* - Uno de los elementos que enfrentan las personas con discapacidad es la discriminación que todavía existe en el medio, que provoca la falta de oportunidad laboral. Las empresas o empleadores aún no están dispuestos a generar oportunidades a las personas con estas condiciones, porque se considera que no pueden realizar o participar en algunas actividades o llevar a cabo tareas específicas que creen son difíciles para las personas que demuestran alguna discapacidad, por leve que sea. Esa discriminación puede deberse a la falta de información e ideas falsas, limitando severamente a que las personas con discapacidad disfruten la igualdad de condiciones que el resto de la población.

*Social.* - El aspecto social es uno de los más discriminantes, ya que depende mucho de la actitud de la gente, por la presión social y la imagen que se puede dar al grupo social. Una discapacidad puede afectar la autoestima y la confianza de la persona, y esto puede ser un obstáculo importante para la formación de relaciones sociales y el disfrute del contexto en el que se desarrolla una persona con discapacidad.

*Empleo.* - A pesar de que varias instituciones han tratado de cumplir con los parámetros que la ley nos da para contar con personal con discapacidad en las diversas labores; todavía hay barreras que discriminan la oportunidad de empleo que son severamente reducidas para aquellas personas que tienen discapacidad. Evidentemente, una discapacidad del tipo que sea, tales como sordera, ceguera, la falta de movilidad física que impide un buen desempeño de las actividades, descalificará de manera automática a un individuo para algunas labores empresariales u ocupacionales; todo ello, obviamente, pueden ser elementos para tomar en consideración al individuo para un puesto laboral, de entre muchos otros papeles que juegan en la sociedad como la imagen; es decir, sea cual fuere la naturaleza o la gravedad de la discapacidad de un individuo, inevitablemente, se reducen las oportunidades laborales disponibles en el mercado empresarial (Lawstars.com).

### *Ley de Discapacidad Ecuatoriana*

#### **Teoría de Herzberg**

La teoría de Herzberg es conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores; el cual, afirma que el rendimiento de los colaboradores en el área laboral depende

del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral. Es importante destacar, que ésta es una teoría que se basa en la motivación, puesto que considera que la motivación es el factor que impulsa y compromete a las personas para que rindan mejor en el trabajo; por eso, es tan importante que los objetivos de la empresa coincidan con los intereses de sus trabajadores. Frederick Herzberg, determinó que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación. De ahí que la teoría de Herzberg reciba el nombre de teoría de motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (Economipedia.com, 2021).

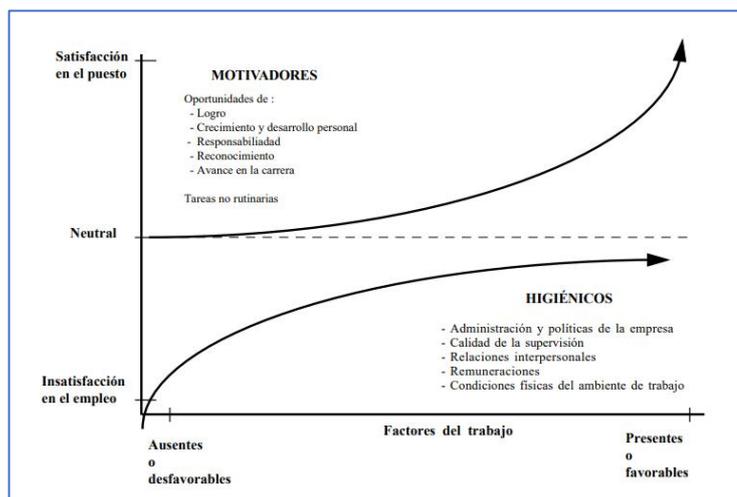
Según Herzberg, la teoría de dos factores que son de higiene y motivación son utilizados en esta teoría para determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción que provoca en las personas. En general, los factores de higiene se refieren a las necesidades primarias que se identifican en la pirámide de Maslow, puesto que tiene que ver con la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad; mientras que, los factores de motivación se relacionan con las necesidades secundarias, incluyendo las necesidades sociales y de autorrealización (Economipedia.com, 2021).

Cabe destacar que un trabajo, actualmente, es considerado como un lugar donde se debe de cumplir tareas y responsabilidades, no es simplemente un sitio donde se gana dinero, sino que es donde se debe reconocer el esfuerzo realizado, el cual, posee un nivel de equilibrio que permita al trabajador la satisfacción del logro por el cumplimiento del trabajo con buenas relaciones interpersonales y factores que promuevan calidad y calidez dentro del espacio físico de la empresa (Madero, 2002).

Por consiguiente, debe señalarse que la teoría de Herzberg presenta dos ideas claves primarias que puede fortalecer al sector organizacional, como es la satisfacción que está vinculada a la motivación; en cambio, la insatisfacción laboral, está representada por la falta de incentivos diversos no solamente el salarial, de igual manera las deficientes condiciones laborales, razón por la que es necesaria la incorporación de trabajos y recursos, permitiendo enriquecer los procesos que se ejecutan en la institución y que, de cierta manera, beneficien el desenvolvimiento adecuado de los empleados de la empresa (Manso, 2002).

Uno de los factores determinados por Herzberg es la *motivación laboral*, que tiene que ver con los aspectos relacionados con el cargo en su puesto de trabajo; este factor tiene un efecto positivo en la productividad de los colaboradores y de la organización que están en la búsqueda de la excelencia de los cargos de sus colaboradores, responsabilidad, reconocimiento; y, el de la *higiene*, que establece la insatisfacción debido a la política empresarial, la calidad y el nivel de supervisión, malas relaciones interpersonales o bajas remuneraciones (Manso, 2002), parámetros que se indican en la Figura 1.

Figura 1. Teoría de la Motivación – Higiene



Fuente: El legado de Frederick Irving Herzberg (Manso, 2002).

## Factores extrínsecos o Higiene

Madero (2002) define a “los factores extrínsecos, aquellos considerados como de higiene, los cuales, corresponden al entorno; su presencia no lleva a la motivación, pero sí ocasiona la insatisfacción laboral, debido a que son las condiciones mínimas indispensables, los cuales, incluyen el pago y la seguridad laboral” (p. 2).

Los factores extrínsecos o de higiene, actúan de forma análoga eliminando o previniendo problemas que abarcan aspectos importantes como son el nivel de supervisión, la forma de actuar frente a las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo de los colaboradores, las remuneraciones, la seguridad que le puede ofrecer el trabajo, las prestaciones a las que pueden disponer, las políticas laborales y prácticas administrativas, considerando que cuando estos factores no se aplican correctamente, no permiten que el empleado logre la satisfacción (Manso, 2002).

Una gran parte de expertos coinciden en señalar que no siempre es fácil tratar de medir el concepto de satisfacción laboral entre el colectivo de trabajadores, apuntando diversas razones para ello, entre las cuales estarían, tanto la existencia de ciertas barreras de tipo psicológico iniciales entre los propios encuestados de la muestra, como las múltiples dimensiones y aspectos que encierra su análisis.

Al respecto existe una infinidad de autores y estudios que recogen y enfatizan unas variables específicas frente a otras, con el propósito de hacer operativo el objeto de estudio. En este estudio, se escogió como indicadores (variables dependientes), que incluyen tanto los aspectos propios del empleo derivados de la estructura de la organización (extrínsecos) que se recogen a continuación: Factores extrínsecos: – La oportunidad de utilizar las capacidades. – La estabilidad del empleo. – El horario. – El salario. – Las relaciones entre dirección y trabajadores de su organización (Fernández, Bravo, & Medina, 2018).

## **Factores intrínsecos o motivadores**

Son “los factores motivadores que estimulan el trabajo ejecutado en sus áreas, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero, ayuda a las personas a sentirse conforme y con una vida plena, donde se incluyen el logro y el reconocimiento” (Madero, 2020, p. 2).

A la motivación laboral se la considera como un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y la relaciona a todos aquellos factores que son capaces de incentivar, provocar, mantener y direccionar la parte actitudinal de los colaboradores; también, otorgar la intensidad del comportamiento de quienes se relacionan directamente con la satisfacción de la persona en un ambiente laboral favorable, agradable para generar una productividad en ellos, estimulando de manera positiva su colaboración, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y la autorrealización personal (Marín y Placencia, 2017).

En efecto, la motivación intrínseca supone un gran reto debido a que siempre hay que mantener estándares de motivación en los colaboradores, elemento fundamental por lo que se debe facilitar su integración, promoviendo el crecimiento personal, lo que le ayudará a generar nuevos conocimientos; además, ofreciéndoles beneficios y compensaciones que les permita conocer el desarrollo de los empleados, potencializando su nivel de independencia y reconocimiento (Garrote, 2018, p. 3).

Se ha verificado, que la motivación es la que permite que el ser humano actúe, considerándose como un colaborador que debe generar una participación dentro de su entorno laboral, donde se presentan factores positivos, con la finalidad de que puedan alcanzar las metas propuestas por su área laboral o por la organización, beneficiando a la empresa donde trabaja con la obtención de mayores incrementos de su productividad (Charaja y Gamarra, 2014).

Basado en lo descrito anteriormente, Alvarado y Arguello (2018) describen a la motivación como el elemento primario, encargado de impulsar, dirigir y mantener a los colaboradores de la organización dentro de ciertos parámetros conductuales positivos, con la finalidad de lograr eficiencia, eficacia y efectividad, manteniendo su participación en un nivel

de productividad bajo los estándares deseados, a fin de cumplir con los elementos estratégicos de la empresa. Por consiguiente, una empresa debe saber motivar a los empleados, conocer cada una de las necesidades que poseen, lo que incide en la persistencia y el esfuerzo en la realización del trabajo diario, pudiendo cumplir sus responsabilidades, lo que ayudará a que la empresa mantenga su esfuerzo y su permanencia en el mercado, con empleados satisfechos (Arana, 2018).

Cabe indicar que existen factores generadores de la motivación que influyen directamente en el comportamiento de los colaboradores, permitiendo conducir a una mejora en el ambiente laboral y a logros que inciden de manera directa en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización para sus colaboradores. El resultado es la estimulación de un buen ambiente de trabajo y la colaboración para un equipo de trabajo eficiente, asumiendo el rol de una buena permanencia en la empresa (Córdor *et al.*, 2018).

### **Variable independiente: Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un determinante de la calidad de vida del individuo, considerado como un estado emocional positivo, que resulta de la evaluación del trabajo del individuo o como experiencia de lo que se desea o se espera de un trabajo; además, permite la adquisición de encontrar sus valores laborales, siendo una combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que el individuo se sienta contento con su trabajo (Grijalva *et al.*, 2017).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo; está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuos, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas; y, una buena relación con jefes y compañeros.

Los factores que favorecen la satisfacción laboral y que suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados son:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café (Aguaedén, 2020).

Así mismo, la satisfacción de un empleado con su trabajo y su entorno laboral se considera un aspecto relevante para quienes dirigen las empresas, debido a que estas acciones influyen directamente en el desenvolvimiento de las actividades que tenga que desarrollar, ya que se encarga de transformar la percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador, desembocando, directamente, en la manera de actuar (M., & García, M., 2017). Anexo 1.

### **Variable dependiente: Inclusión laboral**

La *inserción laboral* es el proceso sistemático que incorpora a una persona, dentro de una actividad empresarial; exige cumplir con las condiciones que busca la empresa, dentro de los cuales, se ejecutan actividades transitorias que están enfocadas en tendencias conductuales y modernas, para la contratación de postulantes a un puesto de trabajo, permitiéndole cumplir con políticas públicas, en función de las condiciones sociales, educativas, empresariales y de interés para el empleador (García y Pérez, 2017).

Dentro de la inserción laboral, se presentan aún limitantes y deserciones en las personas con discapacidad, debido a que no hay la aplicabilidad de políticas públicas que sean acatadas por parte de las empresas y organizaciones, a fin de garantizar las oportunidades de la aplicabilidad de inclusión, donde se cumplan con todas las disposiciones legales establecidas por las leyes; por otra parte, aún persisten situaciones desfavorables para un discapacitado que no puede gozar de su derecho de formar parte de actividades económicas, ya que se lo considera incapaz o limitado por sus problemas físicos, visuales, auditivos, sensoriales (Castellanos y Quintana, 2019). Anexo 2.

## Capítulo 2

### Metodología

La presente investigación se desarrolló gracias a la apertura de la alta dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA, institución financiera que cuenta con 56 años en el mercado y con 31 agencias a nivel regional y nacional.

#### *Historia*

El movimiento cooperativo comienza a moverse en el país a mediados de los años 60, fue cuando un grupo visionario de 27 trabajadores de la Compañía Ecuatoriana del Caucho (ERCO), tomó la decisión de juntar ideas, para comenzar a edificar sus aspiraciones financieras que, en aquel entonces, eran necesidades que no podían ser cubiertas por el sistema.

Es así como un 21 de octubre de 1964, en la provincia del Azuay, en la ciudad de Cuenca, se lleva a cabo la apertura de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda.* El 18 de noviembre de 1965, hace su inscripción en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 1442, en la cual, se aprueban sus estatutos.

*Foto 1. Agencia Matriz Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA*



*Fuente:* COOPERCO (2021).

### *Misión*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene como misión ofrecer productos y servicios competitivos, orientados a incrementar la inclusión financiera de la población en sus zonas de influencia (COOPERCO, 2020).

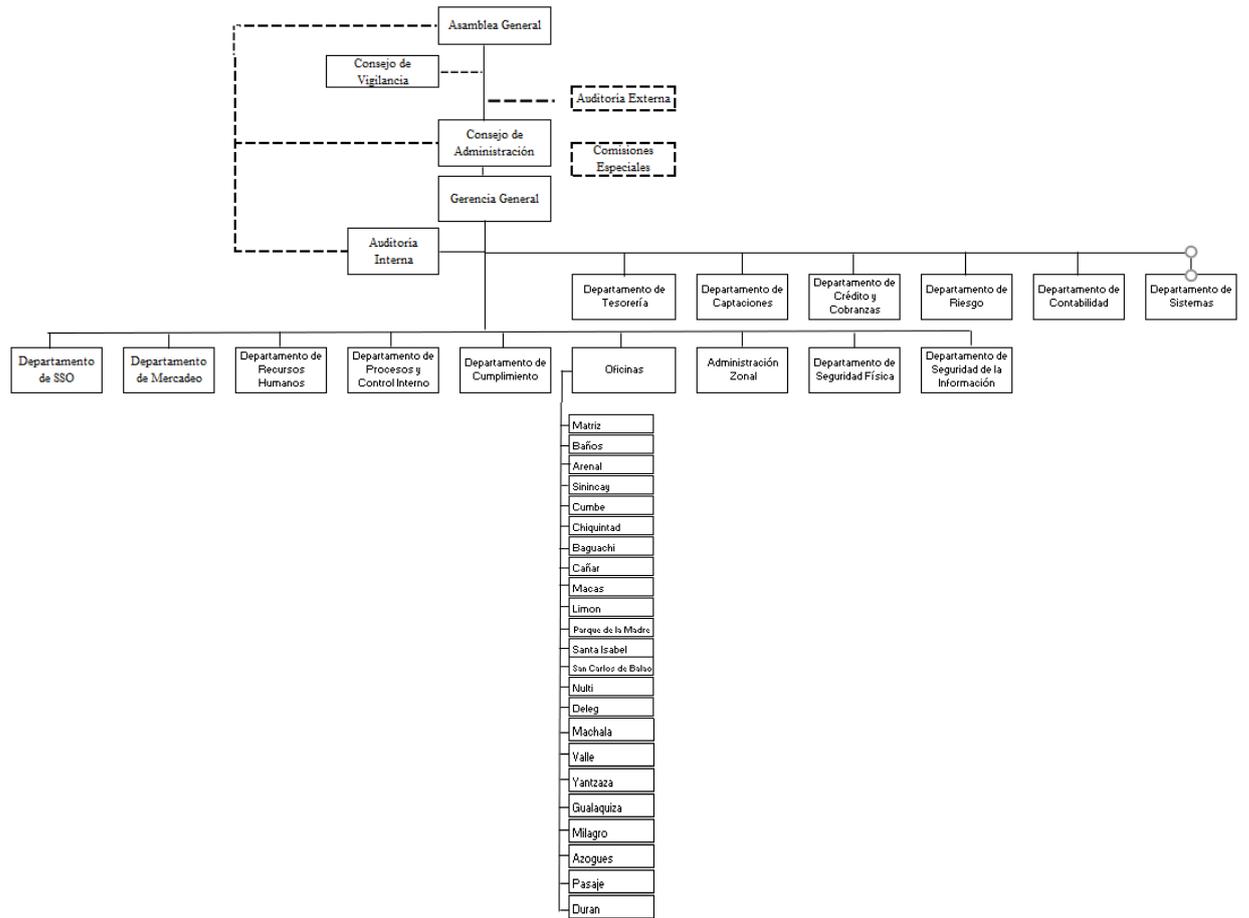
### *Visión*

Se reconoce por ser una institución vigorosa, fiada y competitiva en los mercados financieros que conforman la región sur del Ecuador; brinda servicios tanto financieros como no financieros, con el fin de satisfacer las necesidades de los socios; dispone equipos directivos y colaboradores comprometidos (COOPERCO, 2020).

### *Valores Organizacionales*

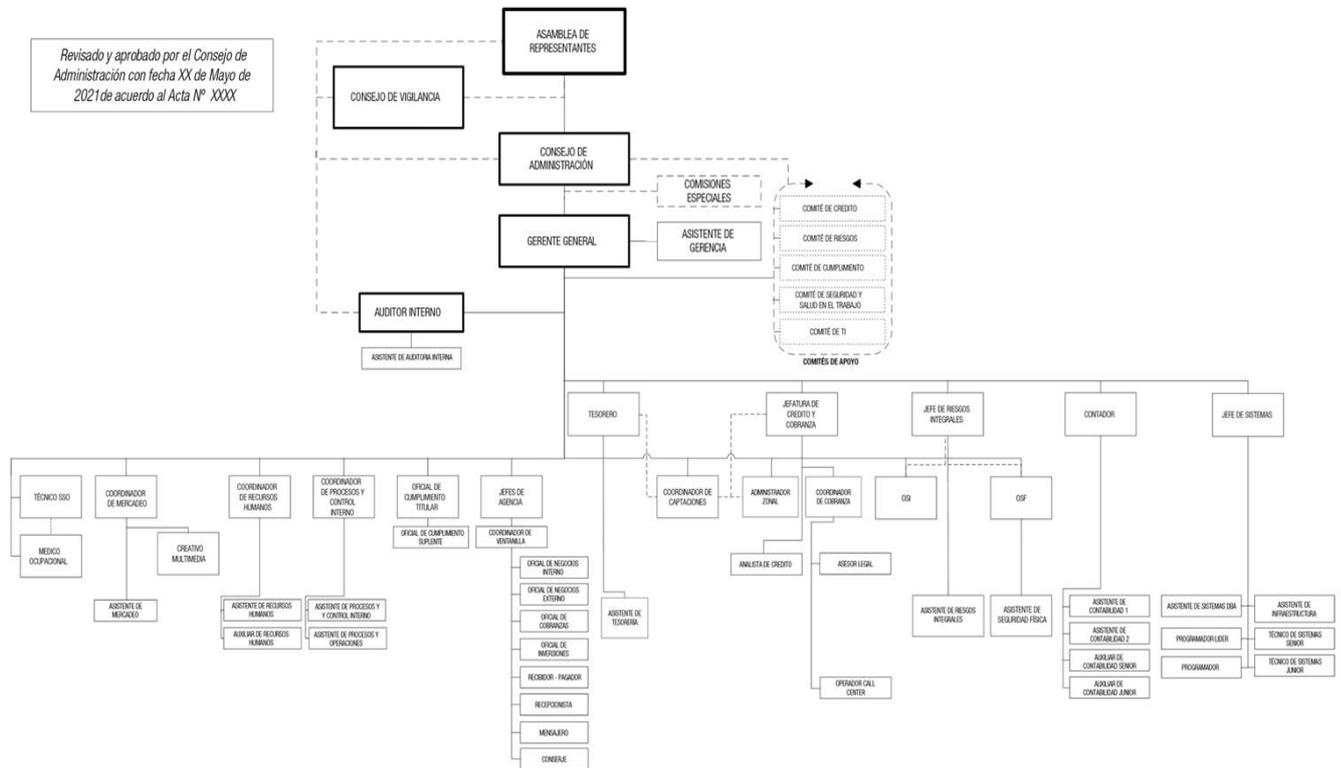
Se determina como los principales valores organizacionales que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., la armonía y la productividad, los cuales, describimos a continuación: *Solidarios, Honrados, Creativos, Responsables, Comprometidos, Leal, Transparencia, Democrático* (COOPERCO, 2021). Anexo 3

Figura 2. Organigrama estructural Cooperativa COOPERCO CÍA LTDA



Fuente: COOPERCO (2021).

Figura 3. Organigrama funcional de la cooperativa COOPERCO



Fuente: COOPERCO (2021).

### Problema de la investigación

El presente estudio investigativo, tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., que poseen diversas discapacidades e investigar cuánto afecta dentro de la institución la inclusión laboral de las personas con discapacidad, identificando cuál es el nivel de satisfacción que tienen al momento de integrarlos con sus compañeros de trabajo; también, cuáles son los factores positivos, negativos y cómo se sienten en este entorno laboral o institucional.

En consecuencia, se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo se encuentra el nivel de satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA.?

- ¿Qué tipo de discapacidades poseen los empleados contratados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA.?
- ¿Cuán beneficioso ha resultado en la Cooperativa la inserción de personal con discapacidad?
- ¿Las actividades encomendadas a las personas con discapacidad están acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, tal como dicta la ley de discapacidades; cuál es su percepción y cómo se siente?

### **Justificación**

Esta investigación tiene como finalidad aportar a una visión clara sobre la calidad de vida de las personas que cuentan con diversas discapacidades, sean estas físicas, visuales, auditivas, entre otras, al momento de sentirse parte de la inclusión laboral o de ser considerados para diversas actividades, en las cuales, han sido negadas su participación.

También, nos permitirá conocer de manera directa, el tipo de discapacidad que poseen, y de qué manera perciben estos cambios al colaborar con su equipo de trabajo; cambios que pueden ser tanto en aspectos emocionales, como también conductuales, al realizar las funciones que se les ha asignado o están desarrollando, indicándoles de manera amplia a través de un proceso de inducción, cuáles son las funciones de su competencia dentro de la Cooperativa.

### **Objetivo general**

Analizar el nivel de satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, que poseen las personas con diferentes tipos de discapacidad; así como describir cuáles son las ventajas y las barreras que tienen en la Cooperativa de ahorro y crédito COOPERCO CIA LTDA., mediante Feedback con superiores, compañeros de trabajo; cuál es su experiencia y/o opinión sobre la inclusión laboral y de las personas discapacidad.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, intrínsecos y extrínsecos según la teoría de Herzberg.

- Determinar el tipo de discapacidad que poseen las personas que laboran en la Cooperativa de ahorro y Crédito COOPERCO CIA LTDA
- Describir las ventajas reportadas por los jefes directos, de la inclusión laboral de discapacitados en la Cooperativa de ahorro y Crédito COOPERCO CIA LTDA., a través de un taller encuesta y Feedback.
- Indicar las posibles barreras reportadas por los jefes directos de las actividades encomendadas a las personas con discapacidad.

## **Hipótesis**

En esta investigación, se reforzó la hipótesis sobre el nivel de satisfacción laboral que existe en los colaboradores de la institución; así como el de indagar cuál es el impacto positivo y negativo que ha generado la inclusión laboral de las personas con discapacidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA. La información que formó parte de ello se destaca a continuación con quienes formaron parte de este estudio (Guzmán & Wa Kay, 2015).

- ✓ Se puede identificar que las variables de satisfacción laboral que influyen son las relaciones interpersonales, salario, seguridad y condiciones laborales (según teoría de Herzberg).
- ✓ Tener un trabajo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida; al generar relaciones interpersonales, se sienten más integrados y motivados con su trabajo.

## **Metodología**

### **3.1 Tipo de estudio**

La metodología empleada fue descriptiva, por lo que se utilizó un diseño no experimental, con enfoque de investigación cuantitativa y cualitativa de tipo transversal, debido a que es un proceso sistémico, disciplinado, examinado y controlado, que están directamente

relacionados según lo propuesto por Hernández *et al.* (2014), cuya finalidad es recolectar, analizar y vincular datos, a fin de dar respuesta a la pregunta de investigación, buscando demostrar los hechos y características que se relacionan con la satisfacción laboral y poder plantear los casos más relevantes.

El método de razonamiento inductivo durante la ejecución del instrumento fue aplicado a través de las encuestas para la obtención de los datos primarios, lo que permitió efectuar el reconocimiento interno de la Cooperativa, orientado a recolectar la encuesta no estandarizada, la cual, ayudará con la revisión de documentos y el registro de las características del ambiente de trabajo, da una perspectiva de la satisfacción laboral dentro de la Cooperativa.

### **3.2 Descripción y definición de las variables**

#### *3.2.1 Variable independiente: Satisfacción laboral*

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción. Según Herzberg (2000), el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal.

Los factores de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social; mientras que, los factores motivacionales, se refieren a necesidades secundarias, de estima y de autorrealización.

Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que se desempeña, por ejemplo, el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento; y, el desarrollo personal. Las teorías de la motivación expuestas por Maslow y Herzberg son muy relativas. Algunas investigaciones recientes presentan resultados que ponen en duda su validez. La contribución de las teorías puede resumirse en:

- Los individuos pueden verse como poseedores de necesidades o motivos generalizados. Estas necesidades pueden ser distribuidas en una jerarquía que va de las necesidades fisiológicas y de seguridad, a las necesidades de autorrealización;
- Estas necesidades y motivos pueden entenderse como una influencia directa sobre el comportamiento;
- El comportamiento se explica, entonces, a partir de una necesidad o motivo en el que se basa;
- Existe un conflicto básico entre las necesidades de los individuos y los objetivos de organizaciones;
- Este conflicto se resuelve no mediante técnicas de relaciones humanas sino mediante cambios en la estructura organizacional;
- La mejor forma de organización es aquella que busca optimizar la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales a través de los siguientes medios: estímulo, a la formación de grupos de trabajo estables y de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones; buena comunicación y supervisión clara, estructuras no burocráticas que funcionan más por la fijación de objetos, a través de la jerarquía de autoridad.

Sin embargo, algunas críticas a las teorías de la motivación permanecen aún sin respuesta convincente:

- ¿Cómo validar la existencia de necesidades humanas? ¿Son “reales” o solo “construcciones” de los psicólogos? ¿Cómo establecer cuáles son? ¿Son universales o su expresión es contingente frente a las circunstancias?;
- ¿Hasta qué punto es legítimo usar las necesidades como variable independiente? ¿Explican realmente el comportamiento? ¿Existe una contradicción básica entre ellas y la perspectiva sociológica?;
- Si las necesidades existen, ¿por qué deben ser satisfechas dentro de las organizaciones industriales? ¿Por qué no pueden ser satisfechas fuera del trabajo? (Canul, Fernández, & González, 2013).

Para conseguir todos estos elementos, cumplir con la metodología y lograr lo que indica Herzberg, nos basamos en encuestas determinadas para las diferentes áreas, a través del *Google Forms*; encuestas desarrolladas para las personas con discapacidad; compañeros

que comparten o no con el personal con discapacidad de las diversas áreas y agencias, así como a los jefes y líderes quienes tiene a su cargo personal con discapacidad. A través de *Focus Group* se corroboró la información con los jefes y líderes; en cambio, unas preguntas de *feedback*, aportaron con información valiosa para lograr triangular la investigación.

### 3.2.2 Variable dependiente: Inclusión laboral

En cuanto a la variable dependiente, no es más que el nivel del grado de satisfacción con el trabajo que tiene el trabajador actualmente; el aporte original del investigador a este trabajo es justamente la combinación que se realizó entre la variable independiente que se eligió como modelo investigativo, es decir, la explicación del nivel de satisfacción laboral que tienen; así como el hecho de medir o valorar su inclusión laboral y social dentro de la organización, a través de las diferentes encuestas realizadas; una, al personal con discapacidad para medir cómo se sienten; dos, la evaluación de los jefes y líderes frente a su inclusión, desempeño y satisfacción.

Se trabajó a través de un *Focus Group*, para confirmar mediante el *feedback* con ellos, a fin de corroborar la realidad del estudio; y, por último, la encuesta de medición del personal, en general, de cómo está tanto su nivel de satisfacción, así como la inclusión laboral de sus compañeros con las diversas discapacidades. La intención es entender, desde el lado humano, el proceso de la inclusión como un solo núcleo de la organización.

Estos cambios que afectan a los colaboradores como consecuencia de esta investigación generada a través de la variable independiente y realizada por parte del experimentador; depende de todos los elementos que variaron el momento del análisis e investigación, cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador.

## 3.3 Población y muestra

### 3.3.1 Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA LTDA, que corresponden a 400 empleados

contratados, de los cuales, se ejecutará un análisis de aproximadamente 267 funcionarios de las diferentes agencias de las provincias de la Costa, Sierra y Oriente.

### 3.3.2 Muestra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., es una institución financiera que en la actualidad cuenta con 400 empleados aproximadamente, de lo cual, la muestra estará determinada bajo el siguiente esquema: 73 jefaturas y líderes, 31 personas con discapacidad y 163 empleados operativos y administrativos, que representan un 18.25% jefaturas, 7,75% discapacitados y 40.75% de empleados operativos y administrativos.

Para este estudio se determinó un muestreo aleatorio, obteniendo una muestra de 267 encuestas. Se trabajó con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, el valor z es de 1.96, al no conocer la proporción de la población  $p=0.50$  y  $q=0.50$  y un nivel de error del 5%.

Para realizar el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

Estimación de proporciones:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

e= Error

z= Valor z correspondiente a un nivel de confianza dado

p= Proporción de la población

q= 1-p

Tamaño de la muestra de Discapacitados:

$$n = \frac{32 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(31) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 31$$

Tamaño de la muestra de Jefaturas:

$$n = \frac{88 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(87) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 73$$

Tamaño de la muestra de Compañeros de Trabajo:

$$n = \frac{280 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(279) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 163$$

El total de encuestas serían: 267 encuestas

Tamaño de la muestra de Jefaturas:

$$n = \frac{88 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(87) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 73$$

Tamaño de la muestra de Compañeros de Trabajo:

$$n = \frac{280 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(279) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 163$$

El total de encuestas serían: 267 encuestas

### 3.4. Instrumento

Para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de encuesta y entrevista, a fin de identificar el nivel de conocimiento y compromiso que tienen los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., acerca de la satisfacción laboral y la inclusión de personas con discapacidad. Estas técnicas permitieron conocer los diferentes puestos de trabajo, que pueden desempeñar las personas con discapacidad y obtener información de los problemas de adaptación de las personas con discapacidad. El instrumento utilizado para la recopilación de información fue el *Google Forms*.

Se utilizó un cuestionario con 29 preguntas, aplicado a 31 empleados con discapacidad de la Cooperativa, considerando la evaluación integral de la satisfacción laboral y las causas que provocan la insatisfacción con la respectiva inclusión de empleados con discapacidad; la encuesta aplicada se elaboró basada en la teoría de Frederick Herzberg, se empleó la escala de Likert por la naturaleza de la variable.

Se aplicó una encuesta a los jefes y líderes, quienes tienen a su cargo personal con discapacidad, un cuestionario de 11 preguntas, además se generó el *feedback* que permitió corroborar sus respuestas antes las preguntas establecidas y brindarle mayor claridad al estudio.

Se empleó un cuestionario de 13 preguntas a los compañeros de trabajo frente a su percepción de laborar con personas con discapacidad.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se desea conocer en los estudios, por lo que la validez del contenido del instrumento se obtuvo a través del juicio de un experto, cuya aplicación es individual o colectiva en su primera instancia:

*Teniendo como primer insumo la encuesta o medición de las personas con discapacidad.*

*Anexo 4*

- Edades de aplicación: adultos mayores de 18 años
- Número de ítems: 29 para el personal con discapacidad
- Tiempo de aplicación: 20 minutos
- Ámbito de aplicación: sujetos adultos con discapacidad

*El segundo análisis e insumo que tenemos hace referencia tanto a los jefes y líderes. Anexo 5 y 6.*

- Edades de aplicación: adultos mayores de 18 años
- Número de ítems: 11 para el personal con discapacidad; así como corroboración a través de *feedback*.
- Tiempo de aplicación: 20 minutos
- Ámbito de aplicación: jefes y líderes que tienen a su cargo personal con discapacidad

*En un tercer análisis hace referencia a la percepción que tienen los compañeros frente al personal con discapacidad y su entorno o colaboración dentro de la organización, tengan o no tengan compañeros que coparticipen en sus actividades laborales. Anexo 7*

- Edades de aplicación: adultos mayores de 18 años
- Número de ítems: 13 para el personal con discapacidad

- Tiempo de aplicación: 20 minutos
- Ámbito de aplicación: compañeros de trabajo.

### **3.4 Procedimiento**

Luego de haberse realizado los diversos niveles de encuestas, tanto para las personas con discapacidad, jefes, líderes y los compañeros de trabajo, los cuales, fueron validados a través del sistema *Google Forms*, donde se procesaron, seleccionaron, organizaron e interpretaron para definir cada uno de los niveles motivacionales e higiénicos, con el objetivo de presentar los resultados en tablas y figuras, lo que permitirá una mejor comprensión de la información.

### Capítulo 3

#### Resultados

A base de los resultados obtenidos a través del cuestionario de *Google Forms* aplicado a 267 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., en las 31 agencias a nivel nacional, así como 17 departamentos en total analizados; con la finalidad de conocer la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, se pudo determinar según los datos demográficos, que la muestra estuvo constituida en su mayoría por el género femenino 54,8%, el masculino lo formó el 45,20%, cuyas edades promedio estuvieron entre los 20 y 57 años de edad. A continuación, determinamos algunas tablas de interés dentro del análisis de resultados.

Tabla 1. Total de la población

TOTAL EMPLEADOS	400	Porcentaje de Empleados
Empleados Operativos	253	63%
Empleados Administrativos	147	37%

Fuente: Cooperativa COOPERCO (2021).

Tabla 2. Total de la muestra

<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	
Encuesta para Discapacitados	31
Encuesta para Compañeros	163
Encuesta para jefes	73
Total	<b>267</b>

Fuente: Cooperativa COOPERCO (2021).

Tabla 3. Total de la muestra agencias grandes

<b>No. AGENCIAS GRANDES</b>	
1	Baños
2	Naranjal
3	Matriz

Fuente: Cooperativa COOPERCO (2021).

Tabla 4. Total agencias a nivel nacional

No. AGENCIAS		No. AGENCIAS	
1	Azogues	17	Matriz
2	<u>Baguanchi</u>	18	Milagro
3	Cañar	19	Pasaje
4	<u>Chiquintad</u>	20	Parque de la Madre
5	Cumbe	21	Paseo de los Cañaris
6	<u>Deleg</u>	22	Puerto Inca
7	Duran	23	San Carlos de Balao
8	El Arenal	24	Santa Isabel
9	El Valle	25	<u>Sinincay</u>
10	<u>Giron</u>	26	Ventanilla Solano
11	Gualaquiza	27	<u>Sumaypamba</u>
12	<u>Limón Indanza</u>	28	
13	Naranjal	29	Ventanilla Baños
14	<u>Nulti</u>	30	Ventanilla Balao
15	Machala	31	Yantzaza
16	Macas		

Fuente: Cooperativa COOPERCO (2021)

Tabla 5. Datos Sociodemográficos

Variables	Personas con Discapacidad	Jefes Inmediato	Compañeros de Trabajo
<b>Edad</b>			
20 – 30 años	54.8%	9.6%	42%
31 – 40 años	38.8%	60.3%	49.7%
41 – 50 años	3.2%	21.9%	7.4%
Más de 50 años	3.2%	8.2%	0.9%
<b>Género</b>			
Masculino	54.8%	44.4%	42.6%
Femenino	45.2%	55.6%	57.4%
Otro	0%	0%	0%
<b>Tipo de formación</b>			
Primaria	6.5%	0%	0%
Bachiller/Secundaria.	54.8%	8.2%	24.7%
Tercer Nivel	38.7%	69.9%	67.9%
<b>Cuarto Nivel/ Posgrado</b>	<b>0%</b>	<b>21.9%</b>	<b>7.4%</b>

Fuentes: La investigadora.

#### A nivel Aspecto Laboral

El tipo de cargo que mayormente ejercen las personas con discapacidad son los cargos Operativos (Recibidor Pagador, Oficial Interno) con un 67.8%, un 67.5% los compañeros de trabajo y los jefes inmediatos 69.9%.

Tabla 6. Aspecto Laboral

Variables	Personas con Discapacidad	Jefes Inmediato	Compañeros de Trabajo
<b>Tipo de Cargo</b>			
Administrativo	32.3%	30.1%	32.5%
Operativo	67.7%	69.9%	67.5%

Fuente: Elaborado por la investigadora.

## Resultados de las encuestas de las personas con discapacidad

**Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la teoría de Herzberg presentada por las personas con discapacidad** en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA. los que se describen a continuación:

### 4.3.1 Factores de motivación de Herzberg.

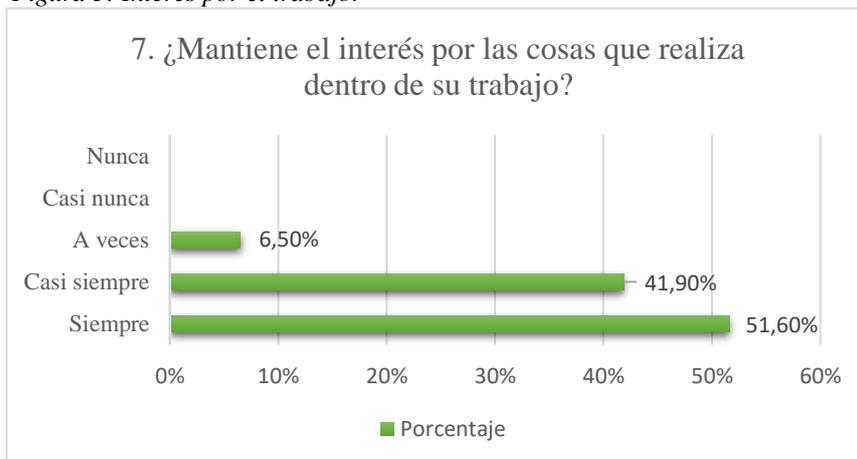
Para efectuar el análisis de los factores motivacionales de las personas con discapacidad dentro de la encuesta se consideró la siguiente estructura.

TIPO DE FACTOR	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Factores Motivacionales	El trabajo en sí mismo como estímulo positivo	7-8-9
	Responsabilidad	10-11-12
	Logros y metas	13-14
	Reconocimiento profesional	15-16
	Desarrollo profesional	17-18

A continuación, y según el gráfico que antecede, se analizan las dimensiones de los factores motivacionales como:

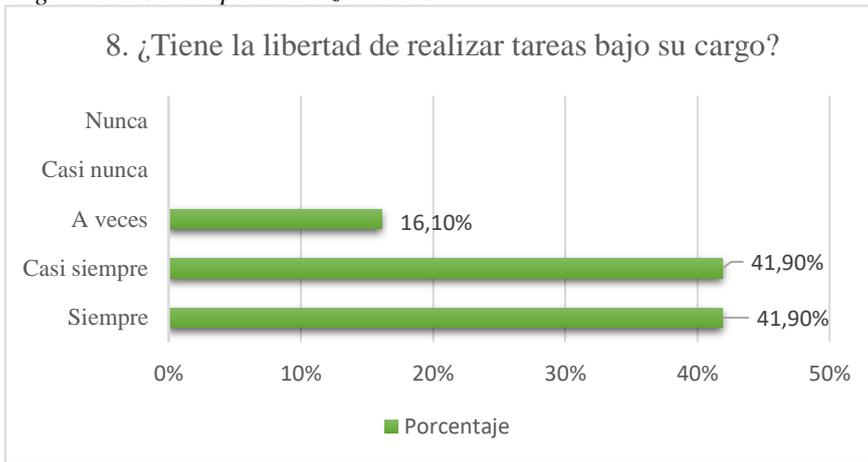
*El trabajo en sí mismo como estímulo positivo.*

*Figura 5: Interés por el trabajo.*



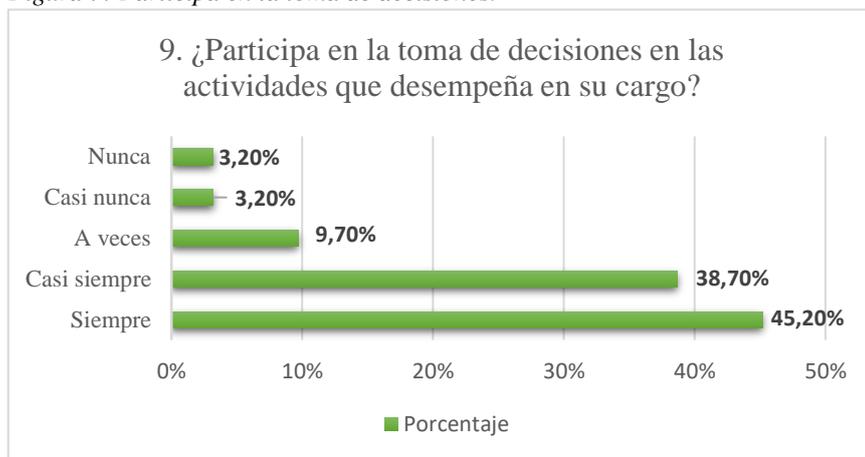
Fuente: La investigadora.

Figura 6: Libertad para realizar tareas.



Fuente: La investigadora.

Figura 7: Participa en la toma de decisiones.



Fuente: propia

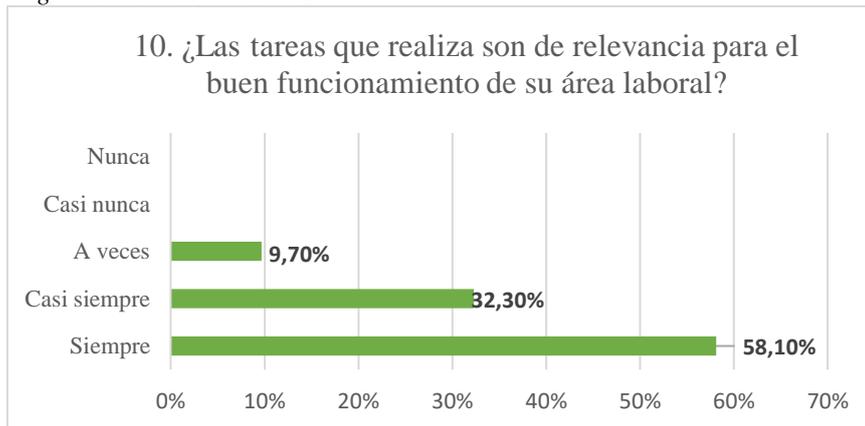
Fuente: La investigadora.

De acuerdo al análisis de la pregunta, mantener el interés por las actividades que realiza es gratificante, ya que un 51,6% indica que siempre mantiene ese interés por colaborar en hacer bien su trabajo, sin desmerecer un 41,9% que también es vital el que casi siempre mantienen su interés, siendo un mínimo porcentaje del 6,5% de que a veces mantiene ese interés.

Con respecto a la toma de decisiones que efectúa el personal con discapacidad en el desempeño de su cargo respondieron: un 45,2% siempre; un 38,7% casi siempre, un 9,7% a veces y un 3.20% casi nunca y nunca.

## Responsabilidad

Figura 8: Tareas relevantes



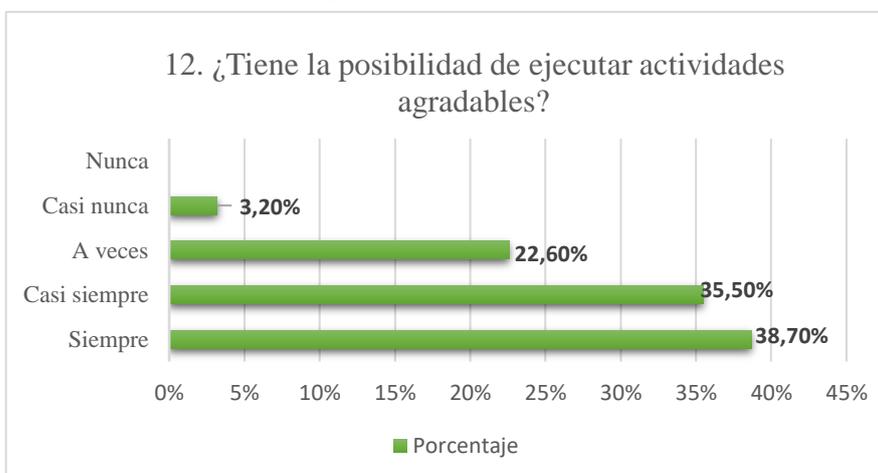
Fuente: La investigadora.

Figura 9: Tareas de responsabilidad y compromiso.



Fuente: La investigadora.

Figura 10: Ejecuta tareas agradables.

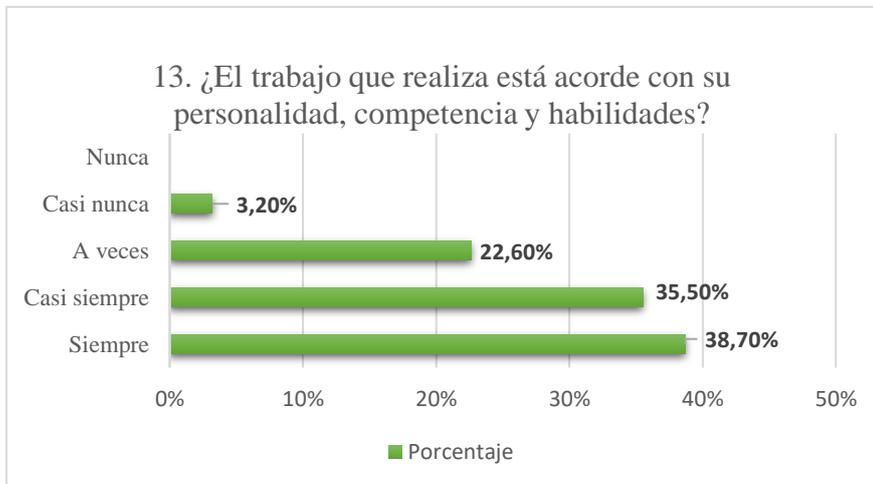


Fuente: La investigadora.

El análisis de los datos, en cuanto al nivel de responsabilidad, evidencian ciertos criterios poco aceptables, considerando que, según el estudio: 61,3% un nivel alto de siempre, un 25,8% de casi siempre y apenas un 12,9 de a veces.

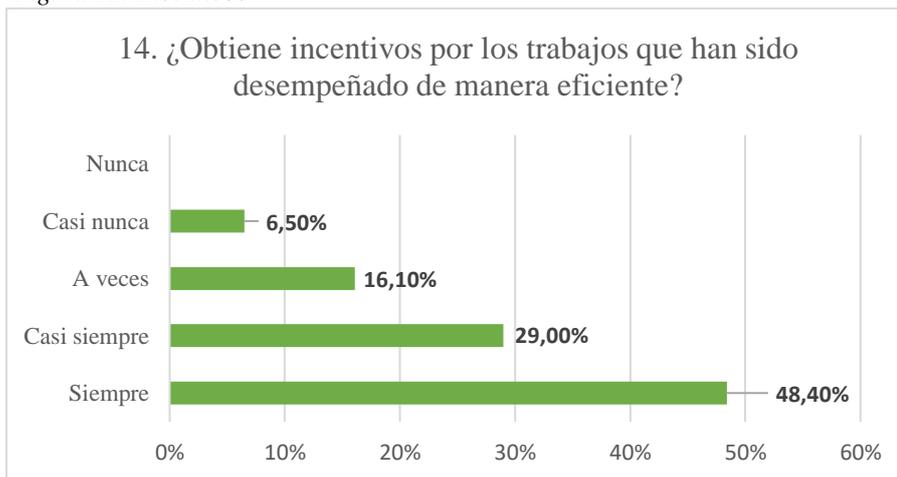
### *Logros y Metas*

*Figura 11: Trabajo de acorde a competencias y habilidades.*



*Fuente:* La investigadora.

*Figura 12: Incentivos*

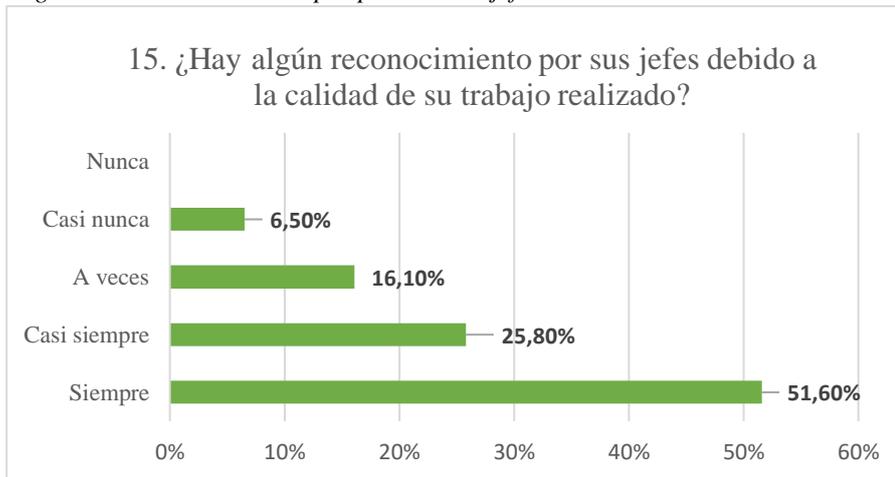


*Fuente:* La investigadora.

En la descripción que se realizó en cuanto al tema de competencias se identificó que un 48,4% del personal indica que siempre obtiene incentivos por parte de la organización, seguido por un 41,9% de casi siempre y un 9,7% de a veces. No hay que descuidar ese a veces e incorporarlos al siempre, trabajo organizacional.

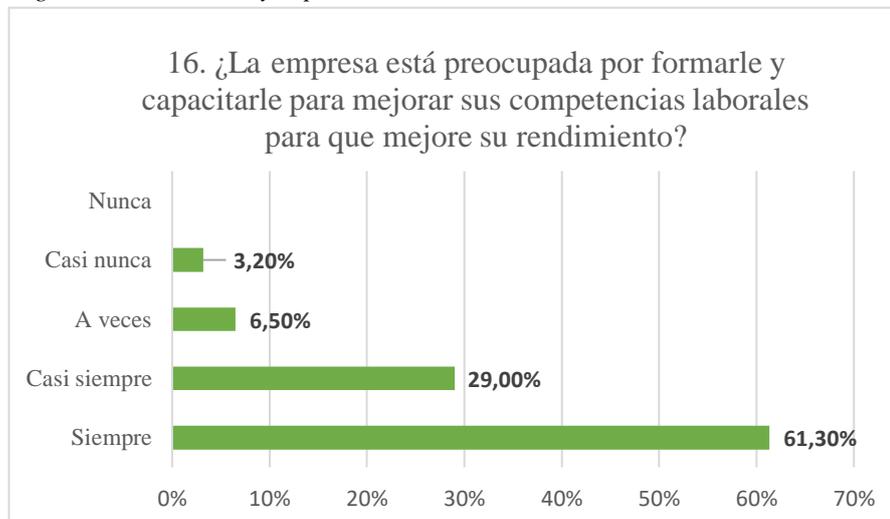
### Reconocimiento Profesional

Figura 13: Reconocimiento por parte de los jefes.



Fuente: La investigadora.

Figura 14: Formación y capacitación.



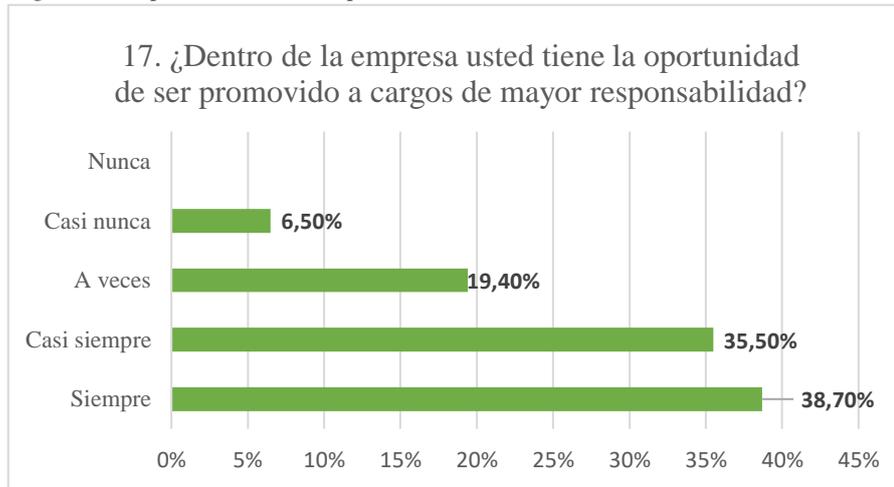
Fuente: La investigadora.

Una vez procesada la información se encontró en el tema de reconocimiento por parte de los jefes que un 51,6% siempre hace su reconocimiento a sus colaboradores frente a sus tareas efectuadas, un 25,8% casi siempre lo hace, un 16,1% a veces, estamos caminando hacia logros muy positivos.

Este tema ha sido de vital importancia ya que como Cooperativa cuentan año a año con planes de formación y desarrollo para el personal, por eso es gratificante el obtener un 61,3% avalado por el personal en la encuesta realizada, lo que indica que existe un fortalecimiento en las competencias y habilidades del personal, un 29% casi siempre.

### Desarrollo Profesional

Figura 15: Oportunidad de ser promovidos.



Fuente: La investigadora.

En el tema analizado con relación a oportunidades de ser promovido un 38,7% del personal indica que siempre hay oportunidades de brindarles mayores responsabilidades, seguido de cerca de un 35,5% de casi siempre y un 19,4% de a veces; el reconocimiento no solamente es monetario sino también afectivo y de incentivo.

Con los resultados obtenidos se demuestra que obtuvo mayor incidencia las variables de responsabilidad, compromiso y formación con un 61.3%, seguido del 51.6% indican que son reconocidas por sus jefes inmediatos, con menor porcentaje, en un 48.4% las funciones que desempeñan las personas con discapacidad, en un 38.7% por promoción interna, con estos resultados se demuestra que, según la teoría de Herzberg, la motivación se traduce en un mayor rendimiento y un mejor desempeño; además de ello, asegura que todos estén alineados a los objetivos, a la misión, visión y, sobre todo, al crecimiento de la institución.

#### 4.3.2 Factores de Higiénicos de Herzberg.

Para efectuar el análisis de los factores higiénicos en las personas con discapacidad dentro de la encuesta se consideró la siguiente estructura:

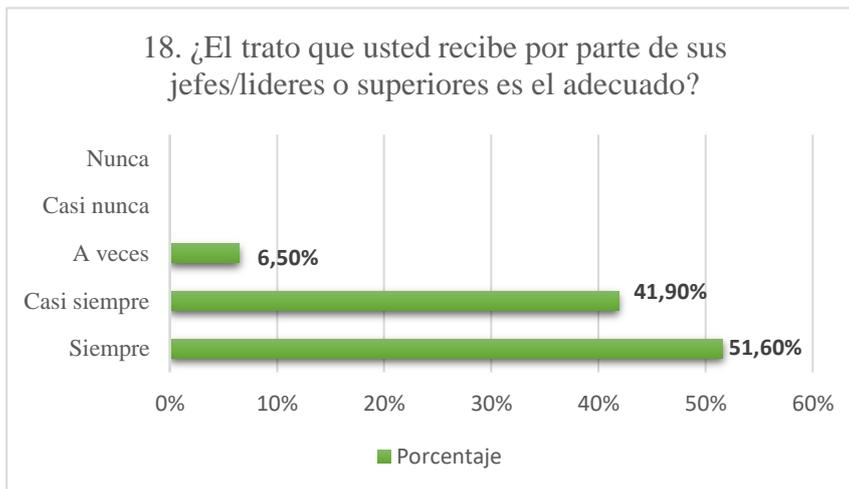
TIPO DE FACTOR	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Factores Higiénicos	Relación con el jefe	18-19
	Relación con los compañeros de trabajo.	20-21
	Condiciones laborales	22-23
	Seguridad en el trabajo	24-25

	Políticas y directrices de la organización.	26-27
	Salario	28-29

A continuación, y según el gráfico que antecede, iniciamos analizando las dimensiones de los factores higiénicos como son:

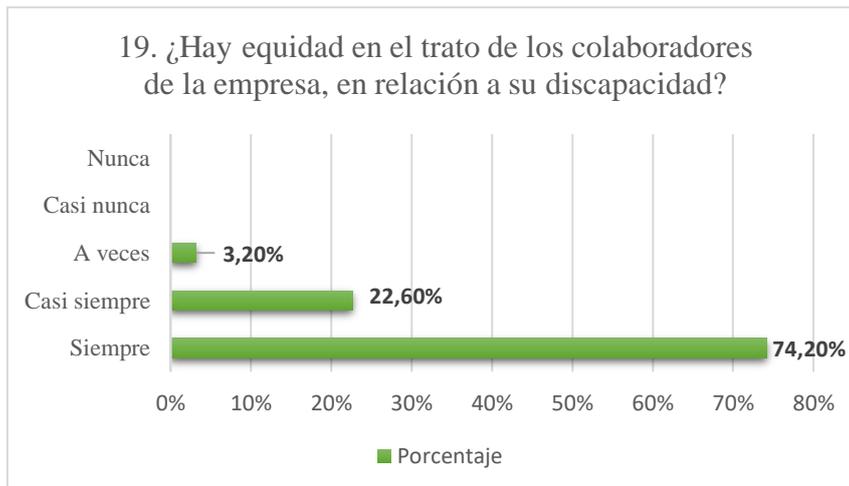
### *Relación con los jefes*

*Figura 16: El trato por parte de los jefes y superiores.*



*Fuente:* La investigadora.

*Figura 17: Equidad en el trato a los colaboradores con discapacidad.*



*Fuente:* La investigadora.

En cuanto al trato del personal con discapacidad que recibe por parte de los jefes es un 51.6% en el que siempre, según la incidencia, existe apertura por parte de las jefaturas, en cuanto a la relación con sus compañeros que es un 74,2% indica que siempre existe equidad en el trato con el resto de sus pares, seguidos con un 22,6% de casi siempre.

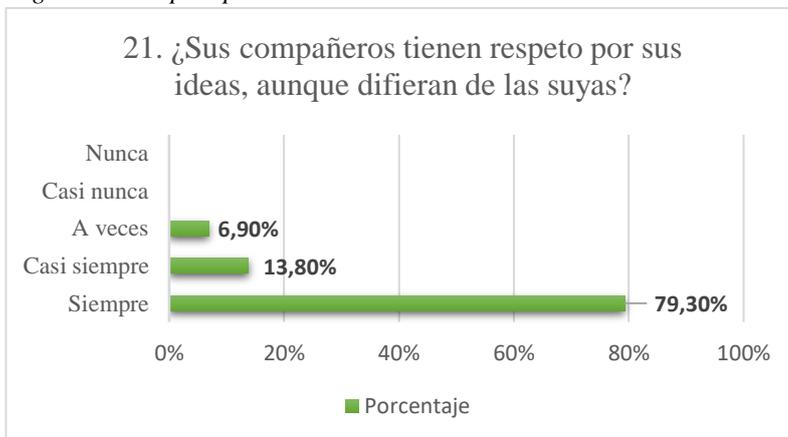
### *Relación con los compañeros de trabajo.*

*Figura 18: Relación con sus compañeros de trabajo*



*Fuente:* La investigadora.

*Figura 19: Respeto por las ideas.*

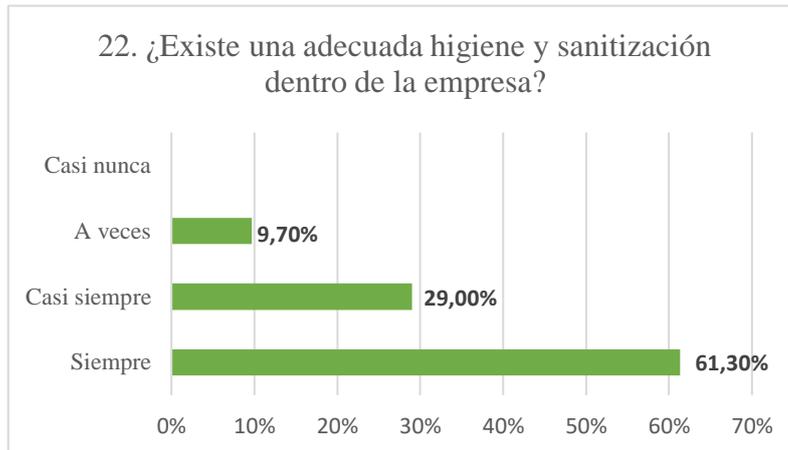


*Fuente:* La investigadora.

Los indicadores obtenidos un 79,3% tiene muy buenas relaciones con sus compañeros de trabajo siempre, con una incidencia muy pequeña de un 13,8% de casi siempre. El análisis es alentador y positivo.

### Condiciones laborales.

Figura 20: Higiene y Sanitización



Fuente: La investigadora.

Figura 21: Recursos y materiales



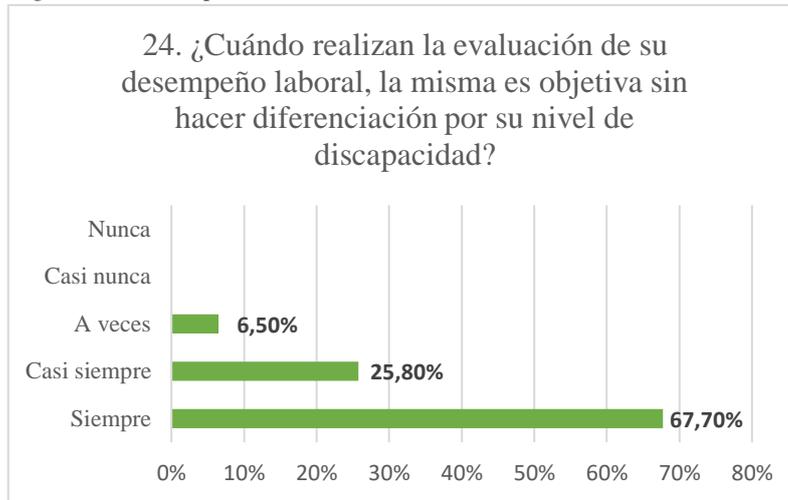
Fuente: La investigadora.

Desde el punto de vista de bioseguridad, notamos que la incidencia de respuesta también es alentadora con un 61,3% que indica que siempre la organización se preocupa por mantener inocuo los puestos de trabajos de sus colaboradores, seguidos por un 29% casi siempre un y 9,7% de a veces.

De acuerdo a las respuestas entregadas en la herramienta trabajada de *Google Forms*, los colaboradores con discapacidad indican que el 56,7% siempre tiene los recursos adecuados y necesarios en su unidad de trabajo, seguido por un 30% de casi siempre, un y 13,3 de a veces.

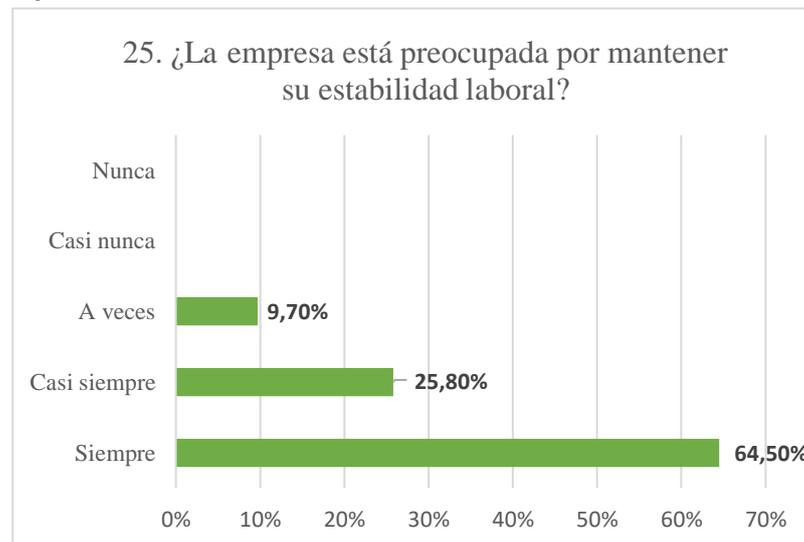
### Seguridad en el Trabajo

Figura 22: Desempeño Laboral



Fuente: La investigadora.

Figura 23: Estabilidad Laboral.



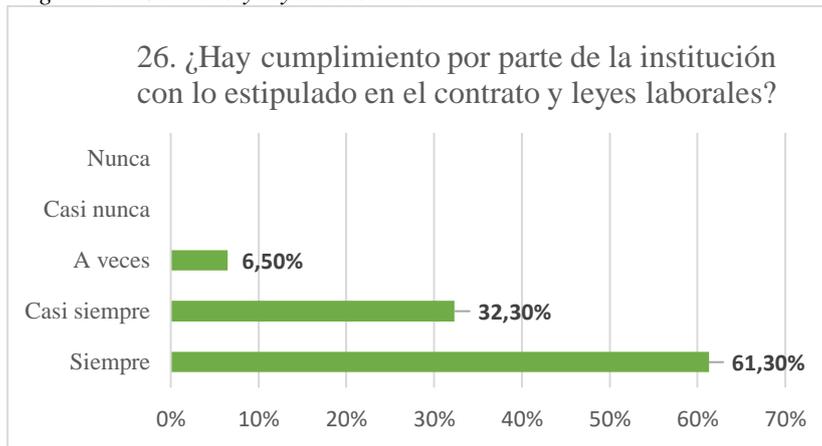
Fuente: La investigadora.

De acuerdo al análisis realizado en el tema de evaluación de desempeño de los colaboradores un 67,7% manifiesta que siempre es objetiva su medición, sin existir diferencia por su nivel de discapacidad; un 25,8% indica que casi siempre.

El 64,5% de los colaboradores con discapacidad indican que siempre la organización está preocupada por mantener su estabilidad laboral; un 25,8% casi siempre; mientras que, un 9,7% indica que a veces.

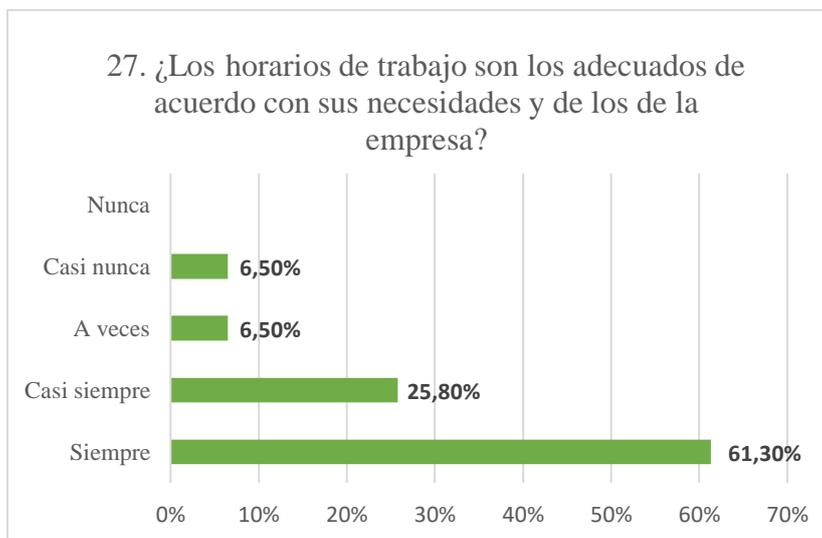
## Políticas y Directrices de la organización

Figura 24: Contrato y leyes laborales



Fuente: La investigadora.

Figura 25: Horarios de trabajo.



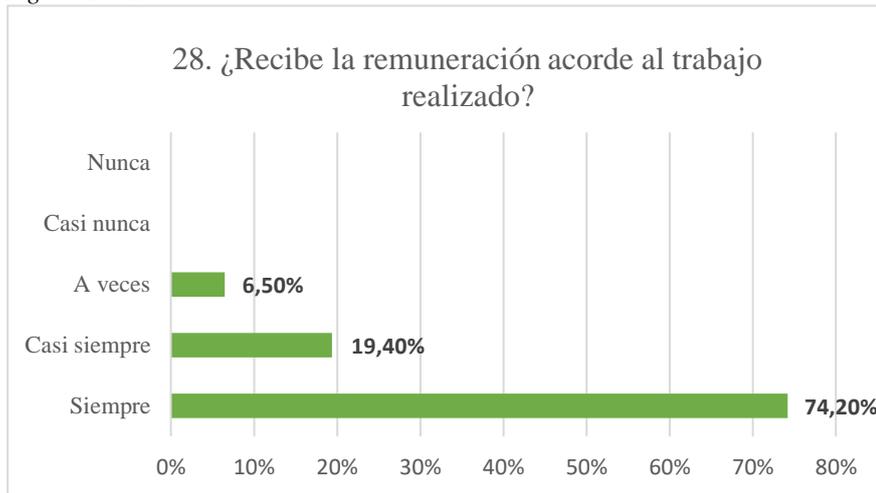
Fuente: La investigadora.

La Cooperativa ante el cumplimiento con la legislación laboral el 61,3% de los encuestados informó que siempre todo está en regla en la parte contractual y legal, mientras que, un 32,3% indica que casi siempre y un mínimo porcentaje que a veces; siempre en toda organización no todos percibimos que las cosas están acorde a nuestros deseos.

En cuanto a los horarios laborales un 61,3% indica que es el horario adecuado para sus funciones y actividades, un 25,8% casi siempre, sin dejar de lado los 6,5% de casi nunca y nunca.

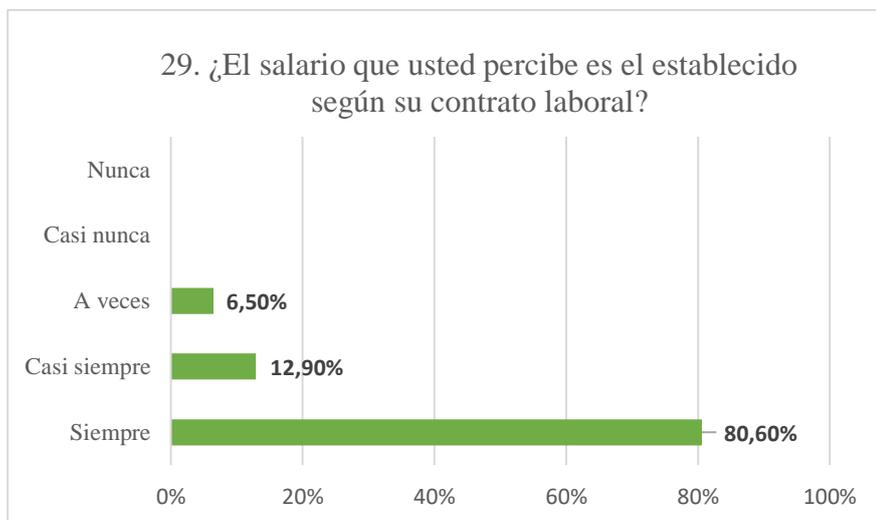
## Salario

Figura 26: Remuneración de acorde a sus actividades.



Fuente: La investigadora.

Figura 27: Salario de acuerdo al contrato.



Fuente: La investigadora.

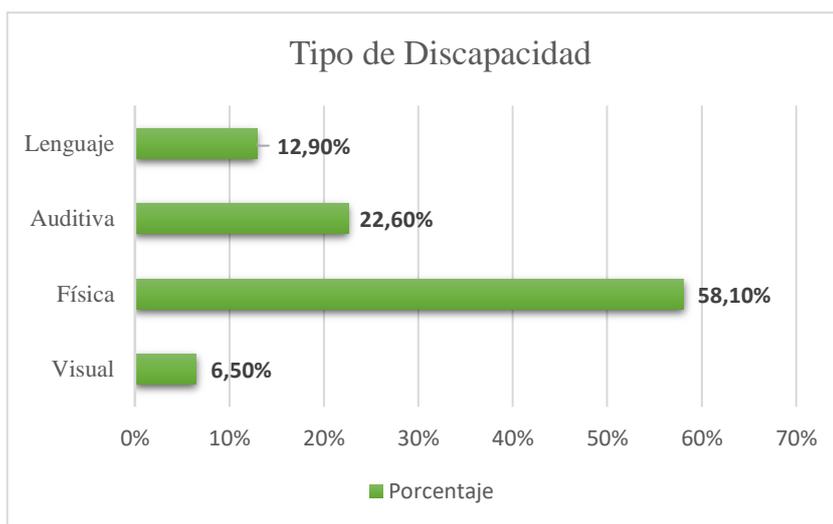
En cuanto al nivel salarial de Cooperativa, según estudios y de acuerdo a este análisis, las personas con discapacidad un 74,2% siempre recibe su remuneración acorde a su trabajo realizado, un 19,4% casi siempre y un 6,5% a veces. No hay respuesta de casi nunca o nunca.

La institución está cumpliendo con la parte legal, ya que el 80,6% del personal indica que siempre percibe su salario acorde a su contrato laboral, un 12,9% casi siempre, y un 6,5% que a veces.

### 4.3.3 Clasificar el tipo de discapacidad que poseen las personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA.

Cabe considerar que de acuerdo a los datos levantados en el nivel de encuesta que se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CIA. LTDA., se manifiesta, según su orden de incidencia, los porcentuales que han sido encontrados y validados en la organización.

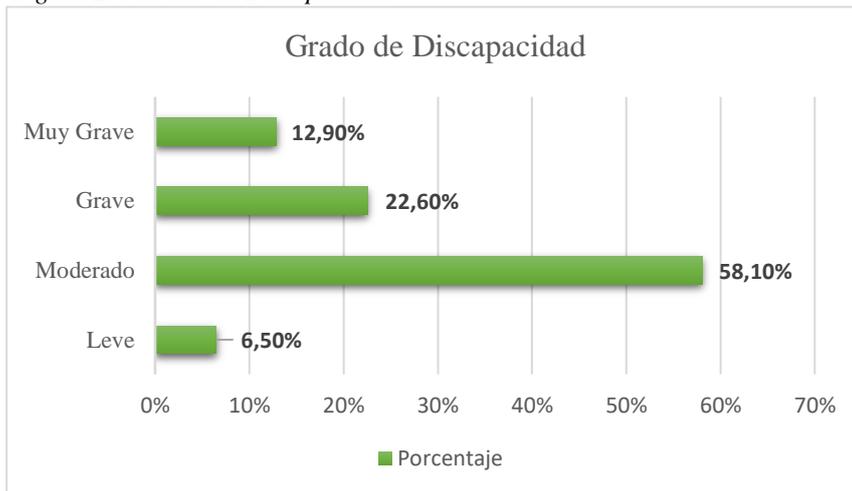
Figura 28: Tipo de Discapacidad



Fuente: La investigadora.

Contamos con un 58,1% de discapacidad física; seguido por un 22,6% por la discapacidad auditiva; un 12,9% en cuanto a la Discapacidad relacionada con el lenguaje y, por último, un porcentaje que tampoco se lo debe dejar de lado con un 6,5% que es el visual; es importante indicar que la Cooperativa se ha visto muy comprometida con las personas con discapacidad en igualdad de trato y condiciones.

Figura 29: Grado de Discapacidad



Fuente: La investigadora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA, es una de las instituciones financieras que se preocupa por mantener la legislación ecuatoriana de acuerdo a los parámetros por ellos exigidos; es por esto que la organización cuenta con un 58.10% de personal con un grado de discapacidad moderado, lo que permite brindarles una oportunidad de crecimiento de desarrollo personal y profesional.

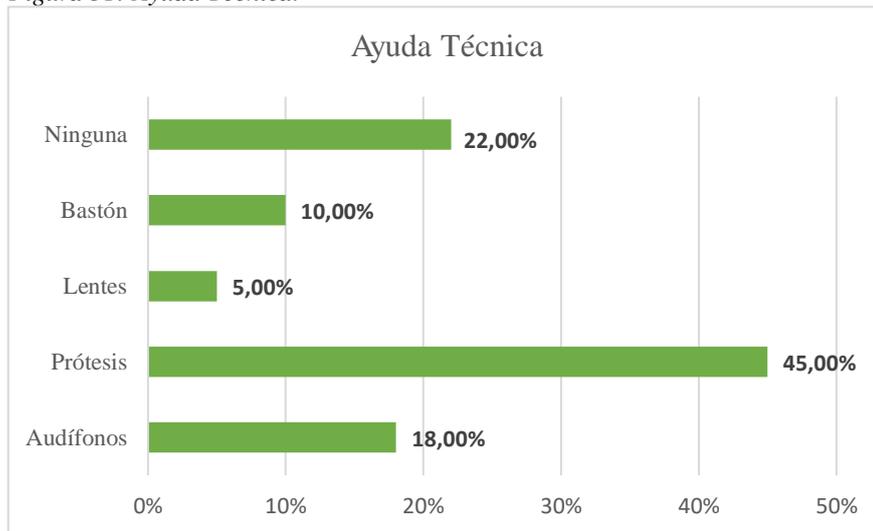
Figura 30: Origen de la Discapacidad



Fuente: La investigadora.

El interés que tiene la Institución en conocer las razones por las cuales adquirieron dicha discapacidad, sea por un accidente, por nacimiento o por una enfermedad; tomando como resultado a la par tanto de nacimiento y por un accidente un porcentaje del 38,7%; seguido por un 9,7% por mala práctica médica.

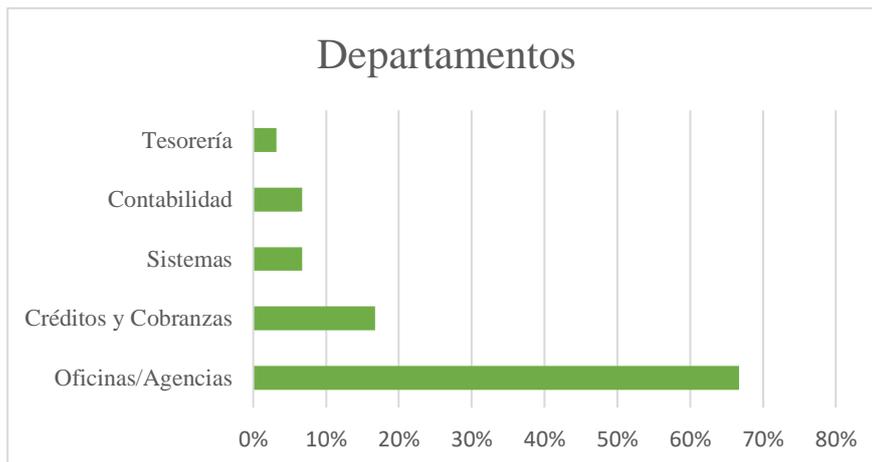
Figura 31: Ayuda Técnica.



Fuente: La investigadora.

Uno de los elementos preponderantes para considerar el apoyo y soporte del personal con discapacidad es el hecho de contar con ayuda técnica para su movilidad y buena gestión laboral.

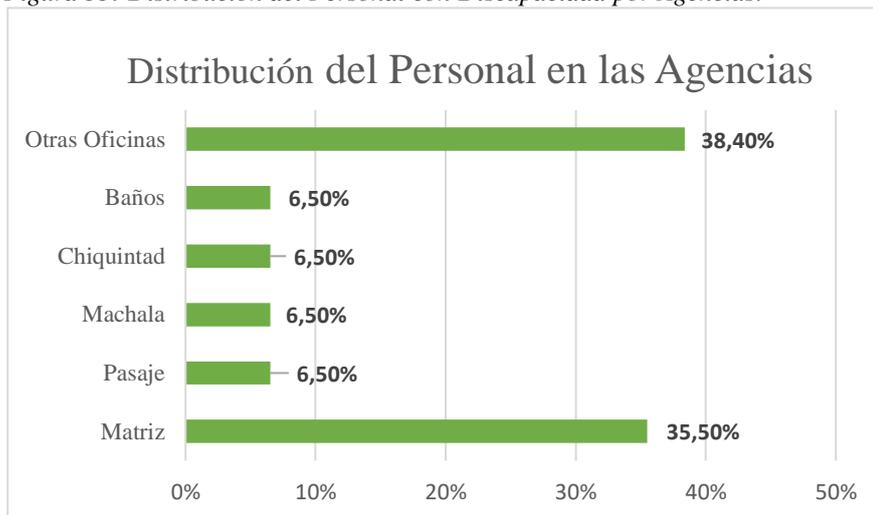
Figura 32: Departamento



Fuente: La investigadora.

El incremento de personas con discapacidad en las oficinas o agencias con un porcentaje del 66.70% se encuentra involucrado en varias agencias a nivel de país, teniendo el mayor número de personas con discapacidad en casa matriz, con un 35.5%; seguidos por Baños, Machala y Pasaje con un 6,5%.

Figura 33: Distribución del Personal con Discapacidad por Agencias.



Fuente: La investigadora.

El cargo con mayor adaptación es el Recibidor – Pagador con un 35,5%, seguido por los auxiliares de limpieza con un 27,60%, Operadores de *Call Center* con un porcentaje del 16,1%.

### Resultados de encuesta de jefes y líderes

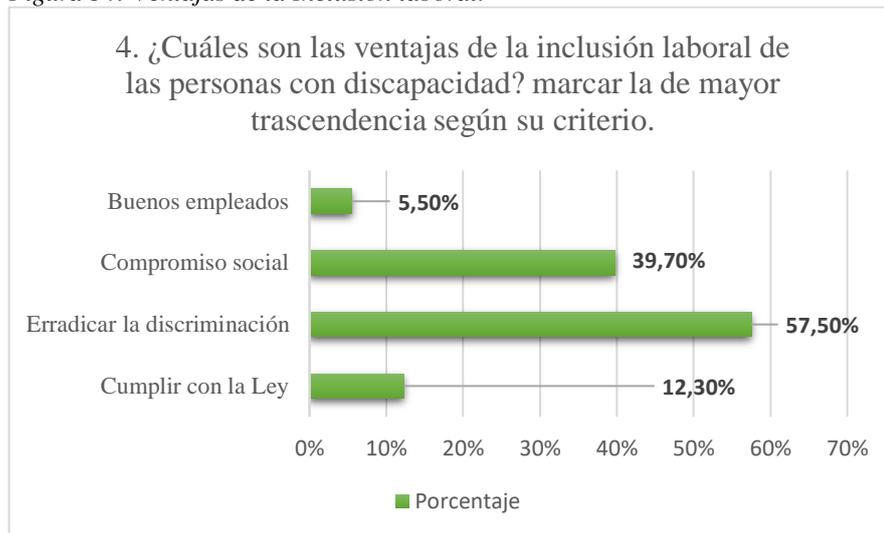
A continuación, damos a conocer los gráficos de las incidencias encontradas en la encuesta de los jefes y líderes, frente a la investigación de nivel de satisfacción laboral, según la teoría de Herbert.

De acuerdo a la información analizada podemos indicar que un 54,8% son jefes de agencias, un 301,0% con jefes departamentales y un 15,10% Coordinadores de ventanilla.

En cuanto a los departamentos que existen en la Cooperativa COOPERCO CÍA. LTDA., el de mayor trascendencia con un 68,10% pertenece a las oficinas y agencias; seguidos con un 5,6% en Crédito y Cobranzas, un nivel igualitario de un 2,78% sistemas, seguridad y salud ocupacional, 1,4% el departamento de Talento Humano.

Los niveles de incidencia indican que el 32,9% está concentrado en casa matriz de manera lógica, seguidos por Déleg y Cumbe con un 4,1%, haciendo constar que el resto de agencias se dedican a lo fundamental, que es servicio al socio.

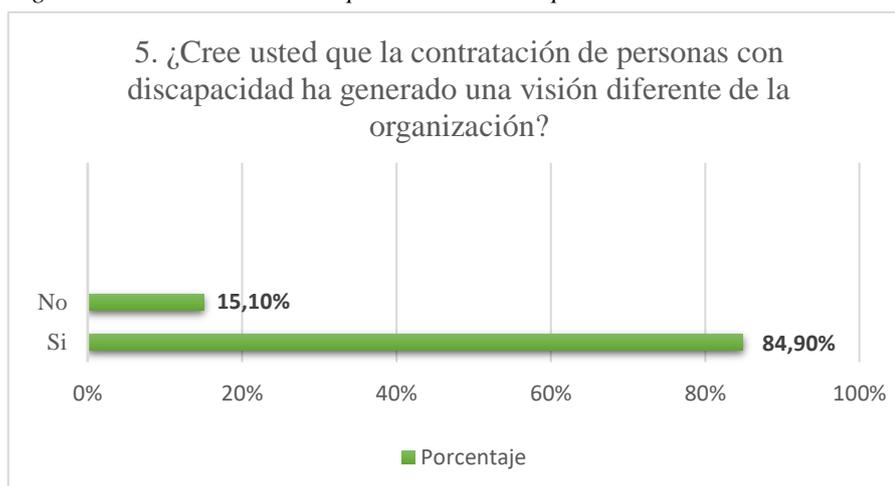
Figura 34: Ventajas de la Inclusión laboral.



Fuente: La investigadora.

Este indicador ha generado una cultura de inclusión laboral ya que un 57,5% coincide que es importante erradicar la discriminación el hecho de contar con personal con discapacidades, seguidos por un 39,7% como un compromiso social institucional, un 12,3% por cumplir la ley, 5,5% porque son buenos empleados.

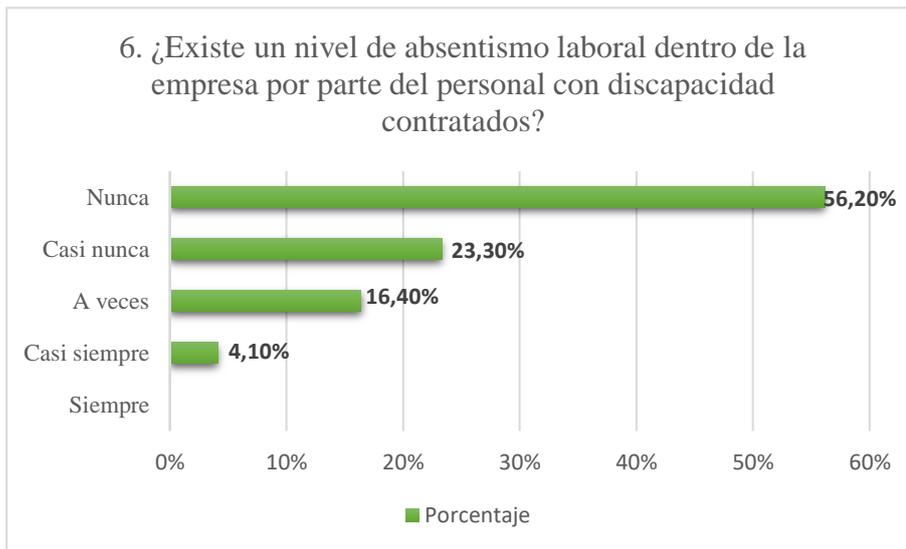
Figura 35: Visión de contratar personas con discapacidad.



Fuente: La investigadora.

Ante el compromiso de la organización al hecho de erradicar la discriminación y ser inclusivos, un 84,9% indica que ha generado una visión diferente en la organización desde que cuentan con personal con discapacidad y apenas un 15,1% que todavía debe comprender la importancia de ello. Sin embargo, se puede señalar que la Cooperativa apoya el compromiso con la comunidad y la inclusión de personas con discapacidad al mercado laboral.

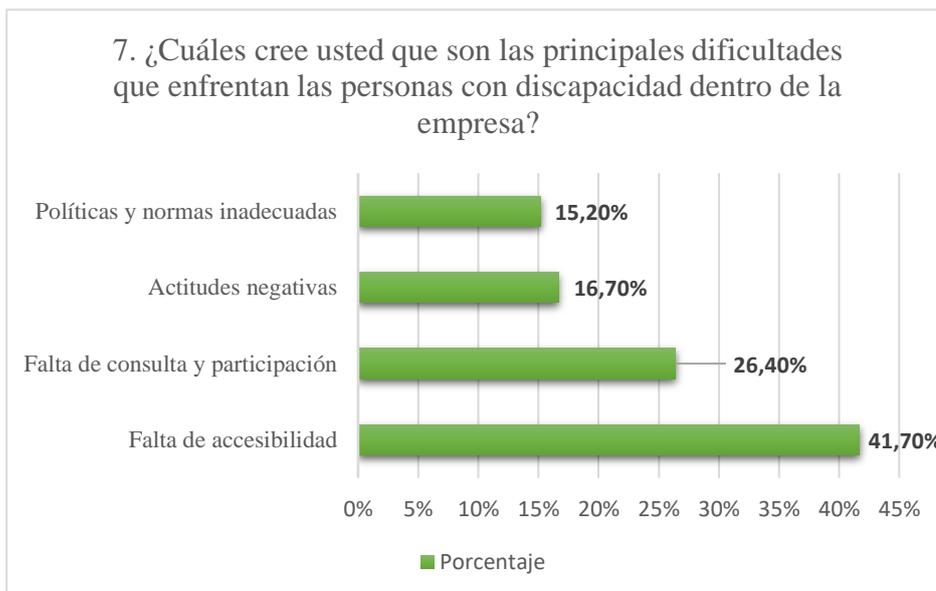
Figura 36: Absentismo laboral.



Fuente: La investigadora.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de *Google Forms*, denota que dentro de la Cooperativa es muy positivo el no contar con un nivel alto de absentismo, teniendo como porcentaje según el análisis que un 56,2% nunca se ha ausentado de su lugar de trabajo, seguidos 23,3% casi siempre.

Figura 37: Dificultades de las Personas con Discapacidad.

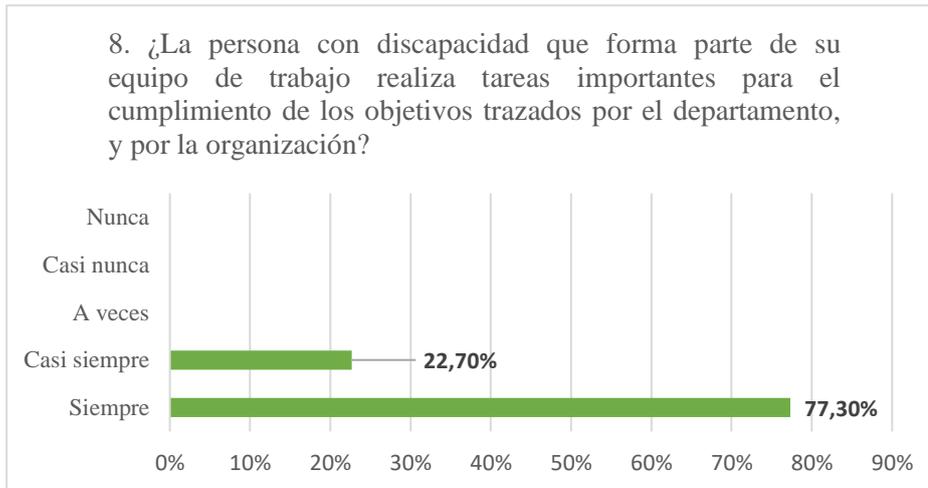


Fuente: La investigadora.

Uno de los elementos que de cierta forma preocupa a la organización es el hecho de la falta de accesibilidad a ciertas instalaciones de la Cooperativa para que la persona con

discapacidad pueda acceder con facilidad a cumplir con sus funciones a cabalidad. En este sentido, el porcentaje es del 41.70% siendo importante considerar esta incidencia.

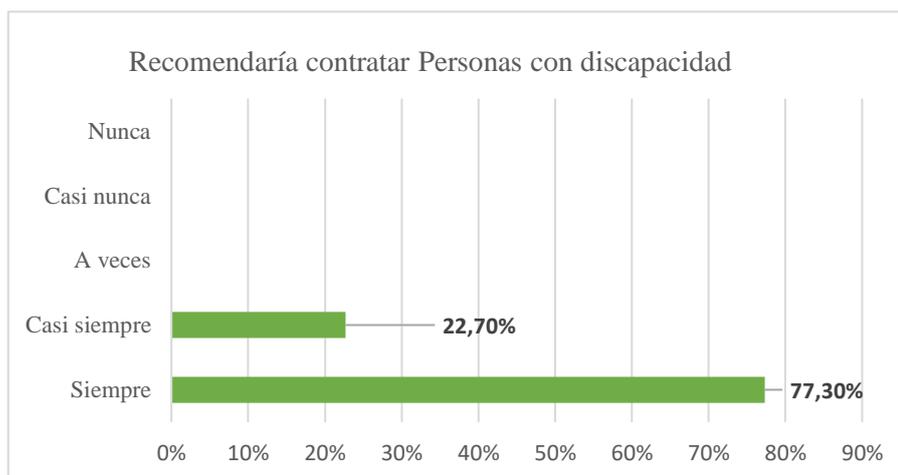
Figura 38: Tareas de Equipo de Trabajo.



Fuente: La investigadora.

Según el criterio de los jefes un 77,3% considera que siempre es importante el aporte que tiene el personal con discapacidad en sus actividades y funciones, seguidos con un 22,7% el que indica que casi siempre lo hace.

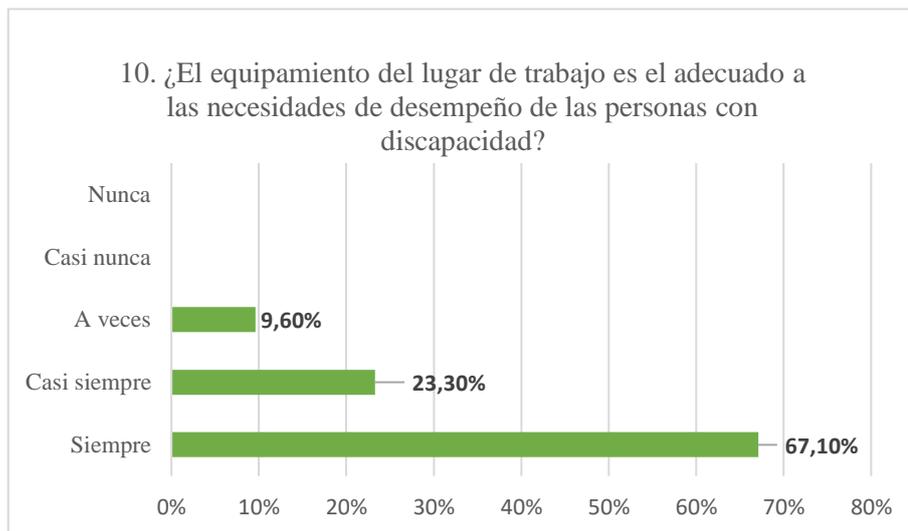
Figura 39: Recomienda contratar personas con discapacidad



Fuente: La investigadora.

La Cooperativa COOPERCO, se vuelve un referente para otras instituciones financieras ya que un 67,1% indica que siempre recomendaría la contratación del personal con discapacidad por el hecho de ser valiosos y que aportan mucho en la organización, seguidos de un 23,3% de un casi siempre y de un 9,6% de a veces.

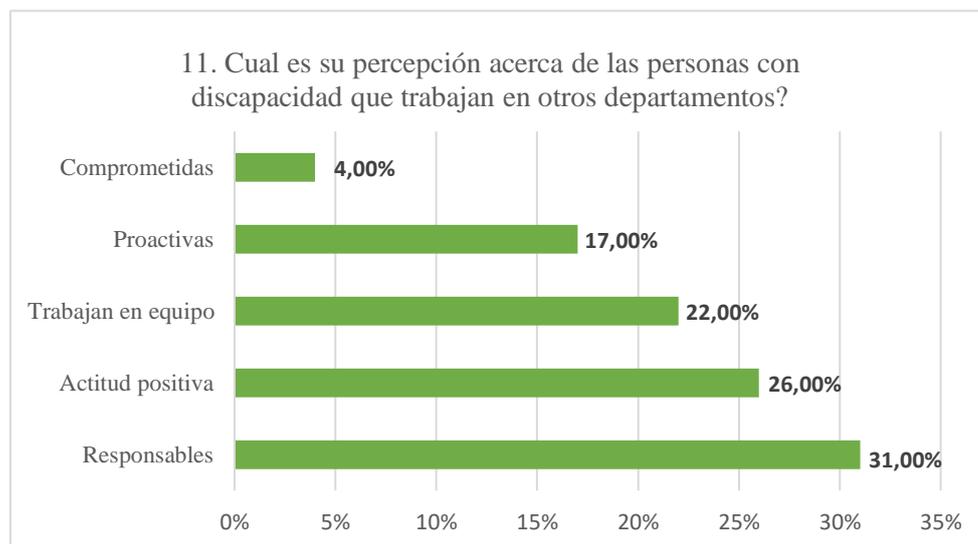
Figura 40: Equipamiento del lugar de trabajo.



Fuente: La investigadora.

Esta pregunta nos da pautas para conocer si el personal con discapacidad cuenta con lo necesario para realizar sus funciones a cabalidad; un 50% de casi siempre es bastante alentador, así como de un 34,7% de que siempre cuentan con lo adecuado para cumplir con su trabajo.

Figura 41: Percepción de las personas con discapacidad en otros departamentos.



Fuente: La investigadora.

La percepción que tiene el personal de los otros departamentos con los que no cuentan con compañeros con discapacidad, indican que un 31% perciben que son responsables, un 26% tienen actitud positiva, un 22% trabajan en equipo y un 17% que todavía es alto que son personal muy proactivo; de igual manera, se adjuntan algunos otros criterios dados por los diversos jefes y líderes de los departamentos que no cuentan con compañeros con discapacidad.

### **Preguntas para el *Feedback***

1. ¿Cuál considera usted que ha sido el aporte más significativo que le ha entregado una persona con discapacidad a la empresa?
2. ¿Cómo es la eficiencia del trabajo efectuado por el personal con discapacidad en la empresa?
3. ¿Qué podría hacer la organización para que los colaboradores con discapacidad puedan desarrollar su potencial e incluso ascender en la organización?
4. ¿Cómo considera usted que el clima laboral se encuentra en la empresa con la inclusión del personal con discapacidad?
5. ¿Cómo considera usted que el clima laboral se encuentra en la empresa con la inclusión del personal con discapacidad?
6. ¿Qué tipo de cargos han sido ejecutados con excelentes resultados por el personal con discapacidad?
7. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas para contribuir a erradicar las barreras y prejuicios que limitan la inclusión de las personas con discapacidad?

Una vez realizado el *feedback* con los jefes que tienen a su cargo personas con discapacidad, queda la satisfacción del compromiso por parte de los jefaturas y del personal en general; cabe recalcar que tanto el nivel de encuesta como el *Focus Group* realizado a los colaboradores, se corrobora la importancia de contar con personas con discapacidad, coincidiendo que la organización tuvo el acierto de ser copartícipes de las inclusión laboral, erradicando con la discriminación que, de antemano, ya sufren en el medio social. Se considera un personal ágil, con actitud positiva, muy colaboradores y buenos compañeros, que generan un buen ambiente de trabajo y, sobre todo, son mucho más asequibles que el personal en general, ya que se acoplan y se adaptan con facilidad a las tareas y actividades a ellos asignados. Tienen un alto nivel de compromiso con las empresas, son personas con muchas capacidades de aprendizaje, actitudes positivas y, sobre todo, con muchas ganas de aprender y dar lo mejor de sí.

## Resultados de encuestas realizadas a los compañeros de trabajo

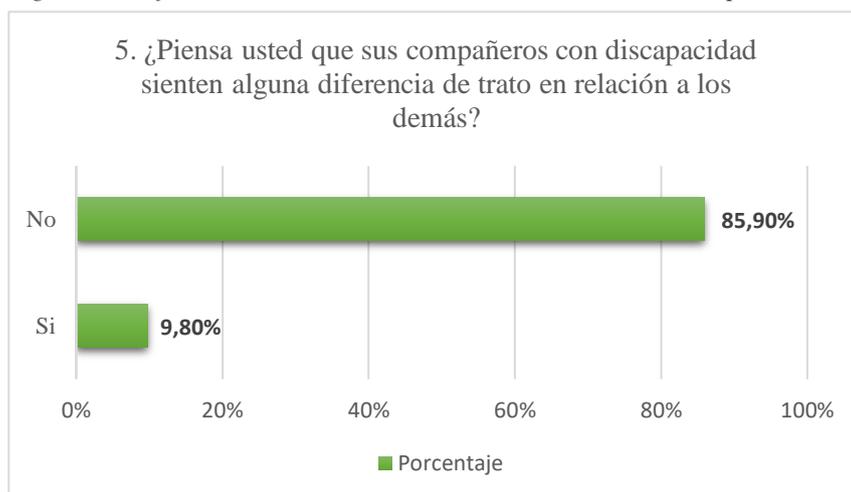
Luego de haber realizado las encuestas respectivas a los compañeros de trabajo del personal con discapacidad quienes fueron un número de 163 funcionarios, según la muestra el 67,5% de la institución cuenta con personal netamente operativo, mientras que un 31,9% corresponde al área administrativa.

Los resultados indican que hay un liderazgo de un 57,4% de mujeres que colaboran en la institución, seguidos por un buen porcentaje del género masculino de un 42,6%.

Los datos de análisis que demuestran en la investigación realizada que el rango de edades está entre el 48,7% que son de 31 a 49 años, seguidos por el 42,3% entre 20 y 30 años; es decir, se cuenta con un personal relativamente joven.

En cuanto a la instrucción un 67,9% de personal tiene tercer nivel, un 24,7% Bachilleres, y un 7,4% personal de cuarto nivel.

Figura 42: Diferencia en el trato en relación con los demás – Compañeros de Trabajo.



Fuente: La investigadora.

## Capítulo 4

### Discusiones

Varias son las posibilidades de extensión de la presente investigación; se detallan a continuación:

Para Alvarado y Arguello, (2018) y Grijalva *et al.*, (2017) la motivación es constante y ronda en cada momento de nuestras labores, por lo que es importante, de parte de la empresa, aplicar de forma eficaz y eficiente la disciplina de intercambio de conductas positivas a fin de que sean asimiladas por parte de los empleados, concuerdo con los autores, los factores motivacionales hallados en este estudio demostraron pensamientos positivos por los empleados hacia las funciones designadas que deben cumplir.

De acuerdo con Morales y Rotela (2019), la discapacidad no solo es una limitación física, sino que también se pueden incluir condiciones sensoriales, cognoscitivas, intelectuales y psiquiátricas, conformadas por barreras físicas y actitudinales que impiden la participación plena en igualdad de condiciones con otras personas que los rodean. De acuerdo al estudio efectuado, coincido con los autores Morales y Rotela, al analizar los resultados se puede observar que el mayor porcentaje de personas con discapacidad poseen discapacidad física, son discapacidades adquiridas de nacimiento y accidentes de tránsito; el grado de discapacidad es moderado dentro de la Institución.

Castellanos y Quintana (2019), señalan que el reconocimiento a través de incentivos fortalece la capacidad y disposición de los trabajadores dentro de los roles que deben ejecutar en el cumplimiento de sus trabajos, pudiendo aumentar las habilidades y las capacidades del trabajador en la resolución de problemas, mejorando el ambiente laboral. Los resultados de este estudio demuestran que los colaboradores de la Cooperativa ERCO, son reconocidos a través de su sistema de incentivo salarial, que viene acompañado del reconocimiento que efectúan sus jefes inmediatos.

Mendoza (2015), un trabajador puede demostrar su insatisfacción laboral por retraso constante al cumplimiento de sus labores, por tener una mala relación con sus compañeros de

trabajo, por la imposición de exceso de labores y una baja remuneración. Los datos de la investigación no concuerdan con el criterio de los autores. Los resultados obtenidos en las encuestas de las personas con discapacidad, concluyen que la relación con sus compañeros de trabajo es buena, sienten el respeto y respaldo de sus colegas de sus propias áreas y de áreas externas, sienten que están bien remunerados; dentro de su paquete salarial poseen beneficios adicionales, considerando que el salario que perciben está por encima de los salarios que ofrece el mercado y respecto a las labores que desempeñan, cumplen con las tareas asignadas.

Según Manso ( 2002), los factores extrínsecos o de higiene actúan de forma análoga, abarcan aspectos importantes como son el nivel de supervisión, la forma de actuar frente a las relaciones interpersonales, cómo están las condiciones físicas de trabajo de los colaboradores. Concordando con los autores, en los resultados obtenidos se puede analizar que se debe mejorar la relación con los jefes directos.

Las personas con discapacidad sienten miedo al momento de expresar sus puntos de vistas, temen al rechazo y muestran actitudes negativas frente a diferentes situaciones; se demuestra el nivel de insatisfacción de las personas con discapacidad por no contar competencias necesarias y los elementos que se requiere para que el personal con discapacidad pueda actuar con total libertad en cuanto a su infraestructura, ya que no existen lugares adecuados para que puedan movilizarse dentro de la organización.

## Capítulo 5

### Conclusiones

El estudio realizado ha permitido evidenciar que, a pesar que se cuenta con organizaciones del Estado que otorgan apoyo a estos grupos vulnerables, hasta la actualidad no existen las garantías necesarias para generar una inclusión laboral favorable, pero, se evidencia, que según el nivel de análisis y estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., existe un nivel de inclusión dentro de la organización, lo cual, refleja de manera objetiva los resultados obtenidos.

Este análisis se logró gracias a la aplicación de una metodología investigativa en el mismo lugar de trabajo, con el apoyo del análisis cualitativo y cuantitativo. También se aplicó el método deductivo, el cual, está asociado a la investigación cuantitativa y a los resultados de los análisis numéricos que se realizaron, cuya finalidad fue recolectar, analizar y vincular datos, en esta investigación de manera más amplia y completa.

Al proceso de desarrollo de esta investigación y de manera cualitativa, el trabajo realizado con los jefes y líderes a través de *Focus Group (Feedback)*, corroboró, de cierta manera, la incidencia investigativa a través del nivel encuesta; con lo antes expuesto se puede decir que el objetivo de la Cooperativa ha sido buscar implementar medidas que garanticen el bienestar de sus colaboradores con sus diversas discapacidades, sean estas físicas, auditiva, visual y lenguaje.

En este estudio, se buscó describir una situación de reconocimiento y satisfacción de los derechos que tienen las personas que sufren diversos tipos o niveles de discapacidad, permitiendo el manejo de conductas igualitarias, donde la inserción laboral y social de los discapacitados los lleve a una auténtica inclusión.

Los factores asociados a la satisfacción laboral que se observaron como evidencia a favor de la teoría planteada por Herzberg, encontrados en este estudio, fueron un logro del trabajo en sí, reconocimiento, responsabilidad y promoción. En cuanto a los asociados a la insatisfacción laboral, fueron las condiciones de trabajo, remuneración, dirección, siendo el

más conflictivo el de la mala relación con los jefes y las pocas posibilidades a una promoción dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA.

Lo importante, es saber que el personal con discapacidad es comprometido y entregado a los cambios de la organización. Este hecho es el que más ha llamado la atención, indistintamente de su discapacidad; ya que se debe comprender que, a nivel mundial, hay cientos de personas con discapacidad que hoy en día están mucho más abiertos a formar parte de una sociedad inclusiva y mucho más activos, ya que han derribado obstáculos existentes tanto sociales como mentales.

Incluir a las personas con discapacidad, según el análisis, ha hecho que la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA., tenga una imagen diferente ante el resto de instituciones similares en su actividad económica, ya que ha beneficiado a la institución, a las personas y a la sociedad en su conjunto.

También es importante mencionar las ventajas logradas con esta investigación, tales como el hecho de acceder y reconocer el talento humano centrado en sus valores y competencias. En consecuencia, el personal con discapacidad se siente identificado con la organización, con la misión y visión, generando sentido de pertenencia.

El fundamento teórico y metodológico de la satisfacción laboral, incide en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos dentro de la empresa, donde los colaboradores, generalmente, desean un empleo de acuerdo a sus necesidades y expectativas salariales, es de vital importancia no crear falsas expectativas en los empleados, ya que podría generar un grado de insatisfacción, disminuyendo el compromiso con la empresa. En este estudio como conclusión, se evidencia es un clima laboral favorable y una satisfacción de sus colaboradores en sus diversas funciones.

En relación a las ventajas de la contratación de personas con discapacidad se pudo determinar que existe el compromiso por parte del personal con discapacidad y de sus familiares que son los encargados de llevarlos hasta su sitio de trabajo. En relación a las labores que cumplen, las hacen de forma eficiente, de acuerdo a lo que su potencial lo requiere, por lo que existe un compromiso de trabajo donde no se ve afectada la Cooperativa.

Sin embargo, dentro de las desventajas se pudo observar la falta de integración por parte de sus compañeros de trabajo, por la deficiente cultura que poseen, en la cual, aún no los consideran como iguales debido a su problema de discapacidad.

Por todo lo antes expuesto, se manifiesta que es importante seguir colaborando y coparticipando de esa inclusión laboral y esa satisfacción que mantiene en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA. Y, por ende, el de sus colaboradores; no solamente por aquellos que tienen discapacidad sino también por todos los miembros que forman parte de la organización.

Como conclusión final, manifestar que la finalidad de lograr un papel activo de compromiso permanente en los retos impuestos por la Cooperativa, permitirá que los trabajadores diseñen un Plan de Desarrollo donde puedan manifestar sus logros y metas propuestas que benefician a la Institución, a sus colaboradores y, por ende, a un aporte significativo de mejora en colaboración con el Departamento de Gestión Humana, actor principal de mantener un buen clima laboral y un nivel de satisfacción óptimo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO CÍA. LTDA.

Es importante también mencionar trabajar en la concientización de los colaboradores, trabajadores y directivos de COOPERCO, sobre la inclusión laboral, con la finalidad de seguir manteniendo y garantizando los derechos de los discapacitados, de acuerdo a lo establecido en el *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*.

Como elemento final, es importante el fortalecimiento de la promoción interna de los funcionarios, colaboradores, empleados, a través de la mejora de las relaciones interpersonales, la planificación y evaluación, garantizando el crecimiento y la estabilidad laboral.

## Referencias Bibliográficas

- Aguaedén. (s.f.). Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos> <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Aiteco. (s.f.). *Qué es la Satisfacción Laboral*. España. <https://www.aiteco.com/satisfaccion-laboral/>
- Alvarado, A., & Arguello, N. (2018). Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del Estado de Sinaloa. *Revista Ra Ximhai*, 14(3), 10.
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una Organización Human Care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Podium*(35), 87 - 96. doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Arana, W. (2018). Factores que motivan a los trabajadores en empresas de Lima Metropolitana. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 75 - 82. doi:ISSN: 1728-2969
- Berumen, S., Pérez, L., & Arriaza, K. (2016). Extrinsic Motivation Index: A New Tool for Managing Labor Productivity. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 11(1), 1 17.
- Cabero, J., Fernández, J., & Barroso, J. (2016). Los alumnos del grado de Magisterio: TIC y discapacidad. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 18(3), 5. doi: ISSN 1607-4041
- Cajas, M., Gastiaburo, J., Espinel, A., Espinel, J., & Ruperti, E. (2017). Factores de satisfacción e insatisfacción laboral en trabajadores de la ciudad de Milagro. *Revista Psicología UNEMI*, 1(001), 15 - 23. doi:ISSN 2602-8379
- Calderón, N., & Andrade, F. (2019). Clima y desarrollo organizacional laboral en personas de entidades universitarias. *Revista Digital Publisher*, año 4(5), 41 - 53. doi: ISSN: 2588-0705
- Canul M. (2013). *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- Castellanos, A., & Quintana, P. (2019). La inclusión de personas en condición de discapacidad. *Revista Espirales*, 3(30), 10. doi:ISSN: 2550 - 6862

- Charaja, Y., & Gamarra, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013. *Revista Comunicación, 1*(1), 1 - 9. doi:ISSN 2219-7168
- Chiang, M., & San-Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia & Trabajo, 17*(54), 10. doi:ISSN 0718-2449
- Corpotación Financiera de Desarrollo (COFIDE). (s.f.). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2016). *Institucionalidad y marco legislativo de la discapacidad en el Ecuador*. Quito. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/39995-institucionalidad-marco-legislativo-la-discapacidad-ecuador>
- Cóndor, E., Bustamante, M., Lapo, M., & Campos, R. (2018). Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. *Revista de Información Tecnológica, 29*(4), 10. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000400205>
- Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. (2013). *Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Quito: Ministerio de Relaciones Laborales. doi:<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/MANUALFIN.pdf>
- Constitución de la República (Registro Oficial 449, 2.X.2. (2018). [https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia\\_2018/a2.1.pdf](https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2018/a2.1.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2012). *Registro Oficial Número 796 del 25 de septiembre de 2012*. Asamblea Nacional República del Ecuador. doi:<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec024es.pdf>
- COOPERCO. (12 de Enero de 2020). *FindGlocal*. <http://www.findglocal.com/EC/Cuenca/113877835615123/Cooperco>
- COOPERCO. (11 de Enero de 2021). *Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda*. <https://www.cooperco.fin.ec/historia>
- Corte Constitucional del Ecuador. (Año I - N° 115 Quito, martes 7 de enero de 2020). *Suplemento Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: República del Ecuador. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

- Díaz, E. (2020). Reflexiones epistemológicas para una sociología de la discapacidad. *Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 14, 67 - 80. doi:ISSN 1887 – 3898
- Discapacidades, L. O. (2012). *Suplemento Registro Oficial N° 796*. [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012\\_leyorg.dediscapacidades\\_ecu.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorg.dediscapacidades_ecu.pdf)
- Discapacidades, L. O. (2012). *Suplemento Registro Oficial No. 796*. [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012\\_leyorg.dediscapacidades\\_ecu.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorg.dediscapacidades_ecu.pdf)
- Economipedia.com. (2021). *Teoría de Herzberg factores de motivación*. Diccionario económico. Psicología haciendo fácil la economía. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Espacios, R. (2018). *Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/18395103.html>
- Espinoza, M. G. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios*, 39(51), 3. doi:ISSN 0798 1015
- Fernández Bonilla Brayan Eduardo. (2013, julio 12). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- Fernández, J., Roman, P., & El-Homrani, M. (2017). TIC y discapacidad. Conocimiento del profesorado de educación primaria en Andalucía. *Revista aula Abierta*(46), 65 - 72. doi:ISSN: 0210-2773
- Fernández1, C. S., Bravo2, D. d., & Medina3, P. C. (2018). *La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja*. Ediciones Complutense.
- Flores, J., & Alava, M. (2020). La pensión por discapacidad del MIES: Tipo y grado e inclusión laboral. *Revista Espacios*, 40(41), 206 - 218. doi:ISSN: 0798-1015
- Franco, A., Reyes, M., & Cuadrado, S. (2017). Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. (E. Especial, Ed.) *Revista PODIUM* , 29 -40. doi:ISSN: 1390 - 5473
- García, J., & Pérez, R. (2017). *Formación y orientación laboral*. España: Ediciones Parainfo S.A. doi:ISBN: 978-84-283-3981-0
- García, R., & Bustos, G. (2015). Discapacidad y problema familiar. *Revista Paakat. Tecnología y Sociedad*, 5(8), 1 - 10. doi:ISSN: 2007-3607
- Gardey, J. P. (2014). *Definición de satisfacción laboral*. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

- Garrote, D. (2018). Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: ¿Podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores? *Revista ResearchGate*, 2 -14. doi:DOI: 10.13140/RG.2.2.35959.27042
- Granda, E. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Journal ResearchGate*, 13(26), 116 - 122. doi:10.15381/quipu.v13i26.5405
- Grijalva, A., Palacios , J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015, utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista Analitika*, 13(1), 7 - 40. doi:ISSN, 1390-6208
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *Revista CienciAmérica*, 6(1), 17 - 24. doi:ISSN 1390 - 9592
- Guerra, P., Ramos, C., Subia, A., Carvajal, V., & Borja, S. (2016). Inclusión de personas con discapacidad en el medio laboral. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, III(2), 8 - 14. doi:ISSN 1390-7697.
- Guzmán, E.; Wa Kay, M. (2015). *Inclusión laboral de personas con discapacidad: Estudio sobre la satisfacción laboral según teoría de Herzberg y análisis sobre las ventajas y barreras de la inclusión laboral en la empresa TATA Consultancy Services, y Mi Polera Cía. Ltda.* . Universidad de Santiago de Chile. <https://fdocuments.ec/document/tesis-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad.html>
- Hannoun, G. (2011). *Trabajo de investigación. "Satisfacción Laboral"*. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Henríquez, N., Ganga, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Revista Biomédica MEDWAVE*, 20(4). doi:doi: 10.5867/medwave.2020.04.7900
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9
- Inclusión, C. O. (2021). *¿De qué hablamos cuando hablamos de discapacidad?* Buenos Aires - Argentina. <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/di-capacidad/de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-discapacidad/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2018). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo u Subempleo (EDEMUDU)*. Quito: Secretaria Nacional del Ecuador. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Septiembre-2018/092018\\_Mercado%20Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Septiembre-2018/092018_Mercado%20Laboral.pdf)

- ITPCD. (2018). *Qué es Discapacidad*. Instituto Tlaxcalteca para personas con discapacidad, Estado de Tlaxcala. <https://www.itpcd.gob.mx/index.php/que-es-discapacidad>
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26 - 34. doi:ISSN 1390-4272
- Lawstars.com. (s.f.). *Las desventajas de la discapacidad*. <https://www.lowstars.com/LZOq9EeA/>
- Leria, F. (2016). Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. *Revista Páginas de Educación*, 9(1), 120 - 145. doi:ISSN 1688-7468.
- Locke, E. A: What is job satisfaction? *Organizational Behavior & Human Performance*. 1969, 4(4), 309-336.
- López, S., & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil. doi:<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>
- M., & García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo*.
- M., & G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. (M., & García, M., Ed.) *Revista Scientia et Technica*, 22(2). doi:ISSN: 0122-1701
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Revista Acta Universitaria*, 29, 10. doi:ISSN: 0188 - 6266
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Rivista AD-minister*, 26, 5 -15. doi:ISSN: 2256 - 4322
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. (U. EAFIT, Ed.) *Revista Universidad EAFIT*(128), 79- 86. doi:ISSN: 0120 - 341X
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horiz Med*, 17(4), 42 - 52. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 7. doi:ISSN 0034-9887
- Ministerio de Inclusión Económico y Social. (2019). *Acuerdo Ministerial 053*. [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/ACUERDO\\_058\\_de\\_07\\_de\\_Enero\\_2019.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/ACUERDO_058_de_07_de_Enero_2019.pdf). Distrito Metropolitano de Quito.
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista Saber*, 27(4), 5. doi:ISSN 2343-6468
- Morales, L., & Rotela, C. (2019). Tipos de discapacidad en una comunidad de Caazapá. *Revista Facultad de Ciencias Médicas*, 52(3), 69 - 77.
- Noboa, J., Barrera, Geovanny, & Torres, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1- 24. doi:ISSN: 1390-9320
- Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista de Contaduría y Administración. ELSEVIER*, 58(2), 39- 60. doi:DOI: 10.1016/S0186-1042(13)71209-9
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2020). *Discapacidad y Salud*. México: Organización Panamericana de la Salud (OPS). <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Ortiz, V. P. (2015). “Control del estrés laboral mediante la aplicación de técnicas de relajación vía intranet y su impacto en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Administración Zonal Eloy Alfaro”. Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7654/1/T-UCE-0007-355i.pdf>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revista INNOVA Research Journal*, 3(8), 140 - 146. doi:DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>URL: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/indexCorreo:innova@uide.edu.ecRevisithttps://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>. ISSN: 2477- 9024
- Pico, F., & Torres, S. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso en empresas de Ambato,

- Ecuador. *Revista RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 17(14), 10. doi:ISSN 1390-6291
- Pineda, J., & Luna, A. (2018). Intersecciones de género y discapacidad. La inclusión laboral de mujeres con discapacidad. *Revista Sociedad y Economía*(35), 158 - 177. doi:ISSN: 1657-6357
- Plaza, N., & Díaz , L. (2019). Políticas de inclusión laboral en el sector de Economía Popular y Solidaria en Ecuador (2008-2017). *Revista de Economía y Desarrollo*, 162(2), 5. doi:ISSN: 0252 - 8584
- (s.f.). *Psicología y mente: Los 5 tipos de diversidad funcional (y sus trastornos asociados)*. <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-diversidad-funcional>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34(146), 3 -18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Romero., S. G. (s.f.). *La Satisfacción laboral*. Metracontratas, Málaga, España. <https://www.metracontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 1 - 5. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13> . ISSN 1409 - 4258
- Sabater, C., Armas, D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397 - 406. doi:DOI: 10.5209/cuts.58635
- San-Antonio, T., López, J., & Sánchez, C. (2015). Metodología para incentivar la inserción laboral de personas en sillas de ruedas: una propuesta para Ecuador. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 10. doi:ISSN 0121-0807
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021. Toda una Vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>
- Spector, P. E: *Advanced topics in organizational behavior. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc, 1997.

- StarMeUp. (2018). *Satisfacción Laboral: Qué es y cómo medirla*.  
<https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Suriá, R. (2013). Discapacidad y empoderamiento: análisis de esta potencialidad en función de la tipología y etapa en la que se adquiere la discapacidad. *Revista anuario de Psicología*, 43(3), 297 - 311. doi:ISSN: 0066-5126
- Suriá, R., Villegas, E., & Rosser, A. (2017). Empoderamiento en estudiantes universitarios con discapacidad en función de la tipología, funcionalidad y etapa en la que se adquiere la discapacidad. *Revista Española de Discapacidad (REDIS)*, 5(1), 63 - 75. doi: ISSN-e 2340-5104
- Troya, C., Padilla, M., Camacho, L., & Benavides, L. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Revista Práctica Familiar Rural*, 5(1), 5. doi:<https://doi.org/10.23936/pfr.v5i1.145>
- Uribe, D. (2015). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología*, 34(1), 57 -65. doi:ISSN: 2539-5238
- Valencia, C., & Bernal, M. (2016). *Institucionalidad y marco legislativo de la discapacidad en el Ecuador*. Quito: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39995/S1600203\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39995/S1600203_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valenzuela, N., Buentello, C., & Ramos, G. (2015). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. *Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad* (págs. 945 - 957). México: Universidad Autónoma de Coahuila. doi:ISBN 978-607-96203-0-4
- Vargas, S., & Flores, M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista de Investigación bibliotecológica*, 33(79), 10. doi:ISSN 0187-358X
- Villegas, F., Almeida, B., & Vera, D. (2015). Implementación de un plan estratégico para reducir la insatisfacción laboral. *Revista PODIUM*(28), 83 -103. doi:ISSN: 1390 - 5473

## Anexos

### Anexo 1. Variable independiente: satisfacción laboral

VARIABLE INDEPENDIENTE		
SUBVARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
Clima Laboral	Mide los niveles de autoestima y deseo de auto valorarse por lo que puede brindar a los demás a través de algo útil para la sociedad.	Satisfacción laboral
		Supervisión
		Ambiente Físico
		Participación
Motivación	Mantenimiento de la satisfacción laboral en el trabajo, con niveles de esfuerzos para lograr la satisfacción de necesidades individuales.	Satisfacción Laboral
		Supervisión
		Ambiente Físico
		Participación
Liderazgo	La capacidad de una persona para influenciar, motivar y facultar a otros a contribuir a la efectividad y éxito de las organizaciones de las cuales son miembros.	Satisfacción Laboral
		Supervisión
		Ambiente Físico
		Participación
Supervisión en el Trabajo	Implica la relación con otras personas, se refiere al informar a un supervisor sus avances en el trabajo asignado.	Satisfacción Laboral
		Supervisión
		Ambiente Físico
		Participación
Ambiente Físico	Ya que el lugar de Trabajo es donde las Personas permanecen la Tercera Parte de sus Vidas, y es por eso la importancia de impulsar Ambiente Laborales Saludables, para eso la Salud en términos de Satisfacer las necesidades Vitales, Autonomía, Solidaridad, Alegría entre otras.	Satisfacción Laboral
		Supervisión
		Ambiente Físico
		Participación
Prestaciones Recibidas	No solo lo que las personas recibimos como remuneraciones o valores en dinero, también se considera importante y satisfactorio saber que el empleador se preocupa por el bienestar personal de sus colaboradores.	Satisfacción Laboral
		Supervisión
		Ambiente Físico
		Participación

Anexo 2. Variable dependiente: inclusión laboral

VARIABLE DEPENDIENTE		
SUBVARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
Situación familiar	La sociedad y la familia, asumirá la responsabilidad de su integración social y equiparación de oportunidades.	Motivación
		Clima y cultura
Habilidades y destrezas	La pericia y aptitud para realizar una tarea de manera eficaz y rada, la denominamos habilidades, relacionados con trabajos físicos o manuales.	Motivación
		Clima y cultura
Seguridad y Salud Ocupacional	Permite un ambiente laboral seguro y adecuado para el desarrollo de sus actividades ocupacionales.	Motivación
		Clima y cultura
Inclusión y autoestima	Aspecto para que las personas que desenvuelvan en un ambiente laboral adecuado, de manera que se sientan aceptados dentro de un espacio de trabajo.	Motivación
		Clima y cultura
Comunicación y relaciones interpersonales	La comunicación refiere a las habilidades de las personas para hacerse entender sobre sus necesidades y sentimientos, las relaciones interpersonales, la habilidad de relacionarse con los demás.	Motivación
		Clima y cultura
Trabajo en equipo y motivación	Trabajo en equipo representa las habilidades que dispone para colaborar de manera efectiva en un grupo de trabajo y sentirse parte del mismo.	Motivación
		Clima y cultura
Cultura Organizacional	Significa adaptarse a las costumbres de la empresa, hacer suyos la misión, visión, valores y forma de vida de la empresa en el día a día.	Motivación
		Clima y cultura
Trabajo en equipo y motivación	Trabajo en equipo representa las habilidades que dispone para colaborar de manera efectiva en un grupo de trabajo y sentirse parte del mismo.	Motivación
		Clima y cultura
Cultura Organizacional	Significa adaptarse a las costumbres de la empresa, hacer suyos la misión, visión, valores y forma de vida de la empresa en el día a día.	Motivación
		Clima y cultura

*Fuente:* Universidad Tecnológica Equinoccial Dirección General de Posgrados Maestría en Gestión Del Talento Humano Tesis, previa a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano (2021).

*Anexo 3. Valores Corporativos*

<b>VALORES CORPORATIVOS</b>	
<b>Solidarios</b>	Compromisos de los empleados que conforman la empresa, con el fin de mejorar aspectos sociales y económicos, mediante la vinculación tanto de capacidades como intereses colectivos.
<b>Honrados</b>	Los directivos o personal autorizado administran los créditos de los socios de manera honesta, inclinados a la ética y moralidad con el fin de economizar los gastos e incrementar los ingresos.
<b>Creativos</b>	Habilidades y pensamiento logístico que cuenta el personal para resolver inconvenientes económicos y financieros, con el fin de brindar ventajas competitivas con respeto a los servicios brindados a los socios.
<b>Responsables</b>	Personal cuenta con los principios y valores requeridos para administrar y brindar servicios financieros de manera eficiente.
<b>Comprometidos</b>	Colaboración por parte de los directivos para crear una mejor imagen organizacional, promoviendo el desarrollo de aptitudes, principios, y valores.
<b>Leal</b>	La cooperativa no conspira los valores o principios organizacionales, con el fin de ser reconocidos como ser humanos comprometidos en la búsqueda firme del buen vivir.
<b>Transparencia</b>	La empresa no oculta o reserva información con la finalidad de disminuir el riesgo de perjudicar la gestión financiera y perjudicar la imagen corporativa.
<b>Democrático</b>	Los directivos reconocen a sus empleados e invitan a formar parte de las tomas de decisiones de acuerdo con el cargo otorgado

*Fuente: COOPERCO (2021).*

## Anexo 4. Encuesta para Personas con Discapacidad.

Cuestionario para Personas con Discapacidad					
Presentación					
Agradecemos su gentileza en el llenado de este formulario que nos permitirá generar mejoras para el personal de la organización.					
Fecha					
Nombre del encuestado					
Cargo					
Hora					
Modalidad de la encuesta	Google Forms				
SITUACIONES	FRECUENCIA				
DATOS SOCIODEMOGRAFICOS					
Género	Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
Edad	20-30 años <input type="radio"/> 31-40 años <input type="radio"/> 41-50 años <input type="radio"/> más de 50 años <input type="radio"/>				
Instrucción	Bachiller <input type="radio"/> Tercer Nivel <input type="radio"/> Cuarto Nivel <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
¿Qué tipo de discapacidad posee?	Físico <input type="radio"/> Visual <input type="radio"/> Auditiva <input type="radio"/> Lenguaje <input type="radio"/>				
¿Su discapacidad se dio por algunas de las siguientes características?	Enfermedad <input type="radio"/> Accidente <input type="radio"/> Congénito <input type="radio"/> Mala práctica médica <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
¿Las funciones asignadas a su cargo son de importancia para mantener su aprendizaje?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Mantiene el interés por las cosas que realiza dentro de su trabajo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Tiene la libertad de realizar tareas bajo su cargo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Participa en la toma de decisiones en las actividades que desempeña en su cargo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Las tareas que realiza son de relevancia para el buen funcionamiento de su área laboral?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Las tareas que realiza son de mucha responsabilidad y compromiso?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Tiene la posibilidad de ejecutar actividades agradables?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿El trabajo que realiza está acorde con su personalidad, competencia y habilidades?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Obtiene incentivos por los trabajos que han sido desempeñados de manera eficiente?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Hay algún reconocimiento por sus jefes debido a la calidad de su trabajo realizado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿La empresa está preocupada por formarle y capacitarle para mejorar sus competencias laborales para que mejore su rendimiento?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Dentro de la empresa usted tiene la oportunidad de ser promovido a cargos de mayor responsabilidad?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿El trato que usted recibe por parte de sus jefes/líderes o superiores es el adecuado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Hay equidad en el trato de los colaboradores de la empresa, en relación a su discapacidad?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son amistosa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Sus compañeros tienen respeto por sus ideas, aunque difieran de las suyas?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Existe una adecuada higiene y sanitización dentro de la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Cuándo realizan la evaluación de su desempeño laboral, la misma es objetiva sin hacer diferenciación por su nivel de discapacidad?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿La empresa está preocupada por mantener su estabilidad laboral?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Hay cumplimiento por parte de la institución con lo estipulado en el contrato y leyes laborales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Los horarios de trabajo son los adecuados de acuerdo con sus necesidades y de los de la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Recibe la remuneración acorde al trabajo realizado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿El salario que usted percibe es el establecido según su contrato laboral?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

## Anexo 5. Encuesta para los jefes inmediatos

Cuestionario para los jefes					
Presentación					
Agradecemos su gentileza en el llenado de este formulario que nos permitirá generar mejoras para el personal de la organización.					
Fecha					
Nombre del encuestado					
Cargo					
Hora					
Modalidad de la encuesta	Google Forms				
SITUACIONES	FRECUENCIA				
DATOS SOCIODEMOGRAFICOS					
Género	Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
Edad	20-30 años <input type="radio"/> 31-40 años <input type="radio"/> 41-50 años <input type="radio"/> más de 50 años <input type="radio"/>				
Instrucción	Bachiller <input type="radio"/> Tercer Nivel <input type="radio"/> Cuarto Nivel <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
¿Cuáles son las ventajas de la inclusión laboral de las personas con discapacidad?; marcar la de mayor trascendencia según su criterio.	Cumplir con la ley	Erradicar la discriminación	Buenos empleados	Compromiso social	
¿Cree usted que la contratación de personas con discapacidad ha generado una visión diferente de la organización?	Si		No		Porque?
¿Existe un nivel de ausentismo laboral dentro de la empresa por parte del personal con discapacidad contratados?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Cuáles cree usted que son las principales dificultades que enfrentan las personas con discapacidad dentro de la empresa?	Políticas y normas inadecuadas.	Actitudes negativas	Falta de accesibilidad	Falta de consultas y participación	Falta de datos y pruebas
¿La persona con discapacidad que forma parte de su equipo de trabajo realiza tareas importantes para el cumplimiento de los objetivos trazados por el departamento, y por la organización?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Recomendaría a otras empresas la contratación de personas con discapacidad?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿El equipamiento del lugar de trabajo es el adecuado a las necesidades de desempeño de las personas con discapacidad?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Cuál es su percepción acerca de las personas con discapacidad que trabajan en otros departamentos?	Responsable	Actitud Positiva	Trabajo en equipo	Proactivos	Otros

## Anexo 6. Preguntas para el Feedback

No.	PREGUNTAS
1	¿Cuál considera usted que ha sido el aporte más significativo que le ha entregado una persona con discapacidad a la empresa?
2	¿Cómo es la eficiencia del trabajo efectuado por el personal con discapacidad en la empresa?
3	¿Qué podría hacer la organización para que los colaboradores con discapacidad puedan desarrollar su potencial e incluso ascender en la organización?
4	¿Cómo considera usted que el clima laboral se encuentra en la empresa con la inclusión del personal con discapacidad?
5	¿Qué tipo de cargos han sido ejecutados con excelentes resultados por las personas con discapacidad?
6	¿Qué acciones pueden realizar las empresas para contribuir a erradicar las barreras y prejuicios que limitan la inclusión de las personas con discapacidad?

## Anexo 7. Encuesta a los Compañeros de Trabajo

Cuestionario para los Compañeros de Trabajo					
Presentación					
Agradecemos su gentileza en el llenado de este formulario que nos permitirá generar mejoras para el personal de la organización.					
Fecha					
Nombre del encuestado					
Cargo					
Hora					
Modalidad de la encuesta	Google Forms				
SITUACIONES	FRECUENCIA				
DATOS SOCIODEMOGRAFICOS					
Género	Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
Edad	20-30 años <input type="radio"/> 31-40 años <input type="radio"/> 41-50 años <input type="radio"/> más de 50 años <input type="radio"/>				
Instrucción	Bachiller <input type="radio"/> Tercer Nivel <input type="radio"/> Cuarto Nivel <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>				
¿Piensa usted que sus compañeros con discapacidad sienten alguna diferencia de trato en relación a los demás?	Si		No		Porque?
¿Qué beneficios le genera a la institución el contratar personal con discapacidad?	Crear en la inclusión laboral	Contar con trabajadores eficientes	Por política y norma institucional	Otros	
¿Cree que debemos de tratar de manera diferente a las personas con discapacidad?	Si		No		Porque?
¿Recomendaría a otras instituciones la contratación de personas con discapacidad?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Según su criterio frente a la formación que se les da a las personas con discapacidad dentro de la institución, existe alguna diferencia que se brinde en función del resto de compañeros?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Cuál cree a su criterio que serían los obstáculos que podrían existir para la inclusión laboral de las personas con discapacidad dentro de la institución?	Diferente forma de aprender	Trato de manera diferente	Lento aprendizaje	Otros	
¿En qué actividades o funciones considera usted que las personas con discapacidad generarían mayor agilidad, competencia laboral o su nivel actitudinal dentro de la institución?	Trabajos Operativos	Trabajos Administrativo	Trabajos repetitivos	Trabajo de poca responsabilidad	
¿El tipo de convivencia que existe en la institución con los compañeros con discapacidad genera un buen ambiente laboral?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Según su criterio porque considera usted que la persona con discapacidad no se integra a la organización debido a?	Miedo	Baja autoestima	Actitud negativa	Resistencia al cambio	