



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN DE
DISCAPACITADOS EN LAS LABORES
DEL BANCO DEL PACIFICO**

Autor:

Macías Cordero Kléber Enrique

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a las personas que más han influenciado en mi vida con sus oportunos consejos y guía para hacerme una persona de bien: con todo mi amor y afecto dedico este trabajo a mi Madre y a mis hermanos que han estado siempre presente en los buenos y malos momentos.

Kléber Enrique Macías Cordero



AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener una buena experiencia en esta Institución educativa y convertirme en un profesional.

Así mismo agradezco a cada una de las personas de mi ámbito laboral que me impulsaron seguir con los estudios y obtener mi titulación.

Kléber Enrique Macías Cordero



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN DE DISCAPACITADOS EN LAS LABORES DEL BANCO DEL PACÍFICO”** y problema de investigación: **¿Cómo influye en el clima organizacional la inclusión de discapacitados en las labores del Banco del Pacífico - Matriz, del cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el año 2018?**, presentado por Macías Cordero Kléber Enrique como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Macías Cordero Kléber Enrique

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Macías Cordero Kléber Enrique en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un Plan De Capacitación del Clima Organizacional para la Inclusión de Discapacitados en las labores del Banco del Pacífico S.A. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Macías Cordero Kleber Enrique

Nombres y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0915279178

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-003-000017142



20180901052D03792

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901052D03792

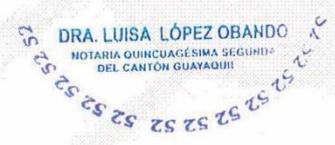
Ante mí, NOTARIO(A) LUISA ELIZABETH LOPEZ OBANDO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEGUNDA , comparece(n) KLEBER ENRIQUE MACIAS CORDERO portador(a) de CÉDULA 0915279178 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), QUE CON SU AUTORIZACIÓN HA SIDO VERIFICADO EN EL "SNICRC"; PAPELETA DE VOTACIÓN Y DEMÁS DOCUMENTOS DEBIDAMENTE CERTIFICADOS QUE SE AGREGAN COMO HABILITANTES A LA PRESENTE DILIGENCIA, para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 14 DE DICIEMBRE DEL 2018, (11:09).

KLEBER ENRIQUE MACIAS CORDERO
CÉDULA: 0915279178



NOTARIO(A) LUISA ELIZABETH LOPEZ OBANDO

NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEGUNDA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0915279178

Nombres del ciudadano: MACIAS CORDERO KLEBER ENRIQUE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 11 DE SEPTIEMBRE DE 1974

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO BANCARIO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MACIAS MENDOZA JORGE KLEBER

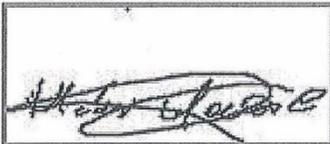
Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CORDERO CONTRERAS PETITA VICTORIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE MARZO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE



Información certificada a la fecha: 14 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: PAOLA ALEXANDRA ENRIQUEZ JIMENEZ - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 52 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 181-181-43858



181-181-43858

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, KLÉBER ENRIQUE MACÍAS CORDERO, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN DE DISCAPACITADOS EN LAS LABORES DEL BANCO DEL PACÍFICO**, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

KLÉBER ENRIQUE MACIAS DORDERO

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0915279178

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN DE
DISCAPACITADOS EN LAS LABORES
DEL BANCO DEL PACIFICO**

Autor: Macías Cordero Kléber Enrique

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El presente estudio titulado **Propuesta de plan de capacitación del clima organizacional para la inclusión de discapacitados en la labores del Banco del Pacífico**, se realizó con el objetivo de **fomentar un plan de capacitación integral del clima organizacional para incentivar la inclusión laboral de discapacitados** y promulgar las buenas prácticas empresariales. Para ello se empleó un estudio de campo y de tipo bibliográfico que permitió conocer los precedentes referenciales del caso para plantear la solución del problema expuesto. Así mismo, se aplicaron las herramientas de encuesta y entrevista para detectar mayores detalles, gracias a lo cual fue posible evidenciar falencias y oportunidades a favor de la institución. En conclusión, la realización del presente proyecto permitió identificar la ausencia de las capacitaciones pertinentes que al ser aplicadas, aportarán al crecimiento y fortalecimiento de clima organizacional de la compañía.

Capacitación

Plan

Discapacitados



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN DE
DISCAPACITADOS EN LAS LABORES
DEL BANCO DEL PACIFICO**

Autor: Macías Cordero Kléber Enrique

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The present study entitled "**Proposal for an organizational climate training plan for the inclusion of the disabled in the work of Banco del Pacífico**" was carried out with the objective of promoting a comprehensive training plan for the organizational climate to encourage the labor inclusion of disabled people and to promulgate the good business practices. To this end, a field and bibliographic study was used, which allowed us to know the referential precedents of the case in order to propose the solution to the problem described. Likewise, the survey and interview tools were applied to detect more details, thanks to which it was possible to show weaknesses and opportunities in favor of the institution. In conclusion, the realization of this project made it possible to identify the absence of the relevant training that, when applied, will contribute to the growth and strengthening of the company's organizational climate.

Training

Plan

Disabled

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de Aceptación del Tutor	iv
Cláusula	v
Certificación de aceptación Cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice General	ix
Índice de Tablas	xii
Índice de Gráficos	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto	1
Situación – Conflicto	2
Causas del Problema y Consecuencias	3
Formulación del Problema	3
Delimitación del Problema	3
Formulación del Problema	4
Variables de Investigación	4
Evaluación del Problema	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5

Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Interrogantes de la Investigación	5
Justificación e Importancia	6
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos	10
Antecedentes Referenciales	19
Fundamentación Legal	22
Variables conceptuales de la Investigación	28
Definiciones Conceptuales	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa	35
Diseño de la Investigación	39
Tipos de Investigación	40
POBLACIÓN Y MUESTRA	40
Población	40
Muestra	41
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	41
Técnicas e Instrumentos de Investigación	42
Procedimientos de Investigación	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos	44
Plan de Mejoras	71
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
Bibliografía	76
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1: Indicios	3
Tabla 2: Clasificación de la Investigación	40
Tabla 3: Universo	41
Tabla 4: Procedimientos	42
Tabla 5: Edades	44
Tabla 6: Género	45
Tabla 7: Estado civil	46
Tabla 8: Años de labores en el banco	47
Tabla 9: Nivel de estudios	48
Tabla 10: Tipo de discapacidad	49
Tabla 11: Proporción de discapacidad	50
Tabla 12: Igualdad laboral y no discriminación	51
Tabla 13: Existencia de comité de igualdad	52
Tabla 14: Sanciones de prácticas discriminatorias	
Tabla 15: Capacitación de igualdad laboral y no discriminación	54
Tabla 16: Programas de capacitación	55
Tabla 17: Despido de personal discapacitado	56
Tabla 18: Competencia laboral justa y equitativa	57
Tabla 19: Maltrato a compañeros de trabajo	58
Tabla 20: Campañas de igualdad laboral	59
Tabla 21: Accesibilidad para discapacitados	60
Tabla 22: Accesos tecnológicos para discapacitados	61

Tabla 23:	Políticas de inclusión laboral	64
Tabla 24:	Eficacia de los mecanismos de igualdad	63
Tabla 25:	Remuneración equitativa	64
Tabla 26:	Temas generales de capacitación	72
Tabla 27:	Cronograma	73
Tabla 28:	Presupuesto	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1: Geolocalización del Banco del Pacífico	38
Gráfico 2: Estructura Organizacional del Banco del Pacífico	39
Gráfico 3: Rangos de edades de los encuestados	44
Gráfico 4: Porcentaje de género de los encuestados	45
Gráfico 5: Porcentaje del estado civil de los encuestados	46
Gráfico 6: Años de trabajo de los encuestados representado porcentualmente	47
Gráfico 7: Nivel de estudios de los encuestados representado porcentualmente	48
Gráfico 8: Porcentaje de discapacidad entre los encuestados	49
Gráfico 9: Porcentaje de discapacidad	50
Gráfico 10: Nivel de conocimiento acerca de políticas de igualdad laboral y no discriminación	51
Gráfico 11: Nivel de conocimiento acerca de la existencia de un comité de igualdad y no discriminación	52
Gráfico 12: Porcentaje de conocimiento de la existencia de sanciones de prácticas discriminatorias y de violencia laboral	53
Gráfico 13: Porcentaje de frecuencia de impartición de programas de capacitación de igualdad laboral y no discriminación	54
Gráfico 14: Frecuencia de participación en programas de capacitación en el último año	55

Gráfico 15:	Porcentaje de despidos de personal discapacitado	56
Gráfico 16:	Frecuencia de competencia justa y equitativa	57
Gráfico 17:	Frecuencia de detección de casos de maltrato de personal discapacitado	58
Gráfico 18:	Frecuencia con que promueven campañas de igualdad laboral y no discriminación	59
Gráfico 19:	Frecuencia de soluciones arquitectónicas para discapacitados	60
Gráfico 20:	Frecuencia de accesibilidad tecnológica para discapacitados	61
Gráfico 21:	Frecuencia de implementación de políticas de inclusión laboral	62
Gráfico 22:	Nivel de eficacia de los mecanismos de igualdad laboral	63
Gráfico 23:	Nivel de frecuencia de remuneración igualitaria	64
Gráfico 24:	Capacitación para la inclusión laboral de discapacitados	71

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del Problema en un contexto

En la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, está ubicada la matriz del Banco del Pacífico, sólida institución que mantiene una importante participación social frente a la inclusión de personas con discapacidad para la realización de las distintas labores administrativas y operativas del negocio, reflejando su compromiso inclusivo con la sociedad y el fiel cumplimiento de la ley.

Como respuesta a la creciente y paulatina demanda de personal especializado en distintas áreas y a su vez, contemplando la exigencia gubernamental vigilada a través del Ministerio de Trabajo, el Banco del Pacífico al igual que otras medianas y grandes empresas en el país, recibió las postulaciones de profesionales y estudiantes universitarios en ascenso que respondieron a los requerimientos de los perfiles ejecutivos solicitados pese a que pudieran padecer de algún tipo de discapacidad, en donde fue contemplada netamente la evaluación de su experiencia como requisito indispensable para la aplicación a vacantes.

Pese a esta apertura por parte de la compañía, hubieron postulantes que no pudieron ser considerados para las plazas disponibles por el padecimiento de algún tipo de discapacidad física que limitara de manera significativa su movilidad, dado que el Banco del Pacífico no cuenta con ciertos detalles estructurales que faciliten su incorporación, como por ejemplo, el acceso de una silla de ruedas al área de cajas.

Por lo antes expuesto, éste trabajo conlleva implicaciones reales a partir de las cuales conoceremos de mejor forma el gran significado y valor que

tiene la inclusión social en el ámbito laboral, los beneficios de dichas buenas prácticas dentro de la empresa privada y su interrelación con la sociedad al establecer un plan de capacitación que permita interiorizar la relevancia social del tema y que a su vez, brinde a las personas con discapacidad las herramientas necesarias para superar los problemas que viven a diario para desenvolverse, convirtiéndolos en entes productivos y respetables que aporten de manera positiva a su entorno y a la sociedad.

Situación – Conflicto

Acorde a (Unidas Naciones, 1948), se conoce que **“por los hechos que concede la condición humana, todas las personas poseen derechos que como premisa deben garantizar una vida digna”**, tal como lo fundamenta la Declaración Universal emitida sobre los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas – ONU a través de los treinta artículos que proclama.

Por su parte, la (Oficina del Alto Comisionado, 1996) indica que **“los derechos humanos son inherentes a todos, sin distinción alguna de nacionalidad, sexo, origen, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.”**

El derecho al trabajo contemplado en el artículo 23 de La Declaración de la ONU, cita en uno de sus numerales que **“toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario, por trabajo igual”** (Unidas Naciones, 1948), premisa con la que en Ecuador y en cualquier parte del mundo, las instituciones públicas y privadas tienen la obligación de respetar las distintas vicisitudes de las personas, pese a que ello represente algún tipo de discapacidad, asegurando que las mismas sufran ningún tipo de segregación.

Contemplando la información que antecede, el caso del presente estudio nace en el problema que presenta la institución al no contar con un

estatuto, manual o reglamento interno que invite la segregación de sus trabajadores con discapacidades y estimule la inclusión activa de estas personas en el ámbito laboral.

A ello se suman ciertas limitantes arquitectónicas que presenta el Banco, por las que no le es posible contemplar la incorporación de trabajadores que padezcan limitaciones físicas graves por la que requieran la permanente utilización de un dispositivo de asistencia (sillas de ruedas, caminadores, muletas, etc.).

Causas del Problema y Consecuencias

Tabla 1: Indicios

Causas	Consecuencias
No aplicación del Código de Trabajo que exige a los empleadores públicos o privados la contratación de al menos una persona con discapacidad por cada 25 trabajadores (4% de la nómina).	Incumplimiento de la ley por la no contratación de personas discapacitadas.
Falta de cultura organizacional socialmente inclusiva.	Exclusión laboral de las minorías.
Desfase en los valores corporativos.	Intolerancia a las limitaciones y la no inclusión de minusválido.

Nota: Autor - Macías, K. (2018)

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Clima Organizacional

Aspectos : Inclusión de Discapacitados y Clima Organizacional

Tema : Propuesta de un Plan de Capacitación del Clima Organizacional para la inclusión de discapacitados en las labores del Banco del Pacífico.

Formulación del Problema

¿Cómo influye en el clima organizacional la inclusión de discapacitados en las labores del Banco del Pacífico, del cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente : Inclusión de Discapacitados

Evaluación del Problema

Evidente: la problemática que sostiene la propuesta del presente estudio evidencia la necesidad de la creación e inmediata aplicación de un plan de capacitación del clima organizacional para la inclusión de los trabajadores que padecen algún tipo de discapacidad, dentro de un ambiente laboral responsable, respetuoso, justo y equitativo.

Delimitado: dada la ausencia de un plan de capacitación del clima organizacional para la inclusión de trabajadores discapacitados, no se ha podido evaluar y detectar aspectos por mejorar. La implementación de dicho plan evoca acciones preliminares para la solución de dicha problemática.

Relevante: la realización de la propuesta de un plan de capacitación del clima organizacional para la inclusión de discapacitados no sólo permitirá

optimizar el ambiente laboral en el Banco del Pacífico, sino también, será un importante modelo y precedente para otras compañías que aportará de manera significativa al entorno social a nivel local.

Concreto: la realización del presente estudio permitirá que la propuesta del plan de capacitación que se planteará, atienda y resuelva directamente el problema de investigación y establezca un esquema que sea de fácil aplicación y que se mantenga en el tiempo.

Factible: con la ejecución de la propuesta planteada será posible responder con una solución efectiva al problema de investigación planteado y marcar un precedente institucional respecto al trato, consideración e importancia del clima organizacional respecto a la inclusión de personas discapacitadas.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Crear un Plan de Capacitación integral del Clima Organizacional para fomentar la inclusión laboral de discapacitados en el Banco del Pacífico.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el clima organizacional y la inclusión de discapacitados.
- Diagnosticar el clima organizacional de la institución respecto a la inclusión laboral de discapacitados.
- Diseñar un Plan de Capacitación sobre el Clima Organizacional para la inclusión laboral de discapacitados.

Interrogantes de la Investigación

- ¿Qué importancia tiene el clima organizacional para una empresa?

- ¿Qué importancia tiene la inclusión laboral de personas discapacitadas?
- ¿En qué aspectos aportará la inclusión laboral de personas discapacitadas en el clima organizacional del Banco del Pacífico?

Justificación e Importancia

Las personas que padecen algún tipo de discapacidad evidenciada desde su nacimiento o adquirida a lo largo de su vida, se enfrentan a una sociedad generalmente desinteresada por su condición exponiéndose a un sinnúmero de situaciones e impedimentos que dificultan su acceso a propuestas laborales de gran competencia pese a contar con todas las habilidades necesarias.

El presente proyecto se fundamenta principalmente en los derechos humanos que poseen todas las personas, en donde destacamos de manera especial **“el derecho al trabajo a libre elección en condiciones equitativas pese al padecimiento de algún tipo de discapacidad, problemática que aqueja a 7 de cada 10 personas mundialmente.”** (Solís, 2016)

Es así que este estudio, aspira resaltar el lado humano que tienen las empresas con el aporte de sus colaboradores, independiente a su padecimientos, estatus, nivel socioeconómico, formación profesional, origen, género y demás variables que han sido detonadas en muchos casos como impedimentos para que una persona sea empleada de forma digna, obviando sus destrezas, intelecto y experiencia.

Con este antecedente, el estudio acota la vital importancia de la generación de interés, apertura, apoyo y formación de sus colaboradores en pro de la tolerancia y respeto, es decir, que los empleadores se vinculen de manera activa a la inclusión de personas discapacitadas en

las distintas plazas de trabajo como una práctica cotidiana que permita cesar la discriminación del entorno.

Es así que se propone fundamentar todos los beneficios a los que son acreedores los trabajadores discapacitados que, en el caso de los colaboradores del Banco del Pacífico, cuentan con la oportunidad de ser empleados dignamente, acorde a sus derechos y al fiel cumplimiento de la ley, sin que fueran excluidos o vulnerados por su condición.

En sustento a ello, la inclusión activa de personas discapacitadas en el entorno empresarial permitirá eliminar estereotipos que lograrán mejorar el clima organizacional, dado que son personas que están 100% comprometidas con sus roles y funciones y por ende, alcanzan satisfactoriamente desafíos personales. (Gestión, 2018)

Es así que el desarrollo del presente proyecto permitirá que el Banco del Pacífico sea una empresa ecuatoriana precursora de los derechos humanos y que sirva de ejemplo para otras instituciones frente a las prácticas inclusivas, como un aporte social y humano, a través del cual las personas minusválidas recuperen la dignidad y respeto que se ha violentado a través de los años.

Así mismo, este proyecto ampliará el alcance de los beneficios laborales para las personas discapacitadas con la intención de que cuenten con oportunidades justas de empleabilidad, sustentadas en un plan de capacitación del clima organizacional para su inserción, y que el mismo se sociabilice de manera constante y enérgica.

Se cree que la elaboración de una propuesta de plan de capacitación del clima organizacional para la inclusión de discapacitados en el Banco del Pacífico, permitirá que la entidad alcance un alto vínculo humano con sus colaboradores, que al representar el recurso más importante con el que cuenta la empresa, sea valorado como tal y se aprecie a cada una de las personas que desarrollan diariamente sus labores, aportando con sus mejores habilidades personales y profesionales.

En cuanto a la resolución de problemas, este proyecto aportará a terminar con los estigmas que padecen las personas discapacitadas por los innumerables motivos que causan su segregación frente a una plaza laboral, lo cual es considerado uno de los daños sociales más agravantes que se ha incrementado a través del tiempo, disipando el temor o tabú que provoca lo desconocido y que descalifica a talentosos elementos.

El aporte de la inclusión de personal discapacitado en el ámbito empresarial, sumará de manera significativa al entorno interno a partir de la aceptación, el respeto y la valoración de cada persona con todos sus talentos.

Por ello, desde el punto de vista teórico se considera posible generar discusión y reflexión sobre el propio conocimiento acerca de la vulnerabilidad de las personas que sufren algún tipo de discapacidad, motivo por el cual suelen ser segregadas en el ámbito laboral pese a contar con las facultades físicas y mentales necesarias para desempeñar las diversas posiciones profesionales que existen en el mercado; y a partir de ello crear conciencia sobre los aportes sociales que conlleva este paso inclusivo para la comunidad.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Técnica: el presente proyecto incorpora nuevos procedimientos e instrumentos administrativos que sirven como base para la inclusión laboral de personas discapacitadas, aportando social y humanamente al medio interno de la empresa como una práctica positiva e inclusiva.

Viabilidad Socio-Cultural: el Banco del Pacífico, es una empresa conocida por su alto grado de compromiso con la colectividad, por tanto, considera sumamente importante crear vínculos laborales y profesionales de inclusión como parte de su cultura organizacional y de la identidad que tiene la compañía.

Viabilidad Financiera: el Banco del Pacífico es una empresa que está en constante búsqueda de la excelencia y se conoce que destina recursos económicos para realizar las mejoras necesarias, mismos que se contemplan en la propuesta del presente estudio para abarcar de manera activa la inclusión de personas discapacitadas en el ámbito laboral de la compañía.

Viabilidad Política: actualmente, el Banco del Pacífico es una empresa interesada en el bien común y en el cumplimiento de las leyes, motivo por el que el presente proyecto desea reforzar de manera especial este último aspecto a través de la implementación de políticas exclusivas para nutrir el clima organizacional y con ello, la vinculación laboral de personas discapacitadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes Históricos

Clima Organizacional

Se entiende por clima organizacional a **“la forma de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones de los trabajadores para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas.”** (Palma Carrillo, 2000)

El clima de las organizaciones se ve definido por las características propias de cada compañía y la forma en la que se desenvuelven e interactúan”. (Londoño Henao, 2016)

Es decir que el ambiente dentro de las organizaciones es el reflejo de la forma en la que se sienten sus colaboradores con las herramientas, trato, condiciones, beneficios, responsabilidades, metas y funciones que marcan como directrices los directivos de la misma.

Así mismo, dentro del ambiente laboral se ven inmersos los sentimientos o perfiles psicológicos de sus colaboradores en donde se muestra afecto, consideración, descontento, odio, amor, respeto, admiración y demás emociones que expresan conformidad o desaprobación.

En cuanto al contacto social entre un grupo de personas, evidentemente se afecta también el ambiente mismo que puede ser influido de manera negativa o positiva por sus integrantes y ello, pueden potencializar o disminuir el compromiso del equipo humano, arraigado en sentimientos de aprobación o incomodidad por uno o varios elementos.

Por otra parte, sin ser menos importante, los detalles referentes a infraestructura, condiciones físicas, ubicación, herramientas de trabajo, orden, climatización e incluso los aspectos relativos a brindar comodidad y confort, también son parte de dicha conceptualización.

Todos estos por menores, se ven reflejados en las actividades diarias de los trabajadores dado que influyen en su percepción del departamento o área de la que son parte y evidencian el nivel de compromiso, dada la comodidad y estima que poseen, que manifiestan en su desempeño diario.

A partir de estas afirmaciones, existen varios detalles que deben ser considerados. Entre ellos, el hecho de que el tipo de clima laboral dentro de una empresa, ya sea positivo o negativo, influye directamente sobre los logros organizacionales de la misma. Es decir, que el nivel de satisfacción de los colaboradores, será un motor del clima laboral dentro de una organización.

Uno de los principales motivos por el que el logro de los objetivos de una empresa se ven comprometidos, es resultado de la forma en que la organización ha determinado la toma de decisiones, el tipo y canales de comunicación y los métodos de aprendizaje y retroalimentación.

En cuando a la toma de decisiones, un clima laboral negativo impide que los colaboradores formen parte activa de las propuestas, cambios o ajustes que la dirección decida proponer sin considerar talvez, qué tipo de afectación podría conllevar en los trabajadores. (Palma Carrillo, 2000) En caso contrario, si los trabajadores son considerados en el proceso de toma de decisiones, no sólo se denotará un cambio positivo, sino que también se sentirán como parte de un todo, considerados y apoyados por la dirección.

Acorde a los temas concernientes a la comunicación (Heresi Soto, 1996), cabe destacar que es una clave primordial para mantener la armonía y fluidez dentro de un clima laboral dado que permite llevar cierta sincronía

entre las aspiraciones de la dirección y las funciones ejecutadas por el personal.

Finalmente, en cuanto a los procesos de aprendizaje y retroalimentación, las organizaciones suelen realizar procesos de evaluación interna que les permite medir el clima organizacional y la forma en la que es adoptado por parte de los colaboradores, evidenciando algún tipo de desfase o incomodidad que se pueda suscitar, ya que se conoce sin distorsión, el sentir de los trabajadores. (Arosemena, 2013)

A partir de este punto, una de las premisas básicas es la generación de confianza entre los mandos altos o medios y los mandos bajos, lo cual enfatiza un gran nivel de liderazgo.

Cuando una organización logra mantener fluidez en sus canales de comunicación, se puede asegurar que existirá congruencia entre las aspiraciones de la dirección y la alineación de los empleados con dichos requisitos.

Con el detalle que antecede, se puede concluir que el clima organizacional es el corazón de toda empresa y acorde a cómo se encuentre, funcionará la misma: los empleados serán leales y comprometidos dentro de un ambiente considerado que les brinde apoyo y seguridad; aportarán activamente a los logros de los objetivos de una institución que los desafíe continuamente y así mismo, los motive a crecer en conjunto.

Según (Arosemena, 2013), se afirma que **“para retener gente trabajadora, un empresario puede hacer de su negocio un lugar agradable y gratificante para trabajar”** y para ello, las empresas involucran varias herramientas de motivación que estimulan las habilidades y destrezas de sus empleados, es decir que se establece una relación de ganar-ganar en la que los trabajadores crecen junto con la compañía. Si en una empresa se vive un ambiente positivo, sus resultados serán igual de buenos.

Características del Clima Organizacional

El clima organizacional es un componente multidireccional que representa un conjunto de particularidades específicas de cada persona que es parte de ese todo y que aportan a su desarrollo diario, mismo que es influenciado por la dirección y sus consignas y posee generalmente las siguientes características (Olaz, 2013):

- El clima organizacional representa la suma de varios escenarios y detalles que engloban la funcionalidad del mismo, es decir, que se ve formado y afectado por varios agentes: físicos, psicológicos, etc.
- Los elementos que forman el clima de una institución y el desarrollo de su particular cultura empresarial, pueden cambiar pero no afectarán su esencia.
- El clima organizacional puede resultar tan variable como la dirección y curso que tome la empresa.
- El clima organizacional está principalmente delimitado por las prácticas que lo preceden, las conductas, los métodos para las tomas de decisiones, el tipo de comunicación empleado entre los miembros de una entidad, etc.
- La forma en que se desenvuelva, comunique y aplique el clima organizacional, marcará un antes y un después sobre el comportamiento de las personas. (Brunet, 2014)

Inclusión de Discapacitados

La inclusión de discapacitados es una práctica necesaria para la sociedad dado que a través de la misma, las normas de convivencia son respetadas y las nuevas generaciones no sólo participan de manera activa en contra de la segregación, sino también, educan sus valores con base en los principios de aceptación y tolerancia.

Según la (OMS, 2018), **“se conoce que el 15% de la población mundial padece de algún tipo de discapacidad”** y también sufre ante una sociedad intolerante, irrespetuosa y desconsiderada con su situación, lo

cual los vuelve totalmente vulnerables y objetivos de personas o grupos que ejercen violencia sobre las minorías.

Ante esta problemática social, el principal objetivo es crear conciencia y generar prácticas inclusivas que sean adoptadas desde la niñez, considerando que la situación catastrófica que padecen miles de personas con discapacidad, no fue su elección: fueron víctimas de algún tipo de accidente con daños colaterales permanentes o nacieron con cierta limitación que no está exenta para nadie.

También es importante contemplar que no sólo las prácticas inclusivas bastan, dado que las personas con discapacidad viven a diario tales situaciones de segregación que su autoestima y autovaloración se ven afectadas, motivo por el que es importante que los entes gubernamentales direccionados a estos conflictos, ejecuten constantemente capacitaciones en dichos ámbitos o oferten asesoría social, legal y psicológica a los discapacitados y sus familias. La participación activa de la comunidad en este punto, es crucial.

Principales beneficios para las personas con discapacidad y las empresas

La inclusión laboral de las personas que padecen algún tipo de discapacidad, otorga grandes beneficios para los trabajadores y el propio clima organizacional.

Uno de los más importantes beneficios es la sensibilización y el desarrollo de la tolerancia. Si bien es cierto, las personas discapacitadas, ya sea desde su nacimiento o por situaciones catastróficas a lo largo de su vida, no eligen de manera voluntaria exponerse a dicha situación, pero si se ven obligadas a vivir con el estigma que la sociedad impone, cuando alguien no responde a los cánones de "perfección" que erróneamente han sido adoptados a través de los años.

La sensibilización de las personas que laboran en un entorno donde diariamente comparten sus funciones con una persona discapacitada, tiene el beneficio de volverlos más humanos y tolerantes; los obliga a interiorizar y considerar que puede ser su situación o la de una persona importante para ellos. (Inclúyeme.com, 2018)

Lamentablemente, existe también el caso de quienes se sienten totalmente exentos de dichas situaciones y exponen supremacía frente a alguien que se vuelve "imperfecto" por su padecimiento.

En cuanto a las afectaciones directamente expuestas sobre el clima laboral, se puede mencionar que una empresa activamente participativa ante la inclusión de discapacitados, ganará más beneficios que posibles desventajas:

1. Mejora de la productividad: las personas discapacitadas representan un incremento en la productividad de la empresa ya que procuran destacar con asertividad sus funciones y son más innovadores.
2. Disminuye la rotación de personal: el entorno de trabajo con personas discapacitadas lleva a quienes no padecen algún tipo de anomalía, a verse inmersos en un reto personal: son más organizados, disciplinados y constantes.
3. Incremento de la producción y ventas: las personas que son sensibles ante este tipo de situaciones optan por consumir productos y servicios de entidades que sean socialmente inclusivas con las personas discapacitadas.
4. Mejora del clima laboral: los trabajadores que comparten funciones con personas discapacitadas aprenden a volverse más tolerantes y sensibles, ante ello, procuran ser más participativos. (FND, 2018)

La discapacidad en el contexto nacional

En cuanto a las implicaciones que existen en los casos de discapacidad en el entorno nacional, se conoce que el estado ecuatoriano cuenta con una normativa vigente que fomenta la inclusión y respeto de todas las personas que padezcan algún tipo de discapacidad.

Una de dichas directrices estatales enmarca a regulación laboral, obligando de manera tácita a todas las empresas públicas y privadas a procesar la contratación de una persona discapacitada por cada veinticinco trabajadores; normativa que es regulada por el Ministerio de Trabajo, ajuste que fue promulgado en el año 2006 y que ocasionaría la sanción económica a las compañías que no lo aplicasen. (Ministerio de Trabajo, 2018)

Así mismo, en el año 2017, la política de estado permitió mayor adaptabilidad en el proceso de admisión e inclusión de las personas discapacitadas con la incorporación del proyecto gubernamental "Ecuador sin barreras", coordinado por la entonces Vicepresidencia de la República, en la que a groso modo, se inició la inmediata y prioritaria atención de personas discapacitadas en todo el país que requerían de equipos y herramientas ortopédicas que puedan mejorar su calidad de vida a través de un proyecto de beneficencia que incluye también la capacitación de padres, familiares y entorno de dichas personas. (Ecuador, 2010)

CONADIS

Como resultado de la participación activa de varios movimientos sociales e instituciones interesadas en la inclusión positiva de las personas que padecen algún tipo de discapacidad dentro del territorio ecuatoriano, en el año 1992, el entonces Honorable Consejo Nacional, emitió la ley nacional de discapacidades, en la que involucraba a organismos públicos y privados en el proceso de inclusión.

Esta ley fue oficializada en agosto del año en mención y en la misma, se dispuso la creación del Consejo Nacional de Discapacidades del Ecuador, CONADIS, que arrancó sus procesos en el primer trimestre de 1993.

“Art. 7: CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES.- Créase con sede en la ciudad de Quito, el Consejo Nacional de Discapacidades como persona jurídica de derecho público con autonomía operativa, patrimonio propio y presupuesto especial.

El Consejo ejerce sus atribuciones a nivel nacional y se encarga de dictar las políticas generales en materia de discapacidades, impulsar y realizar investigaciones y coordinar las labores de los organismos y entidades de los sectores público y privado a los que compete la prevención de discapacidades, y la atención e integración social de las personas con discapacidad.” (Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades - CONADIS, 1993)

En cuanto a la especificación de sus funciones, la creación de este organismo fue motivada por crear y aplicar políticas de integración social que apoyaran el desenvolvimiento de las minorías que padecen algún tipo de discapacidad y que se han visto segregadas dada su condición.

Así mismo, la intención del desarrollo integral de estas personas, implica la actuación de los organismos de educación y de la actividad laboral nacional, tanto por la parte de los organismos públicos como de las instituciones privadas.

Tipos de discapacidad

Es muy común que en el entorno personal o laboral de las personas, todos cuenten con la experiencia de conocer a alguien que padece algún tipo de discapacidad; también es cierto que es más común aún que se

conozca a alguien que lo padezca pero que dicho hecho sea totalmente un tabú.

Este último escenario se sitúa mayoritariamente porque la sociedad se ha encargado de segregar o maltratar a las personas que posean algún tipo de discapacidad evidente o perceptible: los catalogan como "menos hábiles", "menos capaces" e incluso como "defectuosos".

Según (Aretio Romero, 2009) "**la socialización implica un proceso estructural a través del cual se establece las categorías para ubicar a las personas**", y quienes no se ajusten a los estándares generales o estereotipos considerados normales, son segregadas. Es decir, que la penosa realidad recae en que las personas discapacitadas, son estigmatizadas a lo largo de su vida.

Rotando la afirmación clasificatoria, es válido considerar que cada tipo de discapacidad existente, perceptible o no, afectará de distinta manera a cada individuo y a su entorno; incluso, habrá casos en que estas falencias serán totalmente imperceptibles.

Discapacidad Motriz:

Se conoce como discapacidad motriz a la deficiencia para mover tronco o extremidades y al impedimento del propio desplazamiento. Este tipo de disfunción puede presentarse de forma total o parcial y se atribuye a la incapacidad de realizar actividades motoras.

Así mismo, la presencia de este tipo de discapacidad, puede provocar también otras falencias como la interrupción del habla, de la capacidad de respirar, perder el sentido de la audición, entre otros. (INEGI, 2015).

Discapacidad Auditiva:

Este tipo de falencia que se manifiesta de forma física, responde a la restricción de la función de registro de estímulos auditivos externos, ya sea de uno o de ambos oídos.

Propio de la afectación del órgano del oído, este tipo de discapacidad puede acarrear también a la pérdida total o parcial del habla, dado que la personas no tiene la capacidad de registrar sonidos y por ende, de emitirlos. **(INEGI, 2015)**

Discapacidad Visual:

Es la dificultad para enfrentarse a la vida diaria, presentada por la ausencia total o parcial de las capacidades y funciones visuales. (Ministerio de Educación, 2016)

Este tipo de padecimiento compromete de forma seria y permanente la forma en la que el discapacitado, podrá interactuar con otros, ya que a menos que contara con una inducción específica y profunda de especialidad en lectura braille, no podrá adquirir nuevos conocimientos y así mismo, deberá adoptar instrumentos de escritura alternativos.

Discapacidad Intelectual:

Esta discapacidad es conocida como un padecimiento en el que existen graves limitaciones en la capacidad y funcionamiento intelectual para comprender y comportarse. (INEGI, 2015)

Dicho padecimiento compromete totalmente su adaptabilidad al mundo exterior y todos sus estímulos dado que no posee la capacidad de comprender su entorno.

Discapacidad visceral:

Este tipo de padecimiento dentro de la clasificación de las discapacidades es el menos conocido dado que representa las anomalías que ocasiona la falla parcial de un órgano interno. (Inclúyeme.com, 2018)

Es decir, que dicho padecimiento se presenta como una anomalía patológica como los casos de deficiencias cardíacas, que acarrear al compromiso de otras funciones o capacidades diarias de la persona.

Antecedentes Referenciales

Referencia de la Universidad Andina Simón Bolívar

Tema: Inserción laboral de personas con discapacidad y su impacto en la medición del clima organizacional y desempeño en el Banco Pichincha

El caso sustentado por (Izquierdo Lozano, 2011), se basa en la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la cursada de educación superior para determinar las acciones que ejecutan las personas dentro del ámbito laboral.

El proyecto en mención realizó un sondeo para identificar cómo se sentían las personas discapacitadas dentro del ámbito de trabajo; se determinó su percepción respecto a los beneficios propios de la empresa, la consideración respecto a sus limitantes, la inclusión en actividades de integración y el trato recibido por parte de superiores, compañeros y subalternos.

Como similitud con el presente estudio, el proyecto se inclinó hacia la sensibilización referente a las leyes que fomentan y promueven las buenas prácticas empresariales para con las personas discapacitadas, a manera de crear un clima organizacional que invite a la interacción.

Referencia de la Universidad Central del Ecuador

Tema: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

El caso de estudio presentado por (Guananga Quispe & Alarcón Sanafria, 2015) tuvo como objetivo conocer el ámbito en el que se desenvolvían los trabajadores administrativos del Municipio de la ciudad de Quito y de esta manera poder determinar la influencia de su nivel de satisfacción en sus alcances profesionales dentro de la institución.

Por medio de las distintas técnicas de investigación se logró determinar que un clima empresarial inclusive, influye de manera positiva en las operaciones y desempeño laboral de las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Es así que la similitud que se determinó es la importancia con la que se considera el trato que reciben los colaboradores y la valoración de sus habilidades, capacidad y destrezas, pese a que padezcan alguna limitación.

Referencia de la Universidad Nacional de Colombia

Tema: La inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral colombiano, una acción conjunta

El caso sustentado por (Garavito Escobar, 2014) aspiraba identificar nuevas estrategias que permitieran promover la inclusión laboral de discapacitados y hacer eco de dicha intención en las políticas públicas del estado Colombiano.

Varios de los resultados obtenidos en este caso apuntaron a que era necesario unir esfuerzos para reglamentar los procesos de inclusión social en las empresas públicas y privadas y crear eco de dichas acciones en pro de la sociedad.

La similitud de dicho proyecto con el presente, es que la autora estudió varios casos de políticas estatales que apoyaran dichas buenas prácticas para su aplicación en el ámbito público y privado, así como el soporte en las leyes gubernamentales que sancionan los casos de discriminación por discapacidad.

Referencia de la Universidad del Centro Educativo Latinoamericano

Tema: La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado

El caso de estudio presentado por (Forcada Rojkín, 2015) es basado en la inserción laboral de personas con discapacidad visual, auditiva y motriz en empresas privadas.

Cabe destacar que el proyecto en mención considera de gran validez las acciones correctivas e inclusivas que promueva el departamento de talento humano ante las prácticas empresariales aplicadas para que las mismas permitan la integración de los elementos en mención.

La similitud con el presente estudio es la ponderación que se otorga a las habilidades, capacidad intelectual, conocimientos adquiridos en estudios superiores culminados y el nivel de intelecto de los postulantes que suelen ser segregados por padecer algún tipo de discapacidad, así como la importancia del departamento de talento humano para que la inclusión laboral de estos profesionales, sea reglamentada.

Fundamentación Legal

De la Constitución de la República del Ecuador 2008

Título I – Elementos Constitutivos del Estado

Capítulo Primero – Principios Fundamentales

“Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

- 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.”** (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo tercero, numeral uno de la Constitución del Ecuador sostiene que uno de los deberes gubernamentales más importantes es dar

garantía a los ciudadanos ecuatorianos, de que los mismos gozarán de sus derechos inviolablemente, sin ningún tipo de discriminación.

Título II – Derechos

Capítulo I – Principios de Aplicación de los Derechos

“Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Independiente a su condición física, mental, social, económica, cultural, étnica, política y religiosa, el primer numeral del capítulo once, sostiene que todas las personas gozarán de los mismos derechos y obligaciones sin distinción alguna.

Capitulo Segundo - Derechos del Buen Vivir

Sección Tercera – Comunicación e Información

“Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Acorde al artículo de la Constitución del Ecuador que antecede, se conoce que todas las personas tienen derecho a una comunicación libre e inclusiva en cualquiera de los ámbitos sociales, para su interacción en lengua y símbolos propios.

Capítulo Segundo – Derechos del Buen Vivir

Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo treinta y tres citado, indica que el trabajo es un derecho y deber que tienen todos los ciudadanos, mismo que aporta de manera individual al crecimiento de cada persona y a su autorrealización; así mismo, esta ley sostiene que cada persona tiene derecho a escoger su trabajo, por el cual debe ser retribuido económicamente de forma justa.

“Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo que precede sustenta el derecho irrenunciable e inviolable de cada persona a contar con seguridad social, lo cual es prioritario para el estado.

Capítulo III – Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

“Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Como sustento del presente proyecto, cabe recalcar que acorde al artículo treinta y cinco de la Constitución de la República del Ecuador, se debe considerar sin restricción, que las personas con discapacidad, tienen derecho a recibir atención prioritaria, tanto en el ámbito público como en el privado.

Sección Sexta – Personas con discapacidad

“Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo que antecede sustenta que el gobierno preverá las discapacidades y de igual manera, en colaboración de la comunidad, brindará las herramientas necesarias para la integración de personas discapacitadas.

1. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Por su parte, el primer numeral del artículo cuarenta y siete por su parte expresa que debe existir igualdad de oportunidades para las personas discapacitadas como para cualquier otro ciudadano, a manera que dichas personas de atención prioritaria, puedan ser incluidas acorde a sus talentos, en instituciones públicas y privadas.

“10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo diez sustenta que se deben crear accesos físicos para la libre circulación de personas con discapacidad, es decir, que no deben existir obstáculos arquitectónicos. Un ejemplo de esta ley es la incorporación de rampas, elevadores o plataformas en los edificios empresariales, clínicas, centros de estudios o demás instituciones públicas o privadas.

“11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo once por su parte indica que se debe otorgar acceso a las tecnologías disponiendo las mismas a todas las personas, inclusive a ciudadanos que sufran algún tipo de discapacidad visual o auditiva.

“Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El gobierno, a través del artículo cuarenta y ocho dispone que las personas con discapacidad deben ser incluidas socialmente, con el fomento de programas estatales que permitan ejemplificar dicha práctica y así, fomentar su interacción social, cultural, educativa y económica.

Código de Trabajo de la República del Ecuador

Título Preliminar - Disposiciones Fundamentales

“Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.” (Código de Trabajo, 2012)

El artículo tres del Código de Trabajo sustenta que el trabajador es libre de aplicarse en la labor que desea voluntariamente.

“Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.” (Código de Trabajo, 2012)

El artículo por su parte, sostiene uno de los principios básicos del ser humano acorde a la constitución: la irrenunciabilidad de derechos.

Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador

“Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.” (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

En caso de que un trabajador sufiere algún tipo de accidente dentro de su horario habitual de labores o en horario in itinere, el empleador, acorde al Código de Trabajo, se obliga a indemnizar al empleado por las afectaciones de salud parcial o completa que tuviere posterior al siniestro.

“13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.” (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

Dentro de las premisas básicas de toda relación laboral, se enmarca el valor del respeto, mismo que es sustentado en el artículo trece del Código de Trabajo.

“34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas

en el artículo 122 de este Código.” (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

Toda empresa pública o privada que ejerza sus funciones dentro del territorio ecuatoriano y que cuente con más de veinte y cinco colaboradores, tiene la obligación de incluir en su nómina, cierta cantidad de personas discapacitadas.

“Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.” (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

Con base en el compromiso adoptado por las partes al realizar un contrato de trabajo, el colaborador se ve obligado a cumplir con todos los requerimientos de su cargo. Para el caso de las personas discapacitadas, el empleador debe otorgar todos los instrumentos, herramientas y garantías que amerite el caso para el cumplimiento de las funciones.

“Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

a. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo. (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

Es importante recalcar que dadas las necesidades especiales que pudieren tener los trabajadores que padezcan algún tipo de discapacidad, se debe contemplar que está prohibido para el empleado, realizar maniobras o procesos que pudieren representar peligro para su propia vida o la de otros colaboradores, es decir, que en caso de este tipo de contratación, se deben contemplar medidas extras de seguridad.

Variables conceptuales de la Investigación

Variable Independiente: Clima Organizacional

Las relaciones que se desarrollan dentro del ámbito empresarial, a nivel interno, comprendiendo a los trabajadores, directivos y ambiente interno de la institución, es conocido como clima organizacional, mismo que puede representar un punto energético, positivo y potente para la empresa, o en el peor de los escenarios, un gran obstáculo. (Gestión, 2018)

Acorde a la conceptualización expuesta por (G.M., 2012), se comprende por clima organizacional a **"las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización."** Es decir, todo lo que acontece dentro del ámbito empresarial como cultura, decisiones, metodología de trabajo, tipo de dirección, enfoques, relaciones interpersonales, comunicación interna, estímulos a los colaboradores, consignas y demás acciones humanas, afecta al empleado de manera positiva o negativa permanentemente.

Por su parte, para (Rodríguez, 2015), **"el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él"**, concepto que se puede interpretar como todas las acciones que se realizan dentro el clima de trabajo que puedan ser controladas y percibidas por la dirección como nivel de eficiencia o compromiso por parte de los trabajadores, cifras que evidencien la productividad de cada área o incluso, puntos de cumplimiento de metas personales de los trabajadores como aporte a la organización.

Variable Dependiente: Inclusión de Discapacitados

La interacción de personas que padecen algún tipo de discapacidad e incentivarlas a participar en el mismo entorno que personas que no sufren ningún tipo de padecimiento, se conoce como inclusión de

discapacitados, dado que en dicho ambiente se vinculan todas las habilidades que tienen las personas discapacitadas pese a su situación y limitaciones. (CDC, 2017)

Según (Inclúyeme.com, 2018), el concepto de inclusión de discapacitados es interpretado como el afirmación de que cada ser humano, independiente a sus capacidades o deficiencias físicas, cognitivas o mentales, cuenta sin excepción con potencialidades autóctonas que son completamente diferentes a las de otra persona y con dicho precedente, cada individuo debe tener distintos estímulos que resultará en un sinnúmero de reacciones.

Por otra parte, la (UNESCO, 2018) **define la inclusión** un punto de vista que considera a cada persona dentro de su individualidad de manera positiva, interpretando que la individualidad del ser no debe ser considerado como una falencia o algo negativo, sino como **“una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales”**.

Definiciones Conceptuales

Conflictos: “sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.” (G.M., 2012)

Escenario de diferencias o discrepancias entre las opiniones vertidas entre uno o varios actores dentro de una organización, por motivos relevantes a sus funciones o compromisos diarios.

Cooperación: “es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.” (G.M., 2012)

Intención de participación activa con la finalidad de formar parte activa y sumarse al logro de un objetivo colectivo, incorporando todos sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Derecho Social: "normas jurídicas que tienen como claro objetivo conseguir que los ciudadanos vivan en una sociedad en convivencia, que están a favor del derecho sindical o el derecho del trabajo." (Pérez Porto & Merino, Definición de , 2008)

Son las normas sociales previamente establecidas por los organismos pertinentes con la aspiración de que la sociedad civil actúe con respeto y consideración ante los derechos de los otros, ya sea como trabajadores o como ciudadanos.

Desafío: "sentimiento de los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo en medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados". (G.M., 2012)

Inclinación al logro de un propósito que incluye la superación de obstáculos y diversas características atípicas que vuelven retadora la situación.

Discapacidad: "término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación." (OMS, 2018)

Se conoce como discapacidad a la limitación que tiene una persona en cuanto a una o varias características de la propia condición humana, que representa ciertas deficiencias físicas o sensoriales que dificultan su desarrollo e incorporación social.

Dispositivos médicos: "artículos, instrumentos, aparatos, artefactos o invenciones mecánicas, incluyendo sus componentes, partes o accesorios, fabricado, vendido o recomendado para uso de un

trastorno o estado físico anormal o sus síntomas.” (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Son los aparatos o herramientas de origen médico que ayudan al desarrollo de actividades cotidianas de las personas que padecen algún tipo de discapacidad que afecte su fisonomía e independencia.

Empleador: “persona o entidad, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.” (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

Patrono o persona que genera empleo y realiza un retribución económica por los servicios prestados de terceros.

Estructura: “percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.” (G.M., 2012)

Tipo de organización empresarial que perciben los miembros de una institución de la que son parte activa por las actividades laborales que ejercen.

Evaluación de Desempeño: “conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos.” (Registro Oficial, Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP, 2010)

Métodos de reglas y herramientas que permite realizar una medición acerca del nivel de aportación y participación de una persona dentro de una organización, con la intención de categorizar sus funciones y calificarlas.

Persona discapacitada: "sujeto con dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes. El origen de una discapacidad suele ser algún trastorno en las facultades físicas o mentales." (Pérez Porto & Merino, Definición de, 2012)

Las personas discapacitadas son individuos que sufren algún tipo de padecimiento que compromete y disminuye su capacidad de realizar ciertas actividades y la forma en que se desarrollan e involucran en su entorno.

Política Organizacional: "orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada." (Gestión Pública, 2018)

Las políticas organizacionales son todas aquellas reglas y disposiciones generales a las que se deben ajustar todos los miembros de una organización y que son delimitadas por la dirección de la compañía.

Relaciones laborales: "percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados." (G.M., 2012)

Son las interacciones interpersonales y profesionales que emergen en un ambiente laboral y que se dan entre personas del mismo cargo, con sus superiores o con personal bajo su mando.

Rehabilitación Integral: "visión multidimensional y bio-sicosocial de las personas con discapacidad, lo que implica la provisión continua y coherente de acciones dirigidas al individuo." (Minsalud, 2006)

Es la aplicación de distintas prácticas para la incorporación de personas en situaciones catastróficas o de minusvalía para su integración a la sociedad.

Terapias alternativas: "conjunto de métodos, técnicas y sistemas utilizados para prevención o tratamiento de enfermedades y se orientan a equilibrar el organismo en sus aspectos físico, mental o espiritual." (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Son las distintas herramientas de tratamiento empleadas para aportar bienestar y una mejor calidad de vida a las personas que sufren algún tipo de padecimiento.

Trabajador: "la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero." (Registro Oficial, Código de Trabajo, 2012)

Es la persona empleada dentro de una empresa para realizar las tareas encomendadas por las que percibe una retribución económica.

Violencia: "es toda acción o uso intencional de la fuerza física o el poder, de una persona, grupo o institución con el fin de dañar a otra en contra de su voluntad." (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

La violencia es el uso desmedido de la fuerza o la supremacía sobre otra persona o grupo humano para ejercer sometimiento en contra de su voluntad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA



Reseña Histórica

El Banco del Pacífico es una institución mixta, con recursos públicos y privados que fue fundada el 10 de abril de 1972, entonces con 43 colaboradores, por las directrices de Marcel J. Laniado de Wind, agrónomo de profesión del Instituto Zamorano de Honduras, quien en su momento fue parte activa de la política nacional durante el gobierno del difunto presidente ecuatoriano, León Febres-Cordero.

Las operaciones de la institución financiera iniciaron con un capital aproximado de cuarenta millones de sucres, moneda local que antecedió a la dolarización que sufrió la economía ecuatoriana, rubro que fue proporcionado por 447 accionistas de distintas ciudades de la costa y serranía local.

Actualmente el Banco del Pacífico cuenta con más de 1800 empleados en

120 oficinas a nivel nacional, en donde la premisa de la cultura empresarial es convertirse en un catalizador del desarrollo económico del país, revolucionando el sistema financiero.

Como precedente tecnológico de las últimas generaciones de consumo, la institución ganó gran reputación por su propuesta innovadora con el desarrollo de productos de banca electrónica como Audiomático, Telebán, Intermático, orden de cobros y pagos y demás beneficios que permiten realizar transacciones personales y corporativas desde la casa y oficina las 24 horas del día, durante todo el año.

En 1998, Marcel Laniado de Wind era considerado uno de los banqueros ecuatorianos con mayor conciencia social y en medio de esa consideración por la sociedad ecuatoriana, Laniado falleció mientras recibía tratamiento médico en el Hospital Anderson de Houston (Texas) a los 71 años de edad.

Un año después, el banco enfrentó el momento más crítico en su historia como consecuencia de las crisis financiera de 1999 que colocó a la institución al borde de la quiebra, pero con la admisión de rubros económicos de un nuevo inversor, surgió de dicha situación con una imagen renovada que generó confianza entre sus clientes. (www.bancodelpacifico.com, 2018)

Empresa en Expansión

La ideología empresarial empleada por la institución financiera, a groso modo se arraiga a potencializar el crecimiento de cada uno de los segmentos que están involucrados en la economía ecuatoriana, ofertando servicios y productos con respondan a cada una de las necesidades de sus clientes, empleando herramientas tecnológicas que simplifiquen procesos empleando la fiel optimización de recursos.

A corto plazo, el Banco del Pacífico pretende activar sus operaciones en nuevos y más inclusivos segmentos, incrementando sus servicios, canales de atención, productos la forma en que son solventadas las

nuevas demandas en cuanto a servicios financieros se refiere, considerando de manera especial a la población que aún no tiene acceso a la banca o procesos tecnológicos. (www.bancodelpacifico.com, 2018)

De esta manera es como la entidad crediticia ha revolucionado la forma en que las personas perciben este tipo de servicios, rompiendo esquemas, imponiendo nuevos y más ágiles procesos y ofertando soluciones prácticas y confiables que la han convertido en una de las instituciones más estables dentro de la banca de la región. (www.bancodelpacifico.com, 2018)

Visión

Ser un banco universal líder en todos los segmentos, con la mejor experiencia del cliente, mediante la innovación digital y un modelo negocio sostenible y humano. (www.bancodelpacifico.com, 2018)

Misión

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes y la comunidad, mediante una banca inclusiva y con talento humano. (www.bancodelpacifico.com, 2018)

Valores Corporativas

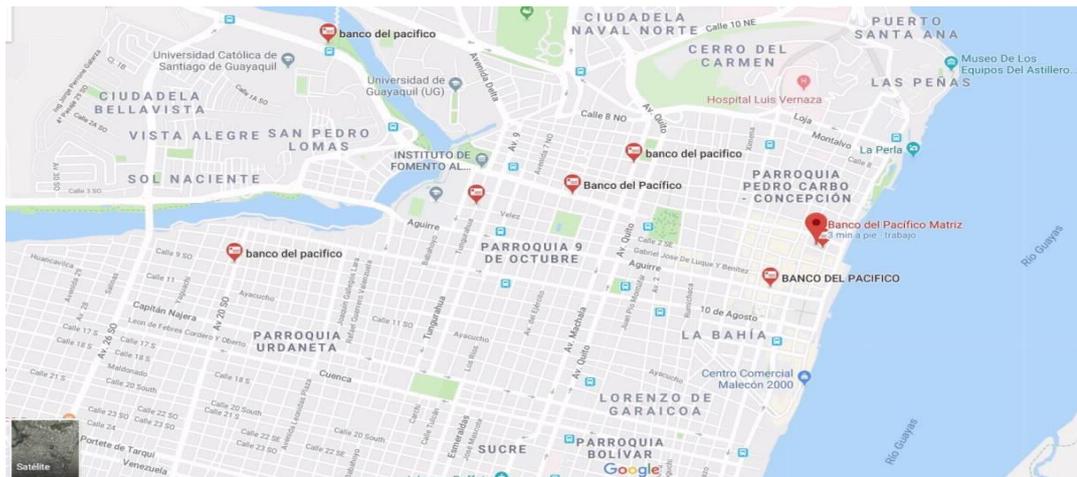
- Integridad
- Centrado en el Cliente
- Innovación
- Trabajo en Equipo
- Reconocimiento a las personas

Ubicación de la Empresa

Ecuador, Guayas, Guayaquil

P. Icaza 220 y Pedro Carbo

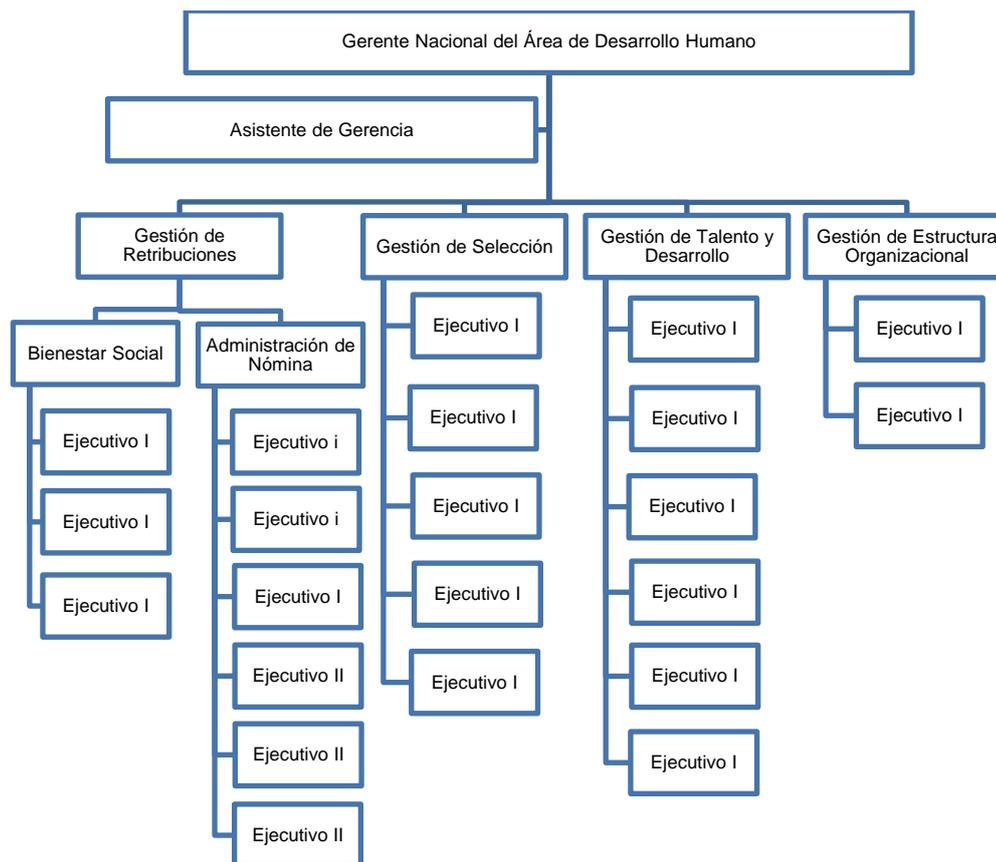
Gráfico 1: Geolocalización del Banco del Pacífico



Nota: Fuente: Google Maps

Organigrama

Gráfico 2: Estructura Organizacional del Banco del Pacífico



Nota: Fuente: Banco del Pacífico

Diseño de la Investigación

Este proyecto ha sido desarrollado con un diseño de investigación de campo, el mismo que es empleado para realizar una observación que permita determinar de qué manera se debe direccionar y aplicar un plan de capacitación para la inserción laboral de personas discapacitadas en el Banco del Pacífico y que dichas prácticas se sostengan en el tiempo.

Así mismo, el autor propone la incorporación de un diseño de tipo

bibliográfico, para referenciar el tema acorde al contexto.

Tipos de Investigación

Tabla 2:

Clasificación de la Investigación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
El objetivo es examinado en detalle para familiarizarse con el mismo. (Mahecha, 2013)	Se buscan los motivos que causen cada reacción. (Mahecha, 2013)	Se especifican las particulares más importantes del objetivo. (Mahecha, 2013)	Se relacionan variables a partir de un punto específico. (Mahecha, 2013)

Nota: Autor: Macías, K.

Para la elaboración del presente diseño se empleará el tipo de investigación descriptiva, para determinar todos los rasgos del objetivo del proyecto y llevarlos a cabo.

De igual manera se empleará un tipo de investigación explicativa, para identificar las cualidades de la situación actual frente al involucramiento de trabajadores discapacitados en el campo laboral.

Población y muestra

Según (Tamayo, 1997), **“la población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades poseen una característica común que se estudia y da origen a los datos de la investigación”**.

Según el contexto citado, la población es un grupo de individuos que tienen una o varias características comunes que es analizada y conlleva a un proceso investigativo.

Población finita: son aquellas de tamaño conocido, desde un punto de vista conocido.

Población infinita: es la que tiene un número incontable de elementos.

Tabla 3: Universo

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Área de Selección	1
Gerente de Talento y Desarrollo	1
Subgerente Área de Selección	1
Subgerente de Talento y Desarrollo	1
Asistente Gerencia de Área de Selección	1
Asistente Gerencia de Talento y Desarrollo	1
Ejecutivo de Talento y Desarrollo	1
Ejecutivo de Selección	1
Ejecutivo de Bienestar Social	1
Ejecutivo de Estructura Organizacional	1
TOTAL	11

Nota: Autor: Macías, K.

Dado que el universo está compuesto por once personas que son parte activa del proceso objetivo de estudio, se determina que la población es finita y por lo tanto, no es necesario que se extraiga una muestra.

Muestra: "se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad pero en mayor cantidad." (Concepto Definición, 2013); es decir que es un pequeño extracto de un universo poblacional.

Acorde al contexto, una muestra es el extracto de un todo, con el objetivo de aplicar métodos de investigación y observación sobre el mismo.

En el proceso de muestreo estratificado empleado en el presente proyecto, el autor dividirá la población objetivo de estudio y elegirá de manera aleatoria los sujetos que participaran de la misma.

Métodos y técnicas de Investigación

Entre los métodos de investigación que existen, se determinó utilizar el inductivo - deductivo, dado que el problema identificado en el Banco del Pacífico, se basa en la necesidad de promulgar un cultura organizacional más inclusiva para las personas discapacitadas.

Otro método que se utilizará es el analítico – sistémico, dado que se hará una minuciosa observación del problema objetivo de estudio para establecer las relaciones entre causa, efecto y naturaleza, a partir de la cual se propondrá una solución.

Tabla 4: Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota: Autor: Macías, K.

Entrevista

Es una técnica que permite obtener datos generales o específicos, dependiendo de la forma en que sea estructurado el formulario a emplear, permitiendo que el investigador obtenga información relevante. (Gobernación de Santander, 2018):

1. Su condición es oral y verbal.
2. Se pueden considerar las gesticulaciones, las variaciones en el tono de voz, etc., lo cual permitirá conocer las reacciones de los sujetos que han sido entrevistados.

Procedimiento para la aplicación de una entrevista:

1. Realizar una breve introducción del motivo de la entrevista.
2. Hacer que el entrevistado se sienta cómodo e iniciar las preguntas.
3. Escuchar con atención. Realizar la grabación de audio o video para no perder ningún detalle. Tomar notas por escrito.
4. Dar apertura para que el entrevistado conteste con tranquilidad.
5. Mantener la concentración.
6. Realizar las preguntas respetando el esquema y orden previamente programado.

Encuesta

En este tipo de técnica investigativa, el autor empleará un cuestionario de preguntas con la finalidad de conocer toda la información pertinente al problema de estudio, mismo que será aplicado a personas claves que tengan acceso a dicho tipo de datos que aporten a la realización del proyecto.

Sus características fundamentales son:

1. La encuesta es un tipo de observación en el que se obtiene información específica.
2. Puede ser aplicado a varios sujetos para obtener mayor cantidad de información que aporte al proceso investigativo. (Gobernación de Santander, 2018)

Procedimiento para la aplicación de una encuesta:

1. Definir el público objetivo idóneo para participar de la encuesta.
2. Contar con los formularios listos para la aplicación de la encuesta.
3. Realizar una breve presentación indicando el motivo de la encuesta y su objetivo.

4. Indicar que la participación en dicha encuesta es de manera anónima y que no incurrirá en ningún tipo de responsabilidad por parte del encuestado.
5. Indicar al encuestado cuáles son las opciones de respuesta.
6. Realizar las preguntas de forma clara y puntual. Repetir las mismas en caso de que el encuestado tenga alguna duda. Esclarecer.
7. Agradecer al encuestado por su participación.

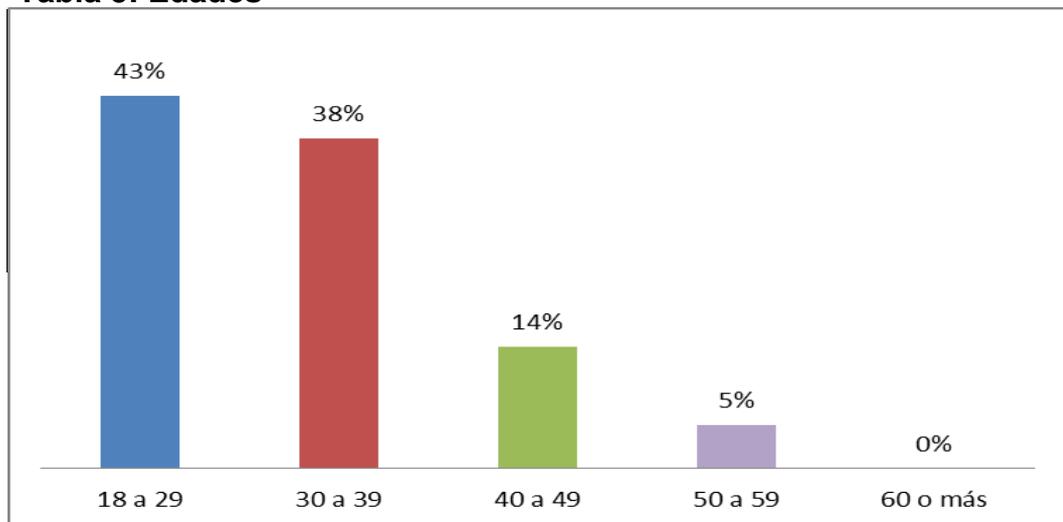
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de Encuesta

Generalidades - Edad de los encuestados

Tabla 5: Edades



Nota: Autor – Macías K. (2018)

Interpretación: los resultados obtenidos reflejan que mayoritariamente el 43% de los encuestados tienen entre 18 y 29 años; el 38% tienen entre 30 y 39 años, el 14% tiene de 40 a 49 años y finalmente el 5% tiene entre 50 y 59 años de edad.

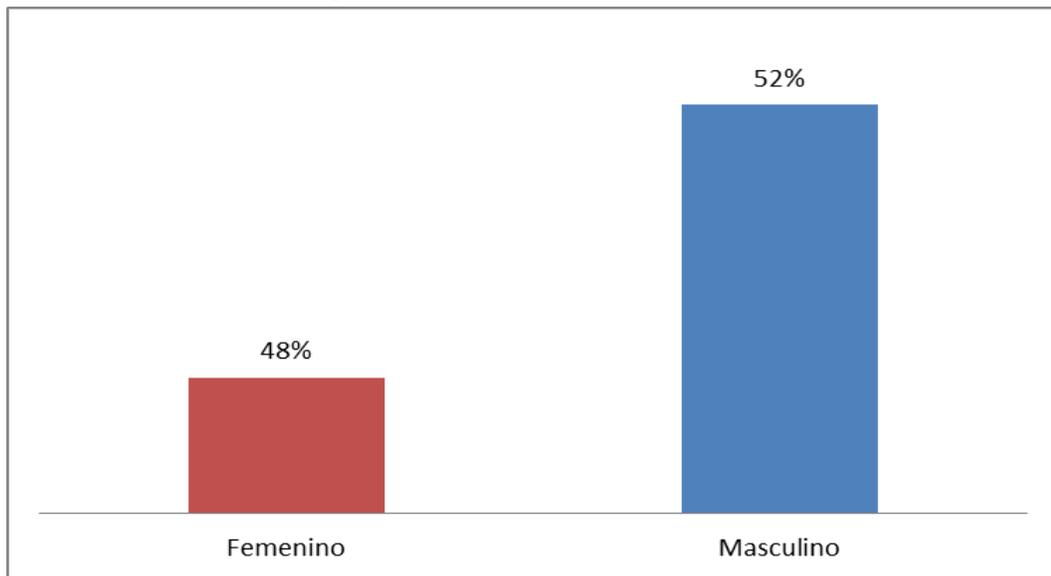
Generalidades – Género de los encuestados

Tabla 6: Género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	10	48%
Masculino	11	52%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 4: Porcentaje de género de los encuestados



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, se detectó que mayoritariamente el 52% de los participantes son de género masculino y el porcentaje restante correspondiente al 48%, son de género femenino.

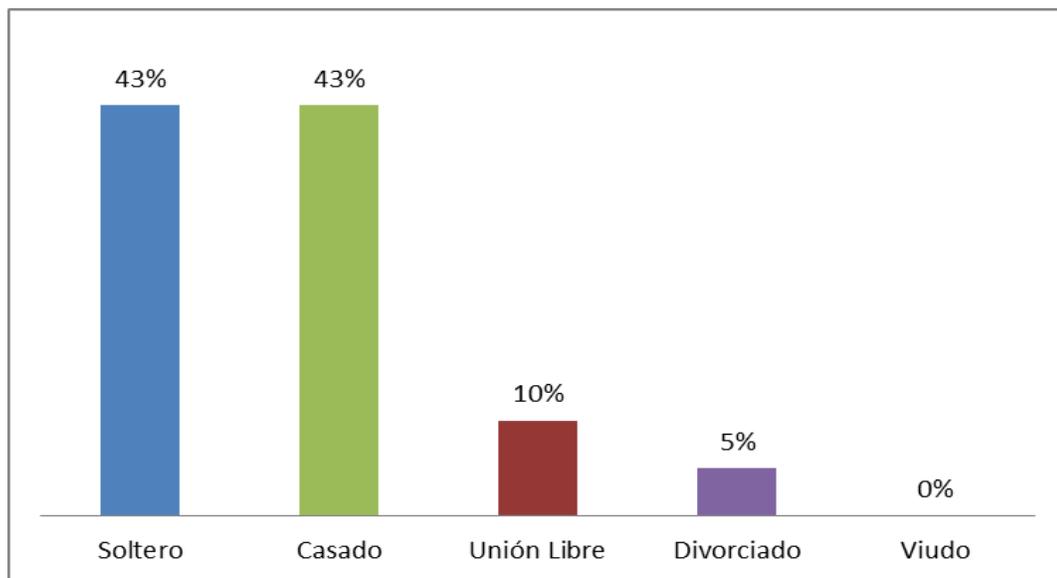
Generalidades – Estado civil

Tabla 7: Estado civil

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	9	43%
Casado	9	43%
Unión Libre	2	10%
Divorciado	1	5%
Viudo	0	0%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 5: Porcentaje del estado civil de los encuestados



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Como resultado de la consulta aplicada se detectó que en igual porcentaje, con el 43% ambos resultados, la mayor parte de los encuestados son solteros o casados. Por otra parte, el 10% corresponde al tercer lugar de personas en unión libre y finalmente, el 5% representa a personas divorciadas. No hay participantes viudos.

Generalidades – Años de labor

Tabla 8: Años de labores en el banco

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	2	10%
De 1 a 3 años	3	14%
De 4 a 9 años	9	43%
Más de 10 años	7	33%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

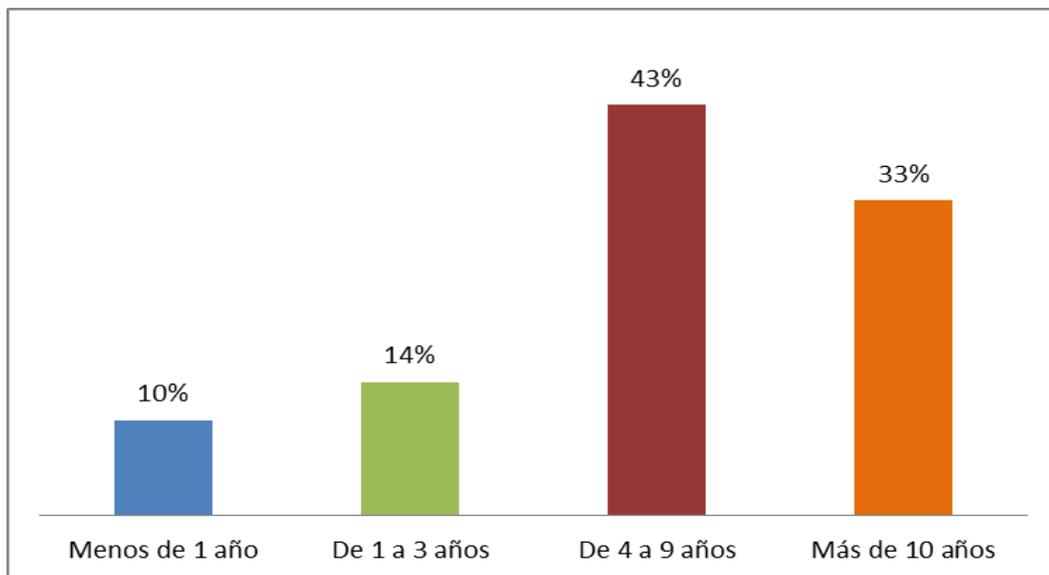


Gráfico 6: Años de trabajo de los encuestados representado porcentualmente.

Nota: Autor - Macías K. (2018)

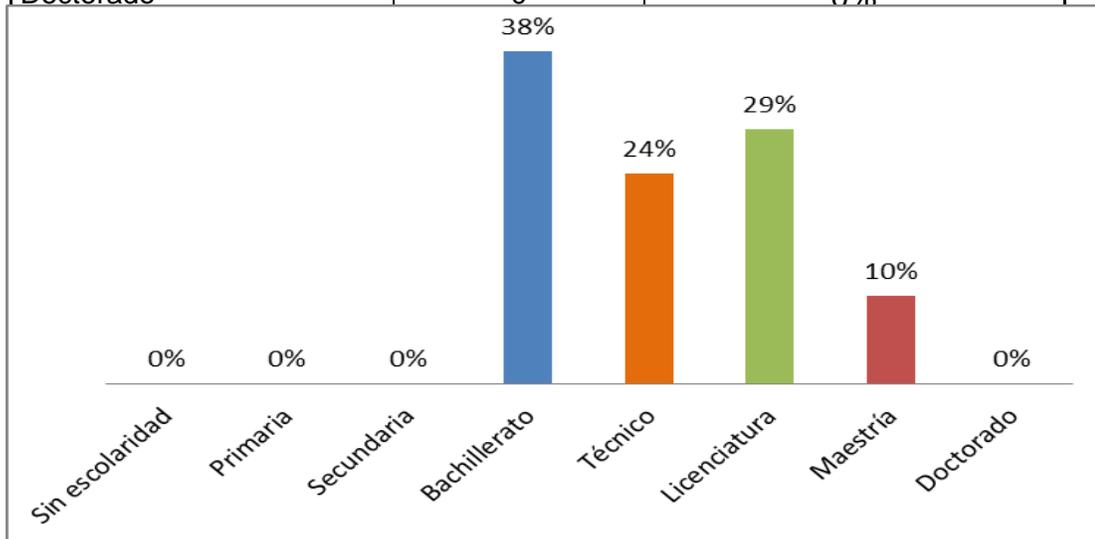
Interpretación:

En esta pregunta detectó que el 76% está totalmente de acuerdo, el 19% parcialmente de acuerdo y el 5% están indecisos en referencia a su percepción de un proceso de pago a proveedores estandarizado, dirigido y controlado por parte del Hospital.

Generalidades - Escolaridad

Tabla 9: Nivel de estudios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sin escolaridad	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Bachillerato	8	38%
Técnico	5	24%
Licenciatura	6	29%
Maestría	2	10%
Doctorado	0	0%



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Se detectó que el 38% únicamente ha culminado el bachillerato, el 24% cuenta con nivel técnico de estudios; 29% de los participantes tiene licenciatura y el 10% restante ha culminado su maestría.

1. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

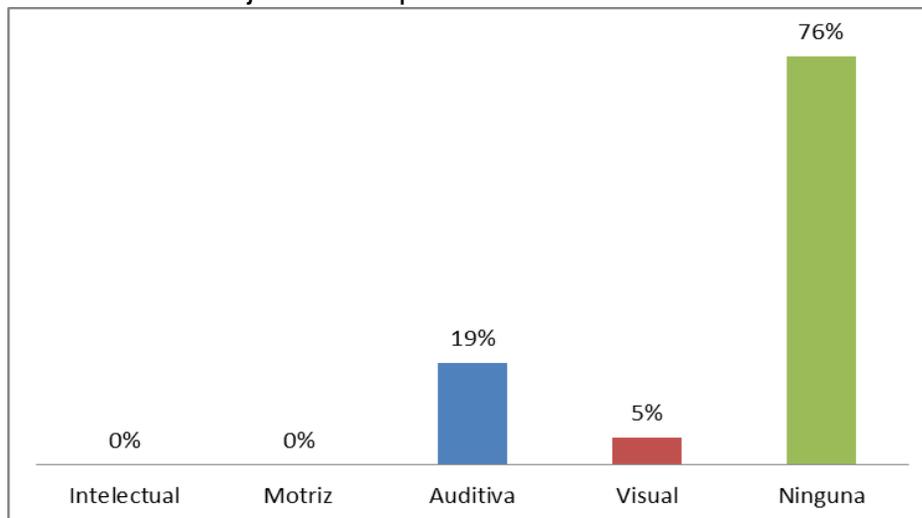
Indique el porcentaje de discapacidad que posee.

Tabla 10: Tipo de discapacidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Intelectual	0	0%
Motriz	0	0%
Auditiva	4	19%
Visual	1	5%
Ninguna	16	76%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 8: Porcentaje de discapacidad entre los encuestados.



Nota: Autor - Macías K. (2018)

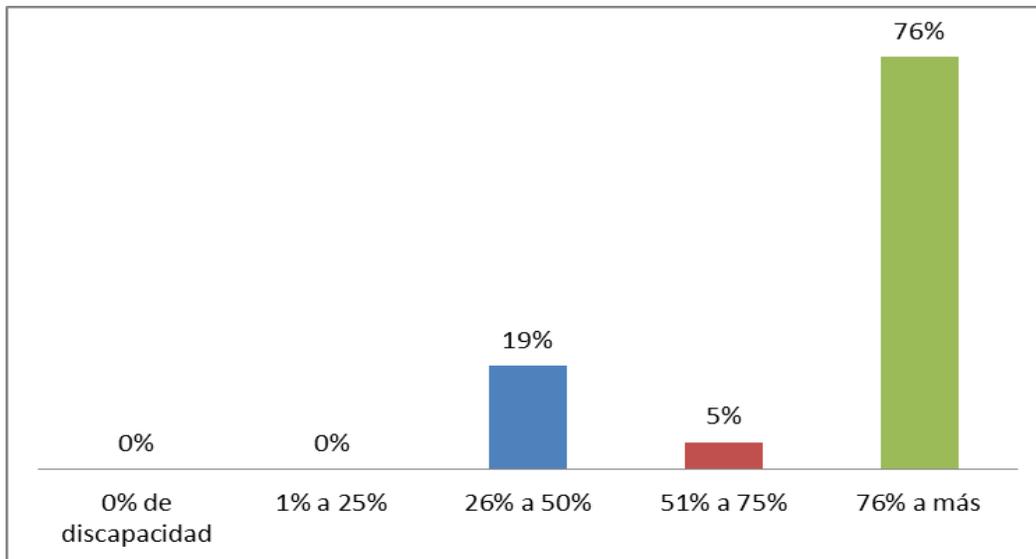
Interpretación:

Como resultado de la encuesta aplicada se detectó que entre los participantes del estudio, mayoritariamente el 76% no sufre ningún tipo de discapacidad; el 19% padece algún porcentaje de discapacidad auditiva y el 5% restante sufre de discapacidad visual.

Tabla 11: Proporción de discapacidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0% de discapacidad	0	0%
1% a 25%	0	0%
26% a 50%	4	19%
51% a 75%	1	5%
76% a más	16	76%
	21	100%

Gráfico 9: Porcentaje de discapacidad



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

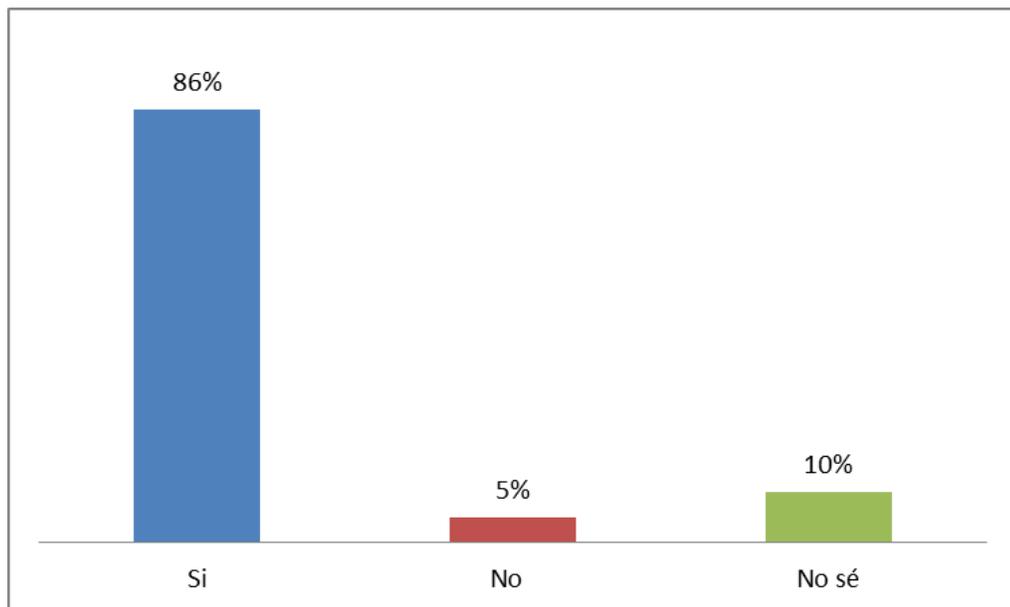
Como resultado a este cuestionamiento se conoce que mayoritariamente, el 76% de los participantes padece más del 76% de algún tipo de discapacidad; en segundo lugar, el 19% padece entre el 26% y 50% de algún tipo de discapacidad y el 5% restante, sufre entre el 51% y 75% de algún tipo de discapacidad.

2. En su centro de trabajo existe una política de igualdad laboral y no discriminación.

Tabla 12: Igualdad laboral y no discriminación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	86%
No	1	5%
No sé	2	10%
	21	100%

Gráfico 10: Nivel de conocimiento acerca de políticas de igualdad laboral y no discriminación



Nota: Autor - Macías K. (2018)

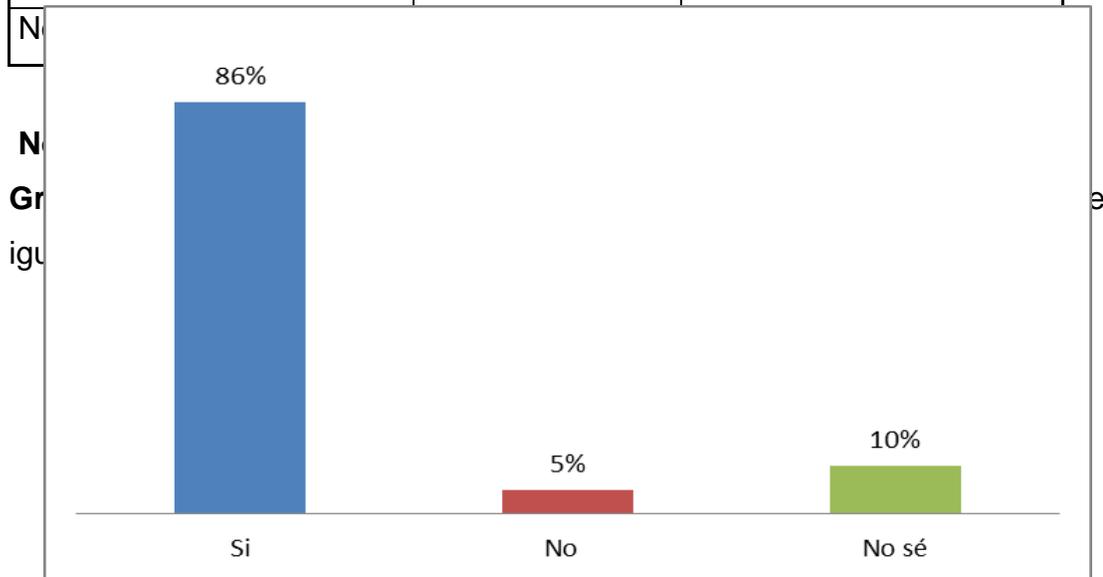
Interpretación:

Como resultado de la consulta realizada se detectó que mayoritariamente, el 86% afirma que en la institución existe una política de igualdad laboral y no discriminación; el 5% indicó que dichas medidas no existen y el 10% restante afirmó desconocer el tema.

3. En su centro de trabajo existe un comité de igualdad y no discriminación.

Tabla 13: Existencia de comité de igualdad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	19%
No	6	29%



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Se determinó que el 52% de los encuestados desconoce acerca de la existencia de un comité de igualdad y no discriminación en el Banco del Pacífico; el 29% indica que no existe dicho organismo y el 19% afirma la existencia de un comité de igualdad y no discriminación.

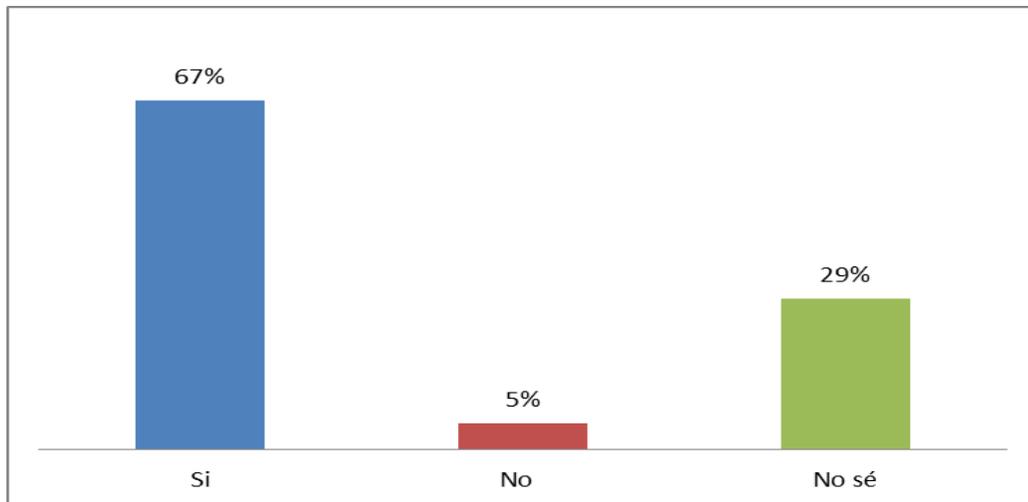
4. En su centro de trabajo existe un mecanismo para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral

Tabla 14: Sanciones de prácticas discriminatorias y de violencia laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	67%
No	1	5%
No sé	6	29%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 12: Porcentaje de conocimiento de la existencia de sanciones de prácticas discriminatorias y de violencia laboral.



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

El 67% de los encuestados afirma la existencia de un mecanismo de sanciones para casos de discriminación y violencia laboral; el 29% indicó que desconoce dicha información y el 5% restante aseveró que dicho mecanismo no existe en la institución.

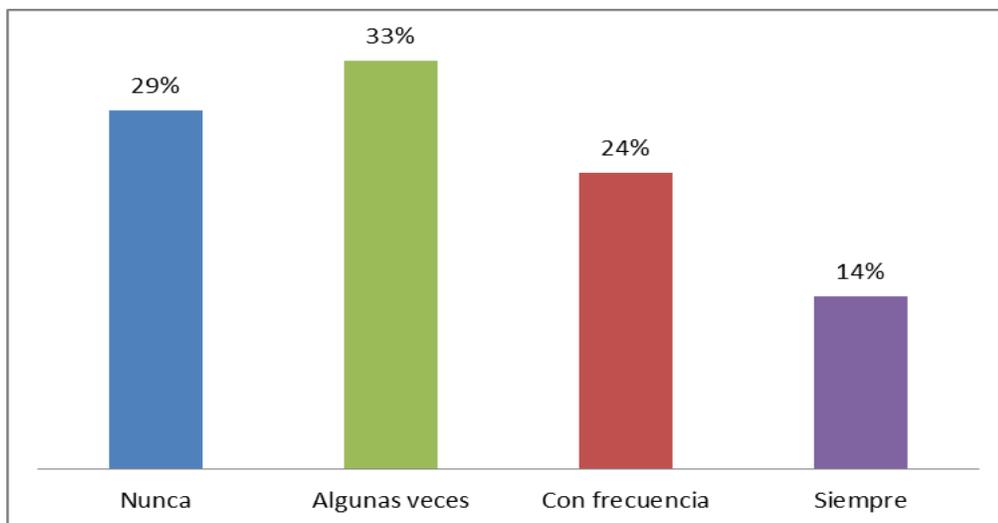
5. En su centro de trabajo se cuenta con programas de capacitación en materia de igualdad laboral y no discriminación.

Tabla 15: Capacitación de igualdad laboral y no discriminación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	29%
Algunas veces	7	33%
Con frecuencia	5	24%
Siempre	3	14%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 13: Porcentaje de frecuencia de impartición de programas de capacitación de igualdad laboral y no discriminación.



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

El 33% d los encuestados indicó que algunas veces se han realizado capacitaciones; el 24% indica que frecuentemente, el 14% señala que siempre ha recibido dicha formación y el 29% indica que nunca.

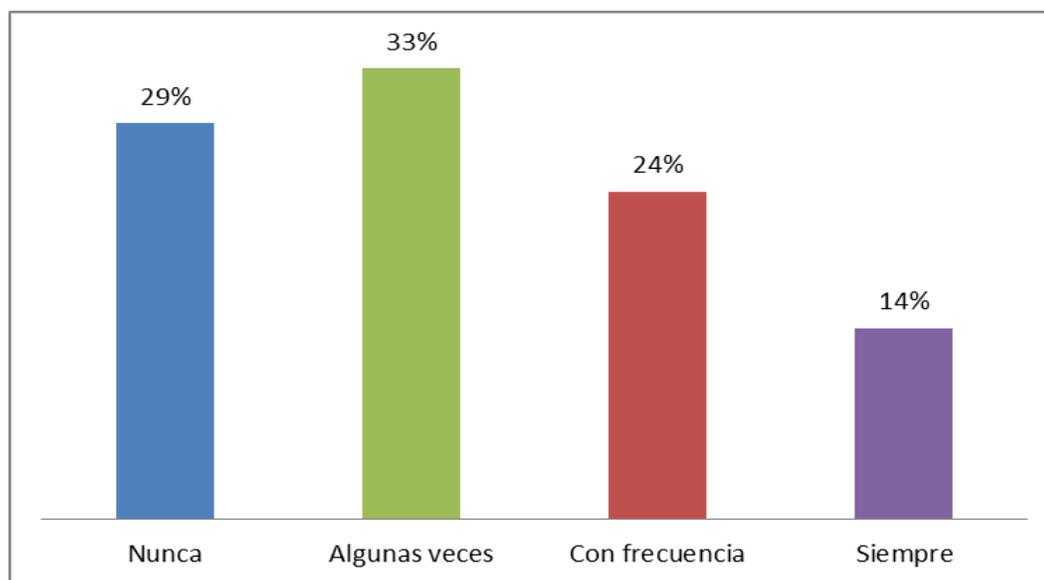
6. En los últimos 12 meses usted ha participado en programas de capacitación.

Tabla 16: Programas de capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	38%
Algunas veces	7	33%
Con frecuencia	2	10%
Siempre	4	19%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 14: Frecuencia de participación en programas de capacitación en el último año.



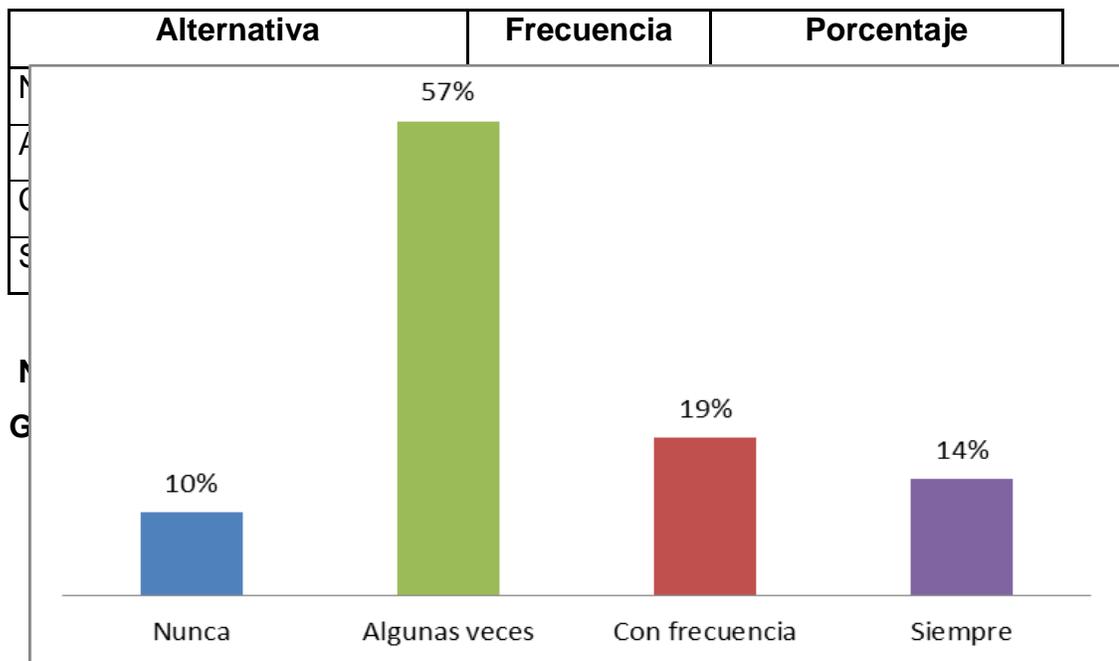
Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Con los resultados obtenidos se conoce que mayoritariamente el 33% de los encuestados indica que en el último año ha participado en capacitaciones a veces; el 29% indica que no lo ha hecho; el 24% indicó que con frecuencia y el 4% mencionó que siempre lo ha hecho.

7. En su centro de trabajo se ha despedido a alguna persona discapacitada.

Tabla 17: Despido de personal discapacitado



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

El 76% de los encuestados, mayoritariamente, afirmó que nunca han existido despidos de personal con discapacidad; el 24% restante mencionó que algunas veces han ocurrido. No hubo comparecencias que afirmen se dichos despidos han sido frecuentes o que siempre se hayan dado.

8. En su centro de trabajo la competencia por mejores puestos, condiciones laborales o salariales es justa y equitativa.

Tabla 18: Competencia laboral justa y equitativa

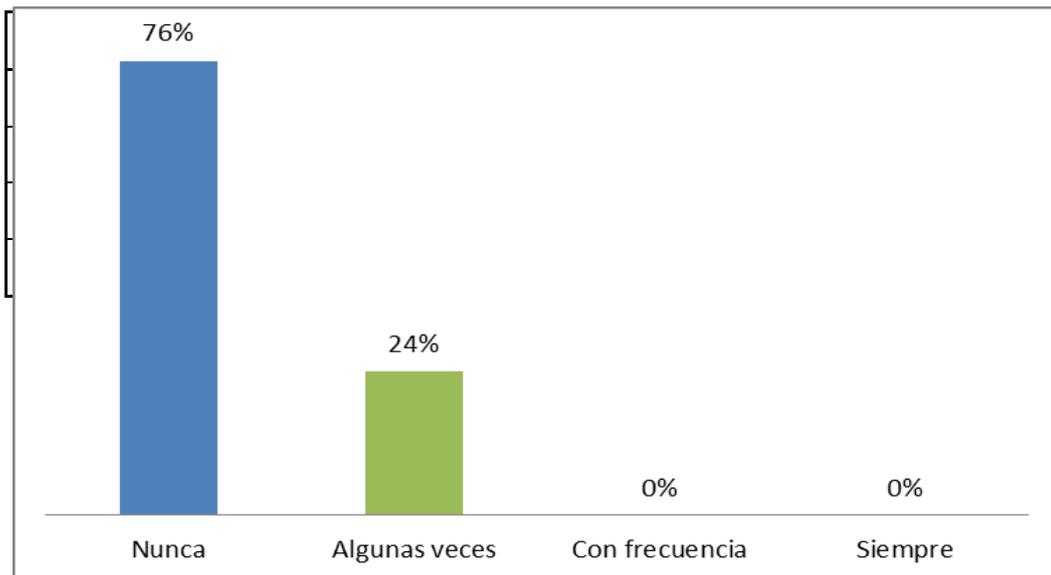


Gráfico 16: Frecuencia de competencia justa y equitativa

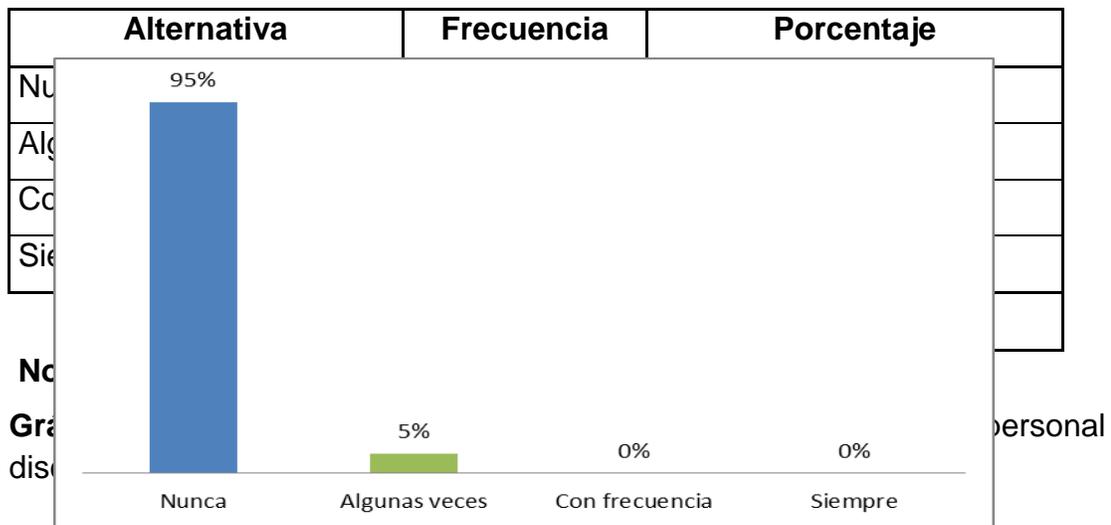
Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos se detectó que efectivamente el 57% de los encuestados afirman que algunas veces las competencias son justas; el 19% indicó que con frecuencia; el 14% indicó que siempre y el 10% afirmó que nunca existe igualdad en la competencia por mejores condiciones laborales.

9. En su centro de trabajo, en general hay personas que discriminan, tratan mal o le faltan el respeto a sus compañeras/os, colegas o subordinadas/os que padecen algún tipo de discapacidad.

Tabla 19: Maltrato a compañeros de trabajo



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

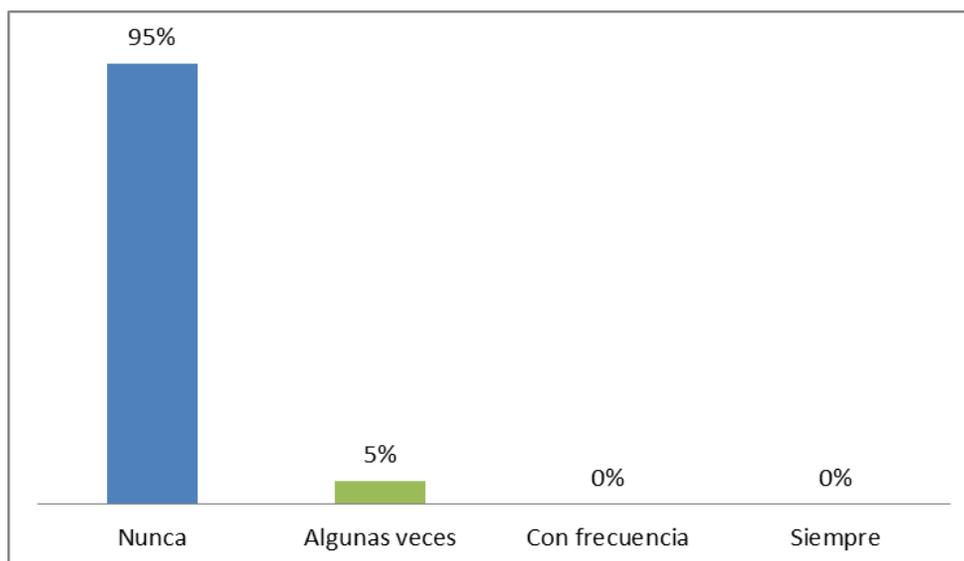
Como producto de la consulta empleada, se aseveró que la mayoría de los encuestados, representado por el 95% de la muestra indicó que nunca se ha detectado casos de maltrato y el 5% restante indicó que algunas veces se han dado dichos casos.

10. En su centro de trabajo existen campañas de difusión internas de promoción de la igualdad laboral y no discriminación.

Tabla 20: Campañas de igualdad laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	14%
Algunas veces	8	38%
Con frecuencia	6	29%
Siempre	4	19%
	21	100%

Gráfico 18: Frecuencia con que promueven campañas de igualdad laboral y no discriminación



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Se logró determinar que el 38% de los encuestados ha recibido algunas veces campañas internas de promoción de igualdad laboral, el 29% con frecuencia, el 19% siempre y el 14% indicó que nunca ha participado de dichas campañas.

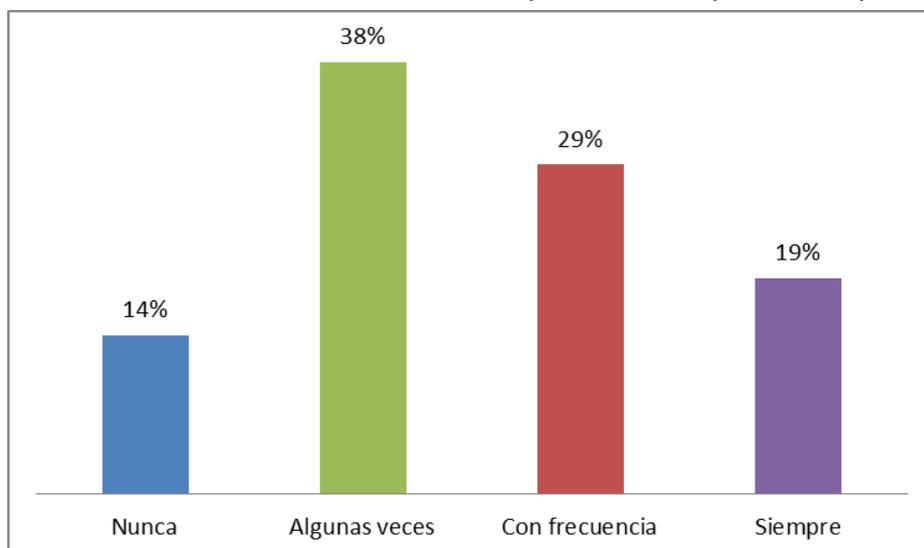
11. Considera que las instalaciones de su centro de trabajo son adecuadas y accesibles para personas con discapacidad (rampas, estacionamiento, sanitarios, oficinas, pasillos, escaleras, elevadores, entre otros).

Tabla 21: Accesibilidad para discapacitados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Algunas veces	6	29%
Con frecuencia	3	14%
Siempre	11	52%
	21	100%

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Gráfico 19: Frecuencia de soluciones arquitectónicas para discapacitados

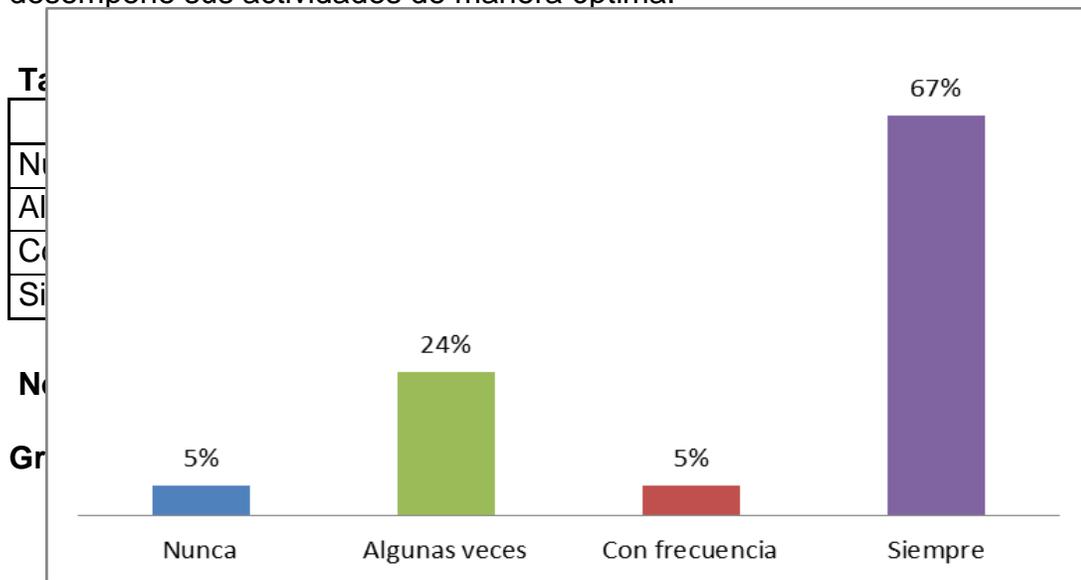


Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos se detectó que el 52% de las ocasiones si se cuenta con los accesos pertinentes para personas discapacitadas, el 29% indicó que algunas veces; el 14% sostuvo que con frecuencia y el 5% indicó que nunca existen dichas facilidades.

12. En su centro de trabajo se cuenta con los medios tecnológicos y de comunicación accesible para que cualquier persona con discapacidad desempeñe sus actividades de manera óptima.

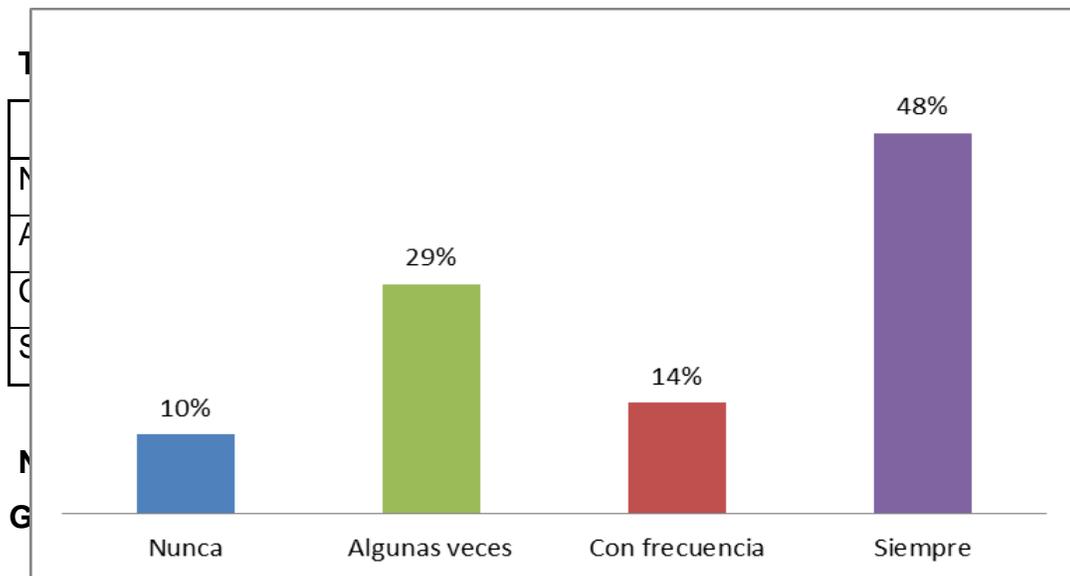


Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Los resultados permitieron detectar que el 67% de las ocasiones el personal discapacitado cuenta con las herramientas tecnológicas pertinentes; el 24% algunas veces y finalmente, representando el 5% indicó que con frecuencia, y así mismo, 5% de los participantes aseveró que nunca se dan dichos casos.

13. En su centro de trabajo se contemplan mecanismos o políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad, personas adultas mayores o con VIH, entre otras.

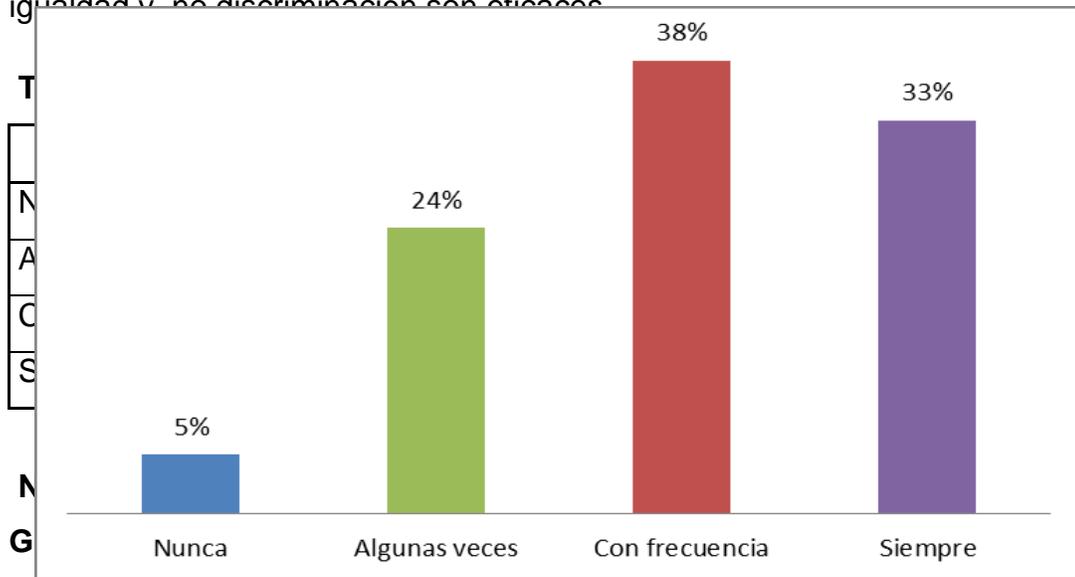


Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Se estableció que el 48% indica que siempre se emplean mecanismos de inclusión laboral; el 29% indica que algunas veces, 14% de los encuestados sostiene que con frecuencia y 10% indicó que nunca se ejecutan dichos mecanismos.

14. En su centro de trabajo los mecanismos utilizados para asegurar la igualdad y no discriminación son eficaces



Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

El resultado permitió conocer que el 38% de los encuestados indicó que con frecuencia los mecanismos de no discriminación son eficaces; 33% respondió que siempre; 24% sostuvo que algunas veces y 5% aseveró que nunca son eficaces.

15. En su centro de trabajo se recibe un salario por igual trabajo sin importar

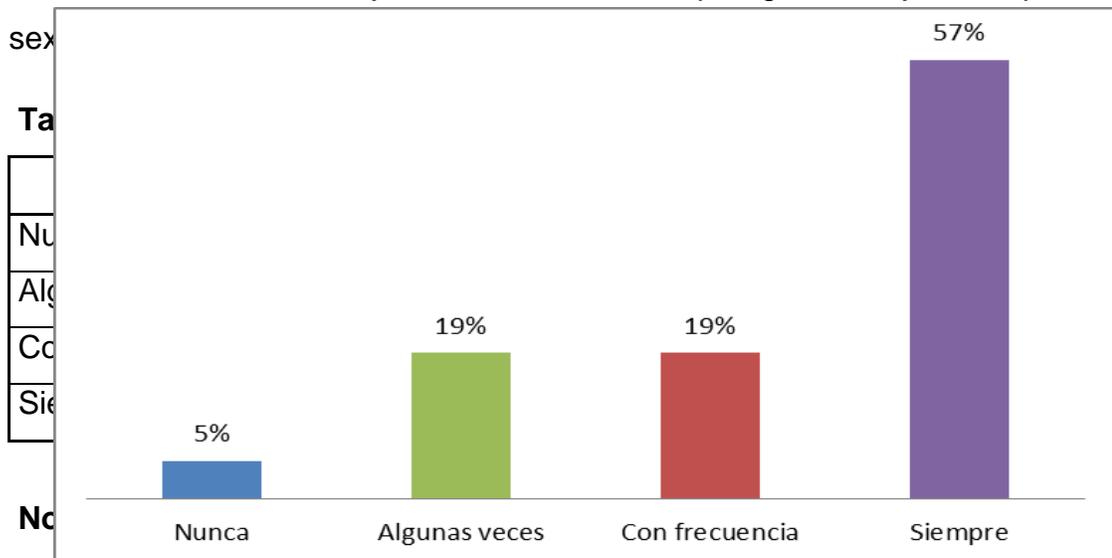


Gráfico 23: Nivel de frecuencia de remuneración igualitaria.

Nota: Autor - Macías K. (2018)

Interpretación:

Finalmente, referente a esta última consulta se detectó que el 57% mayoritariamente opina que siempre la remuneración es equitativa; 19% indicó que con frecuencia; 19% también sostuvo que algunas veces y el 5% opinó que remuneración económica nunca es justa.

Análisis de la Entrevista

Se aplicó una entrevista estandarizada a tres colaboradores de cargos altos y medios del Banco del Pacífico, tal como se detalla a continuación:

Entrevistado 1: Subgerente de Selección

Entrevistado 2: Jefe 2 de Retribuciones

Entrevistado 3: Ejecutivo 2 de Retribuciones

1. ¿Considera que su institución es abiertamente inclusiva con las personas con discapacidad? ¿Por qué?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, desde antes que salga la ley de discapacitados la institución acogía a personas con discapacidad y siempre se cumple con más del porcentaje.	Si, son datos expuestos a la ciudadanía mediante memoria de sostenibilidad.	El banco acoge a personas con discapacidad, en sus procesos de selección ofrecen las mismas oportunidades para los candidatos velando que se cumplan con los

		perfiles requeridos.
--	--	----------------------

Interpretación:

Los entrevistados sostuvieron que efectivamente el Banco del Pacífico es una institución público-privada que emplea abiertamente a personas discapacitadas.

Con ello también se expone que dentro de los procesos de selección que aplica actualmente la institución, todos los candidatos tienen las mismas prioridades contemplando que los mismos cumplen con el perfil requerido.

2. Respecto a la comunicación interna, ¿considera usted que actualmente se aplica algún tipo de promoción específica para la inclusión laboral de discapacitados?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
No abiertamente, sigue siendo un tema complejo.	No, es necesario considerar que hay períodos de promoción y otros no dependiendo del contexto.	El banco no difunde promociones internas, sin embargo participa en ferias laborales y asiste en la búsqueda de perfiles en los centros de discapacidades.

Interpretación:

Se detectó que el Banco del Pacífico no emplea herramientas de comunicación interna en la que se aplique actualmente algún tipo de promoción específica para la inclusión de personas con discapacidad.

3. En su experta opinión en el área de desarrollo organizacional y recursos humanos, ¿considera importante la inclusión de personas discapacitadas? Explique por qué.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Totalmente, las personas con algún tipo de discapacidad tienen los mismos derechos y merecen las mismas oportunidades que el resto.	Sí, porque da lugar a demostrar un interés genuino de la importancia que tiene cada trabajador como persona y el interés de ofrecer oportunidades.	Si es importante porque se mejoran las relaciones interpersonales entre distintos grupos, a ser empáticos y a tener paciencia.

Interpretación:

Se estableció que el área de desarrollo humano considera se suma importancia la inclusión de personas discapacitadas dado que se tiene especial interés por cada trabajador como persona, promulgan la igualdad de derechos y creen que dicha consideración aporta de manera positiva.

4. ¿Considera que la inclusión laboral de discapacitados aporta de manera positiva o negativa en el clima organizacional? Explique por qué.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Positiva, porque nos hace más humanos y solidarios, fomenta el trabajo colaborativo.	Depende, hay que cuidar que se mantenga el equilibrio entre los discapacitados con voluntad de trabajar y los que son abusivos de su condición.	En la parte positiva, cambia la actitud de los colaboradores, los sensibiliza impulsándola aceptación a este grupo y se promueve la no discriminación.

Interpretación:

De manera general los entrevistados opinaron que la inclusión laboral de personas discapacitadas aporta de manera positiva a la institución ya que hace al personal más humano, tolerante y sensible, pero creen importante también que se mantenga un equilibrio dado que hay casos de personas discapacitadas que se vuelven abusivas aprovechándose de su condición.

5. En su opinión, ¿el Banco del Pacífico es una entidad abiertamente inclusiva para la inclusión laboral de personas con discapacidad? ¿Cuántos colaboradores en dichas condiciones tienen actualmente? Especifique las cantidades con tipos de discapacidad.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si considero que es inclusiva. Actualmente cumplimos con el 4% y algo más.	136	El banco cuenta con 130 personas con discapacidad física, auditiva y visual.

Interpretación:

No hubo concordancia respecto a la cantidad de colaboradores discapacitados que laboran en el Banco pero aproximadamente son 130 personas.

6. ¿Qué problemas ha tenido en el proceso de inclusión laboral de discapacitados? Detalle.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

<p>Es un tema de concientización con la gente para que fluya el tema. En algún momento tuvimos problemas con el personal contratado con discapacidad porque abusaban e incumplían con el reglamento interno.</p>	<p>Se ha logrado detectar cierto grado de abuso por presentar algún tipo de condición especial.</p>	<p>En ciertas ocasiones se ha identificado abuso por sus condiciones.</p>
--	---	---

Interpretación:

A groso modo se expuso que existieron casos de personal discapacitado contratado que incumplía con ciertas normas abusando de su condición o minusvalía.

<p>7. ¿Estilan realizar procesos de inducción en el puesto de trabajo para los nuevos empleados? ¿Se aplica algún tipo de protocolo especial para las personas con discapacidad?</p>		
<p>Entrevistado 1</p>	<p>Entrevistado 2</p>	<p>Entrevistado 3</p>
<p>Si, presentación en el área de trabajo. Se elabora una guía de entrenamiento y se les asigna un tutor interno.</p>	<p>Por el tipo de discapacidad que se contratan, aplica la misma inducción para todos.</p>	<p>No se aplica ningún protocolo especial, sin embargo existe una inducción y guía de entrenamiento para los nuevos colaboradores.</p>

Interpretación:

Se afirma que la empresa realiza inducciones en el puesto de trabajo en todos los niveles sin excepción, pese a que no hay un protocolo puntual.

8. ¿Cómo considera que ha sido la respuesta del personal de la empresa respecto a la convivencia laboral con las personas que sufren algún tipo de discapacidad?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Con el tiempo han ido aceptando, los tratan de igual a igual tratando de que se sientan cómodos e incluidos.	Inclusiva.	En el proceso de adaptación suelen presentarse limitaciones o resistencia de ambas partes.

Interpretación:

Dada la delicadeza del tema se expone que como en todo proceso, el hecho de incluir a personas discapacitadas causa cierta resistencia, pero que se ha ejecutado con prácticas inclusivas y de aceptación.

9. ¿Existen estrategias de inclusión laboral para discapacitados establecidas e implementadas?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Asistimos a ferias laborales.	No por el momento, se van cubriendo las vacantes de forma casi automática.	El banco realiza constantemente acercamientos en los centros de discapacidad intelectual para la búsqueda de perfiles.

Interpretación:

Actualmente no existen estrategias puntuales promovidas por el Banco del Pacífico en las que se implemente activamente la inclusión de personas discapacitadas pero, a pesar de ello, la institución participa de ferias laborales abiertamente inclusivas.

10. ¿Qué recomendaciones considera pertinentes para apoyar la promoción de la inclusión laboral de personas discapacitadas?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>No en todas las empresas es posible acoger a las personas con todo tipo de discapacidad, por eso es importante seguir sensibilizando a la sociedad y capacitar a las empresas para tratar a cada persona de acuerdo a su discapacidad. No todas las empresas tienen la infraestructura para acoger personas con cierta discapacidad física.</p> <p>Deberían existir lugares que preparen a las personas con discapacidad para poder insertarlas al mundo laboral de acuerdo a sus destrezas.</p>	<p>Obligaciones y derechos, se debe dejar claro el marco de acción.</p>	<p>Establecer políticas y prácticas en las organizaciones que faciliten el desarrollo de las funciones de este grupo de personas como el teletrabajo u otras alternativas.</p>

Interpretación:

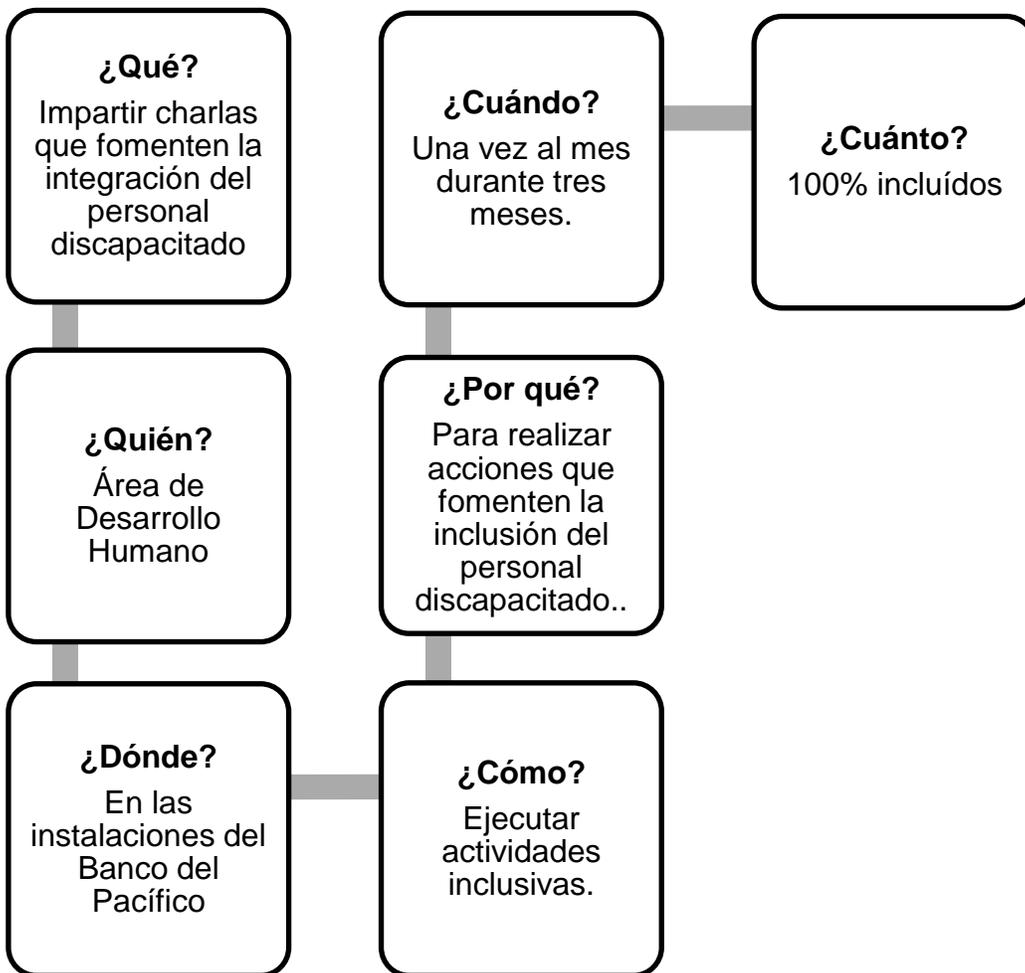
Como respuesta a esta última consulta, los entrevistados sugirieron:

- Establecer políticas y prácticas en las que se incluya a personas discapacitadas como en casos de teletrabajo.
- Plantear obligaciones y derechos para las personas discapacitadas.
- Ejecutar acciones abiertamente inclusivas y dinámicas.
- Preparar y concientizar a los trabajadores.

Plan de capacitación del clima organizacional para la inclusión de discapacitados en las labores del Banco del Pacífico.

El principal objetivo para la realización del presente plan es: desarrollar competencias y destrezas que contemplen la inclusión de las personas discapacitadas en el clima organizacional del Banco del Pacífico.

Gráfico 24: Capacitación para la inclusión laboral de discapacitados.



Nota: Autor – Macías, K. (2018)

Tabla 26: Temas generales de capacitación

Temas	Objetivos de la Capacitación	Tiempo	Facilitador	Costo	Lugar
Potencialidades: desarrollo de actitudes, destrezas y capacidades de cada colaborador	Empoderar a los trabajadores haciéndolos más conscientes de sus capacidades.	2 de Agosto 2018	Psicólogo Jaime Leal	\$ 2.500,00	Sala de Capacitación
Aporte personal a las metas colectivas: cómo vincular activamente la gestión diaria con los objetivos departamentales y organizacionales	Crear un vínculo entre la gestión diaria de cada uno de los trabajadores y de qué manera su trabajo aporta a los logros colectivos.	15 de Septiembre de 2018	Psicólogo Jaime Leal	\$ 3.200,00	Sala de Capacitación
Trabajo en equipo: educar a los trabajadores para la participación constante con el apoyo de su equipo	Vincular de manera activa a los trabajadores con y sin discapacidades.	10 de Octubre de 2018	Psicólogo Jaime Leal	\$ 2.800,00	Sala de Capacitación

Nota: Autor – Macías, K. (2018)

Tabla 27: Cronograma

Tiempo / Actividad	2018												
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Capacitación de Potencialidades													
Capacitación de Aporte personal a las metas colectivas													
Capacitación de Trabajo en equipo													

Nota: Autor – Macías, K. (2018)

Tabla 28: Presupuesto

Ingresos			Egresos		
Cantidad	Item	Valor	Cantidad	Item	Valor
1	Inversión económica del Banco del Pacífico para la ejecución de capacitaciones para la inclusión laboral de discapacitados, proveniente del presupuesto anual de capacitación.	\$8.500,00	1	Capacitación de Potencialidades	\$2.500,00
			1	Capacitación de Aporte personal a las metas colectivas	\$3.200,00
			1	Capacitación de Trabajo en equipo	\$2.800,00
TOTAL		\$8.500,00	TOTAL		\$8.500,00

Nota: Autor – Macías, K. (2018)

Conclusiones:

- El Banco del Pacífico ha sido identificado como una institución que mantiene un buen Clima organizacional y de vinculación con los discapacitados.
- Se diagnosticaron los métodos y técnicas apropiadas para la investigación.
- Directivos del Banco del Pacífico aprobaron el Plan de Capacitación en Clima Organizacional.
- El Banco del Pacífico realiza un importante aporte social al ejecutar la contratación de personas discapacitadas acorde al requerimiento de la ley.
- Las áreas responsables del desarrollo organizacional de la empresa, cuenta con el personal necesario y competente para el desempeño de sus funciones. Dichos colaboradores, están comprometidos con el crecimiento de la institución y lo evidencian en sus acciones.
- Las acciones individuales detectadas a favor de la integración laboral del personal discapacitado, lamentablemente no mantiene una secuencia y dirección, por lo que se consideran acciones aisladas sin objetivo.
- Las áreas responsables de la integración de personal se expresan abiertamente interesadas en la ejecución de acciones programadas y direccionadas a objetivos claros.
- El Banco del Pacífico en general es una empresa que realiza buenas prácticas empresariales con lo concerniente al clima de trabajo.

Recomendaciones:

- Adquirir un compromiso con real con la inclusión activa de las personas con discapacidad.
- Considerar las recomendaciones efectuadas por los ejecutivos de Desarrollo Organizacional en cuanto a:
 - Establecer políticas y prácticas en las organizaciones que faciliten el desarrollo de las funciones de este grupo de personas como el teletrabajo u otras alternativas.
 - Establecer los derechos de los colaboradores con discapacidades.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del bienestar de los trabajadores.
- Realizar actividades como focus group de manera semestral que permitan identificar las necesidades de los trabajadores con los temas relacionados al clima laboral.
- Esforzarse en identificar posibles situaciones de discriminación laboral para con las personas discapacitadas.
- Identificar buenas prácticas en el tema de inclusión laboral de discapacitados.

Bibliografía:

Concepto Definicion. (2013). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/muestra/>

Aretio Romero, A. (2009). *Una mirada social al estigma de la enfermedad mental.* Santiago.

Arosemena, C. (2013). *Salesianos.* Obtenido de <http://www.salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>

Brunet, L. (2014). *Ediciones Técnicas Paraguayas.* Obtenido de <http://www.etp.com.py/fichaLibro?bookId=46491>

CDC. (2017). *Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades.* Obtenido de <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-inclusion.html>

Código de Trabajo, R. O. (2012). *Código de Trabajo.* Quito.

Consejo Nacional para la igualdad de diacapacidades - CONADIS, R. d. (1993). *Consejo Nacional para la igualdad de diacapacidades - CONADIS, República del Ecuador.* Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>

Ecuador, V. d. (2010). *Vicepresidencia de la República del Ecuador.* Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/vicepresidencia-expone-a-empresarios-los-contenidos-del-programa-ecuador-sin-barreras/>

FND. (2018). *Fundación Nacional de Discapitados.* Obtenido de <http://www.fnd.cl/discapacidadytrabajoInclusionlaboraldepersonascondiscapacidad.htm>

- Forcada Rojkin, C. I. (2015). *La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado*. Rosario.
- G.M., R. E. (2012). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/rosaemiliagm/definiciones-de-clima-organizacional-sus-aspectos-condicionantes-y-caracteristicas>
- Garavito Escobar, D. M. (2014). *La inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral colombiano, una acción conjunta*. Bogotá.
- Gestión. (2018). *Gestión* . Obtenido de <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>
- Gestión. (2018). *Gestión.Pe*. Obtenido de Gestión.Pe: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/siete-beneficios-contratar-personas-discapacidad-habilidades-especiales-236918>
- Gestión Pública, D. (2018). *Secretaría Nacional de la Administración Pública*. Obtenido de <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/index.php?c=12&categoria=2&articulo=3243>
- Gobernación de Santander, N. (2018). *Enjamre.gov*. Obtenido de <http://www.enjambre.gov.co/enjambre/file/download/179650>
- Guananga Quispe, L., & Alarcón Sanafria, S. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito.
- Heresi Soto, J. (1996). *Clima Organizacional*. Cartagena.
- Inclúyeme.com. (2018). *Inclúyeme*. Obtenido de <https://www.incluyeme.com/tag/definicion-de-inclusion/>

- INEGI, I. N. (2015). *Clasificación de Tipo de Discapacidad - Histórica*. México.
- Izquierdo Lozano, J. (2011). *Inserción laboral de personas con discapacidad y su impacto en la medición del clima organizacional y desempeño en el Banco Pichincha*. Quito.
- Londoño Henao, N. (2016). *Impactos e la inclusión laboral en el clima organizacional*. Bogotá.
- Mahecha, J. (2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/pgukglq1fqr-/investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-explicativa/>
- Ministerio de Educación, G. d. (2016). *Necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad visual*. Santiago.
- Ministerio de Trabajo, R. d. (2018). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Minsalud. (2006). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>
- Oficina del Alto Comisionado, d. I. (1996). *Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Olaz, Á. (2013). *El clima laboral en cuestión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Móstoles.
- OMS. (2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Palma Carrillo, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima.

- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Definición de* . Obtenido de <https://definicion.de/derecho/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/discapacidad/>
- Registro Oficial, G. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Registro Oficial, G. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Registro Oficial, G. N. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP*. Quito.
- Registro Oficial, G. N. (2012). *Código de Trabajo*.
- Registro Oficial, G. N. (2012). *Ley Orgánica de Salud*.
- Rodríguez, A. (2015). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>
- Solís, A. (2016). *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/7-de-cada-10-personas-con-discapacidad-sin-trabajo/>
- Tamayo, y. T. (1997). *Tesis de Investigación - Población y Muestra*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- UNESCO. (2018). *UNESCO*. Obtenido de <https://es.unesco.org/>
- Unidas Naciones, O. d. (1948). *United Nations*. Obtenido de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- www.bancodelpacifico.com. (2018). *Banco del Pacífico*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/corporativo/grupo-banco-del-pacifico/nuestra-historia>

Anexos

Anexo 1: Edificio Matriz Banco del Pacífico S.A.



Anexo 2: Formato Entrevista

ENTREVISTA

DATOS INFORMATIVOS

FECHA: _____

LUGAR: _____

HORA DE INICIO: _____ HORA DE FIN: _____

ENTREVISTADOR: Macías Cordero Kléber Enrique

ENTREVISTADO: _____

OBJETIVO: Determinar las acciones actualmente aplicadas respecto a la inclusión laboral de personas discapacitadas en el Banco del Pacífico.

FORMULARIO:

1. ¿Considera que su institución es abiertamente inclusiva con las personas con discapacidad? ¿Por qué?
2. Respecto a la comunicación interna, ¿considera usted que actualmente se aplica algún tipo de promoción específica para la inclusión laboral de discapacitados?
3. En su experta opinión en el área de desarrollo organizacional y recursos humanos, ¿considera importante la inclusión de personas discapacitadas? Explique por qué.
4. ¿Considera que la inclusión laboral de discapacitados aporta de manera positiva o negativa en el clima organizacional? Explique por qué.
5. En su opinión, ¿el Banco del Pacífico es una entidad abiertamente inclusiva para la inclusión laboral de personas con discapacidad?

¿Cuántos colaboradores en dichas condiciones tienen actualmente?
Especifique las cantidades con tipos de discapacidad.

6. ¿Qué problemas ha tenido en el proceso de inclusión laboral de discapacitados? Detalle.
7. ¿Estilan realizar procesos de inducción en el puesto de trabajo para los nuevos empleados? ¿Se aplica algún tipo de protocolo especial para las personas con discapacidad?
8. ¿Cómo considera que ha sido la respuesta del personal de la empresa respecto a la convivencia laboral con las personas que sufren algún tipo de discapacidad?
9. **¿Existen estrategias de inclusión laboral para discapacitados establecidas e implementadas?**
10. ¿Qué recomendaciones considera pertinentes para apoyar la promoción de la inclusión laboral de personas discapacitadas?

Anexo 3: Formato Encuesta

PRESENTACION:

Buenos días, mi nombre es Kleber Macias, soy estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano. Como parte de proceso de titulación, necesito realizar una encuesta para realizar una medición de la inclusión laboral de discapacitados en el Banco del Pacifico. La encuesta es anónima y la información vertida en la misma no implica responsabilidad para usted. Solo tomará unos minutos. ¿Podría Ayudarme?

OBJETIVO:

Conocer la percepción que tienen las personas que laboran en los centros de trabajo sobre aquellos aspectos sociales que conforman su entorno laboral y que facilitan o dificultan su desempeño.

INSTRUCCIONES:

Por favor señale la respuesta con una X de manera franca, con el objeto de que este ejercicio aporte lo necesario para su mejor aprovechamiento.

Datos generales		
Sexo	Mujer	Hombre
Edad	18 a 29 30 a 39 40 a 49 50 a 59 60 y más	
Estado civil o conyugal	Soltera/o Casada/o Unión libre Divorciada/o Viuda/o	
Años de antigüedad en el Banco del Pacífico	Menos de un año años	De 1 a 3 años De 4 a 9 Más de 10 años
Nivel de Instrucción Académica	Sin escolaridad Primaria Secundaria Bachillerato o preparatoria	Carrera técnica Licenciatura Maestría Doctorado

Horario de trabajo	De a horas
1. ¿Qué tipo de discapacidad tiene? Indique porcentaje	Intelectual Motriz Auditiva % _____ Visual
Solo para fines estadísticos de igualdad laboral y no discriminación, solicitamos conteste la siguiente pregunta de manera voluntaria	
2. ¿En su centro de trabajo existe una política de igualdad laboral y no discriminación?	Sí No No sé
3. ¿En su centro de trabajo existe un comité de igualdad y no discriminación?	Sí No No sé
4. ¿En su centro de trabajo existe un mecanismo para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral?	Sí No No sé

Indicadores	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
Formación y capacitación				
5. ¿En su centro de trabajo se cuenta con programas de capacitación en materia de igualdad laboral y no discriminación?				
6. ¿En los últimos 12 meses usted ha participado en programas de capacitación?				

Indicadores	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
Permanencia y ascenso				
7. ¿En su centro de trabajo se ha despedido a alguna persona discapacitada?				
8. ¿En su centro de trabajo la competencia por mejores puestos, condiciones laborales o salariales es justa y equitativa?				

Indicadores	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
Clima laboral libre de violencia				
9. ¿En su centro de trabajo, en general hay personas que				

discriminan, tratan mal o le faltan el respeto a sus compañeras/os, colegas o subordinadas/os que padecen algún tipo de discapacidad?				
10. ¿En su centro de trabajo existen campañas de difusión internas de promoción de la igualdad laboral y no discriminación?				

Indicadores	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
Accesibilidad				
11. ¿Considera que las instalaciones de su centro de trabajo son adecuadas y accesibles para personas con discapacidad (rampas, estacionamiento, sanitarios, oficinas, pasillos, escaleras, elevadores, entre otros)?				
12. ¿En su centro de trabajo se cuenta con los medios tecnológicos y de comunicación accesible para que cualquier persona con discapacidad desempeñe sus actividades de manera óptima?				
13. ¿En su centro de trabajo se contemplan mecanismos o políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad, personas adultas mayores o con VIH, entre otras?				

Indicadores	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
Condiciones generales de trabajo				
14. ¿En su centro de trabajo los mecanismos utilizados para asegurar la igualdad y no discriminación son eficaces?				
15. ¿En su centro de trabajo se recibe un salario igual por igual trabajo sin importar sexo, apariencia, edad u otras características personales?				

CIERRE:

Muchas gracias por su ayuda, su opinión es muy valiosa.

Su participación me ayudará a realizar observaciones y recomendar acciones respecto al proceso de inclusión laboral para discapacitados del Banco del Pacífico.

Kleber Macías Cordero
CI 0915279178



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN DE DISCAPACITADOS EN LAS LABORES DEL BANCO DEL PACÍFICO”** y problema de investigación: **¿Cómo influye en el clima organizacional la inclusión de discapacitados en las labores del Banco del Pacífico - Matriz, del cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el año 2018?**, presentado por Macías Cordero Kléber Enrique como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Macías Cordero Kléber Enrique

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Añales  Luis Alberto Añales

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma