



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO

SEDE- EL GIRÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**INCLUSION LABORAL SOSTENIBLE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACION DE
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE
QUITO EN EL AÑO 2023**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de: Lic. Contabilidad y Auditoría**

AUTOR: VERÓNICA MICHELLE PEÑAFIEL LÓPEZ

TUTOR: DALIA ESTALINA GORDON

QUITO- ECUADOR

2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, VERONICA MICHELLE PEÑAFIEL LOPEZ con documento de identificación N° 1724540412 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de maneratotal o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito 08 de agosto del año 2024

Atentamente,



VERONICA MICHELLE
PEÑAFIEL LOPEZ
1724540412

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, VERONICA MICHELLE PEÑAFIEL LOPEZ con documento de identificación No.1724540412, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Ensayo o Artículo Académico: "INCLUSION LABORAL SOSTENIBLE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2023" el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad PolitécnicaSalesiana.

Quito 08 de agosto del año 2024

Atentamente,



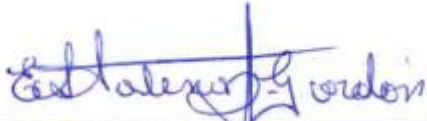
VERONICA MICHELLE
PEÑAFIEL LOPEZ
1724540412

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, DALIA ESTALINA GORDON con documento de identificación N° 1710756931, docente de la Universidad , declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación "INCLUSION LABORAL SOSTENIBLE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2023" , realizado por VERONICA MICHELLE PEÑAFIEL LOPEZ con documento de identificación N° 1724540412, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Ensayos o Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito 08 de agosto del año 2024

Atentamente,



DALIA ESTALINA GORDON
1710756931

I. Dedicatoria y agradecimiento

A mi querida familia:

Este artículo está dedicada a ustedes, que han sido mi pilar fundamental en este camino. Gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi fuente de inspiración. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mis padres, a mi hermana por estar siempre dispuesta a ayudarme, ser mi apoyo incondicional en todo momento, su compañía ha sido invaluable para mantenerme enfocada y motivada.

A mi abuelita Teresa que ha sido más que madre, a ella le debo todo y gracias a ella es que hoy he podido culminar mi carrera sin ella no sería posible este sueño que hoy es una realidad, agradezco por sus sabios consejos y su cariño incondicional.

Agradezco a mi esposo que es mi compañero de vida, que ha sido mi apoyo en todo momento, a mi pequeña hija Paula, que sin duda alguna todo lo que yo hago es por ella, es mi motivación, mi consuelo, mi refugio, todo el sacrificio ha recaído en ella que me ha visto llegar en las noches o a veces ni me ha visto, hoy es parte de este logro.

Agradezco a mis profesores por compartir sus conocimientos, tiempo y amor de hacer con nosotros los mejores profesionales.

Gracias a cada uno de ustedes por estar siempre ahí, por ser mi refugio y por brindarme la fuerza necesaria para seguir adelante. Este logro es tanto mío como suyo.

II. Resumen

Este artículo investiga la inclusión laboral de personas con discapacidad en los principales bancos de Quito durante el año 2023, con el objetivo de identificar y superar las barreras físicas y actitudinales que limitan su participación en el entorno laboral. A pesar de los avances legislativos que promueven la igualdad de oportunidades, las encuestas realizadas revelan que existen desafíos significativos, tales como la falta de infraestructuras accesibles y la insuficiente capacitación del personal en temas de inclusión, utilizando una metodología cuantitativa, el estudio recopila y analiza datos comparando el porcentaje de personas con discapacidad empleadas y evaluando las condiciones ergonómicas y físicas adaptadas para estos empleados. Por ejemplo, se encontró que solo el 15% de las personas con discapacidad encuestadas están empleadas en estos bancos, y de estas, solo el 35% considera que las adaptaciones ergonómicas son adecuadas.

Las estrategias propuestas incluyen la modificación de infraestructuras y tecnologías para hacerlas accesibles, la implementación de programas de capacitación y sensibilización para el personal bancario, la colaboración con organizaciones especializadas en discapacidad y la creación de mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario. Además, se enfatiza la importancia de desarrollar una cultura organizacional inclusiva que valore la diversidad y promueva la igualdad de oportunidades para todos los empleados.

La investigación determinó que la inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad no solo beneficiará a estos individuos al proporcionarles igualdad de oportunidades y mejorar su calidad de vida, sino que también enriquecerá el entorno laboral de los bancos, promoviendo la diversidad y mejorando la reputación de las instituciones bancarias en términos de responsabilidad social corporativa. En última instancia, el trabajo aboga por una sociedad más justa y equitativa mediante la implementación de políticas inclusivas sostenibles que favorezcan la integración social y económica de las personas con discapacidad, contribuyendo así al desarrollo integral y al bienestar de toda la comunidad.

Palabras clave: inclusión laboral, discapacidad, accesibilidad, responsabilidad social corporativa, diversidad.

III. Abstract

This article investigates the labor inclusion of people with disabilities in major banks in Quito during 2023, aiming to identify and overcome physical and attitudinal barriers that limit their participation in the workplace. Despite legislative advances promoting equal opportunities, surveys reveal significant challenges, such as a lack of accessible infrastructure and insufficient staff training on inclusion issues, using a quantitative methodology, the study collects and analyzes data comparing the percentage of employed people with disabilities and evaluating the ergonomic and physical conditions adapted for these employees. For example, it was found that only 15% of the surveyed people with disabilities are employed in these banks, and of these, only 35% consider the ergonomic adaptations to be adequate.

The proposed strategies include modifying infrastructures and technologies to make them accessible, implementing training and awareness programs for banking staff, collaborating with organizations specialized in disability, and creating monitoring and evaluation mechanisms to measure progress and adjust strategies as necessary. Additionally, the importance of developing an inclusive organizational culture that values diversity and promotes equal opportunities for all employees is emphasized.

The research determine that the effective labor inclusion of people with disabilities will not only benefit these individuals by providing equal opportunities and improving their quality of life but will also enrich the work environment of banks, promoting diversity and enhancing the reputation of banking institutions in terms of corporate social responsibility. Ultimately, the work advocates for a fairer and more equitable society through the implementation of sustainable inclusive policies that favor the social and economic integration of people with disabilities, thus contributing to the overall development and well-being of the entire community.

Keywords: labor inclusion, disability, accessibility, corporate social responsibility, diversity.

IV. Índice de Contenido

| | |
|---|----|
| 1. TEMA | 1 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. | 1 |
| 3.1 FORMULACION DE LOS PROBLEMAS. – | 1 |
| 4. JUSTIFICACION. - | 2 |
| 5. OBJETIVOS. –..... | 2 |
| 5.1 GENERAL,..... | 2 |
| 5.2 ESPECIFICOS | 2 |
| 6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL | 2 |
| 6.1 MARCO TEÓRICO. -..... | 2 |
| Deducción de IR por inclusión laboral. | 3 |
| Devolución del IVA, bienes y servicios de primera necesidad. -..... | 3 |
| Exención de impuestos, importación de bienes para uso exclusivo. - | 4 |
| Importación y compra de vehículos ortopédicos, adaptados y no ortopédicos. | 4 |
| Procesos de aplicación: | 5 |
| Cambio de beneficio a otro vehículo..... | 5 |
| Accesibilidad y adaptaciones razonables:..... | 6 |
| Políticas de Inclusión Laboral:..... | 7 |
| 6.2 MARCO CONCEPTUAL. -..... | 8 |
| Barreras para la Participación Laboral de Personas con Discapacidad:..... | 8 |
| Estrategias para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad: | 8 |
| Impacto de la Inclusión Laboral Sostenible:..... | 8 |
| Inclusión Laboral:..... | 8 |
| Prácticas Actuales en el Sector Bancario: | 8 |
| Sostenibilidad en el Empleo: | 8 |
| Modelos de Discapacidad:..... | 9 |
| 7. MARCO METODOLÓGICO. | 9 |
| 7.1 Métodos y técnicas de Recopilación de datos empleadas | 9 |
| 7.2 Métodos y técnicas de Análisis de datos. | 9 |
| 8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 9 |
| 9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 24 |
| 10. CONCLUSIONES | 25 |
| 11. FUENTES DE CONSULTA | 26 |
| 13. ANEXOS | 29 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Ejemplo de cálculo de devolución de IVA | 4 |
| Ilustración 2: Barreras actuales de inclusión. | 10 |
| Ilustración 3 Condiciones de rampas de seguridad | 11 |
| Ilustración 4 Adaptabilidad de cajeros automáticos | 12 |
| Ilustración 5 Políticas de inclusión y accesibilidad | 13 |
| Ilustración 6 Señalética y acceso | 14 |
| Ilustración 7 Capacitaciones de sensibilización | 15 |
| Ilustración 8 Necesidades del personal con discapacidad | 16 |
| Ilustración 9 Estrategias efectivas de redes sociales | 17 |
| Ilustración 10 Difusión de inclusión | 18 |
| Ilustración 11 Mejores medios de difusión | 19 |
| Ilustración 12 Evaluación de inclusión | 19 |
| Ilustración 13 Indicadores de inclusión | 20 |
| Ilustración 14 Adaptación de procesos de contratación | 21 |
| Ilustración 15 Ambiente laboral inclusivo | 22 |
| Ilustración 16 Estrategias efectivas de sostenibilidad..... | 23 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Tabla de % de declaración de IR..... | 3 |
| Tabla 2. Ejemplo de la deducción de IR. | 3 |
| Tabla 3. Porcentaje de Discapacidades..... | 5 |
| Tabla 4. Opción de barreras actuales de inclusión..... | 10 |
| Tabla 5. Opción de condiciones de rampas de seguridad | 11 |
| Tabla 6. Opción de condición de adaptabilidad de cajeros automáticos | 11 |
| Tabla 7. Opción de políticas de inclusión y accesibilidad..... | 12 |
| Tabla 8. Opción de señalética y acceso | 13 |
| Tabla 9. Opción de capacitaciones de sensibilización | 14 |
| Tabla 10. Opción de necesidades del personal discapacitado | 15 |
| Tabla 11. Opción de efectividad en redes sociales..... | 16 |
| Tabla 12. Opción de difusión de inclusión | 17 |
| Tabla 13. Opción de mejores medios de difusión | 18 |
| Tabla 14. Opción de evaluación de inclusión | 19 |
| Tabla 15. Opción de indicadores de inclusión | 20 |
| Tabla 16. Opción de adaptación de procesos de contratación | 21 |
| Tabla 17. Opción de ambiente laboral inclusivo..... | 22 |
| Tabla 18. Opción de estrategias efectivas de sostenibilidad | 23 |

1. TEMA.

INCLUSION LABORAL SOSTENIBLE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2023

2. INTRODUCCIÓN

Debido a los marcos legales y las iniciativas de derechos humanos, la integración de las personas con discapacidad al mercado laboral es cada vez más importante en todo el mundo. En Ecuador, la Constitución y la Ley de Personas con Discapacidad establecen derechos y responsabilidades fundamentales para garantizar la igualdad de oportunidades laborales. Sin embargo, en la práctica todavía existen obstáculos que impiden a este grupo participar plenamente en el mercado laboral.

Este estudio se centra en los principales bancos de la ciudad de Quito en el año 2023, investiga las barreras físicas y actitudinales que limitan la integración de las personas con discapacidad al mercado laboral, y propone estrategias para superarlas. A nivel global, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad enfatiza la importancia de la accesibilidad y la inclusión en el empleo. En el contexto ecuatoriano, la normativa actual tiene como objetivo proteger los derechos de las personas con discapacidad, pero su implementación enfrenta importantes desafíos. Como instituciones financieras esenciales, los bancos tienen el potencial de liderar el camino con prácticas inclusivas, pero es necesario abordar las brechas en infraestructura y capacitación de los empleados para crear un entorno verdaderamente accesible y justo. La literatura sobre integración laboral enfatiza la importancia de la sensibilización y la formación continua. Los programas de formación para empleados y directivos pueden promover una cultura organizacional inclusiva que valore la diversidad.

Además, adaptar la infraestructura y la tecnología para permitir el acceso es fundamental para eliminar las barreras físicas. La colaboración con organizaciones profesionales y la implementación de políticas de seguimiento y evaluación son fundamentales para medir el progreso y realizar los ajustes necesarios a la estrategia integral. Mediante el uso de metodología e investigación cuantitativa, este estudio identifica las barreras actuales en los principales bancos de Quito y propone soluciones prácticas para promover la participación de las personas con discapacidad. Esta investigación pretende no sólo mejorar la calidad de vida de estas personas, sino también enriquecer el entorno laboral de la industria bancaria y fortalecer la responsabilidad social de estas instituciones. A través de políticas de inclusión sostenible, pretendemos crear una sociedad más justa donde se respete y promueva la diversidad en todos los ámbitos de trabajo.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad, la inclusión laboral de personas con discapacidad sigue siendo un desafío significativo en muchos sectores, incluido el sector bancario en la ciudad de Quito. A pesar de los avances legislativos y sociales en materia de derechos de las personas con discapacidad, persisten barreras que limitan su acceso y participación en el mercado laboral. Los principales bancos de la ciudad enfrentan dificultades para garantizar una representación equitativa de personas con discapacidad en sus equipos, lo que resulta en la pérdida de talento diverso y valioso, así como en la exclusión de un segmento importante de la población laboralmente activa.

3.1 FORMULACION DE LOS PROBLEMAS. – GENERAL,

- ¿Cómo pueden los principales bancos de la ciudad de Quito garantizar una participación activa y equitativa de las personas con discapacidad en sus entornos laborales durante el año 2023, promoviendo así la igualdad de oportunidades y la integración social y económica de este segmento de la población?

ESPECIFICOS

- ¿Qué barreras específicas y actuales limitan la participación de personas con discapacidad en los bancos de la ciudad de Quito, y cómo podemos superar estas barreras para promover una inclusión laboral más efectiva?
- ¿Cuáles serían las estrategias más efectivas para sensibilizar y capacitar al personal bancario sobre la inclusión de personas con discapacidad, utilizando de manera óptima las redes sociales, canales informativos y medios de comunicación en la ciudad de Quito?
- ¿Cómo podemos diseñar e implementar efectivos mecanismos de seguimiento y evaluación que nos permitan medir de manera integral y precisa el impacto del programa de inclusión laboral sostenible en los principales bancos de la ciudad de Quito?

4. JUSTIFICACION. -

Los temas planteados son importantes por su importancia, ya que fundamentan la necesidad de incluir y tomar en cuenta normas jurídicas basadas en factores de trabajo social que permitan la integración profesional y social de las personas con discapacidad a nivel nacional. El actual sistema de legislación laboral es incompleto, fragmentado, ignora las realidades actuales, ha dividido poderes entre sectores, no es claro y tiene pocas sanciones ejecutables, lo que dificulta cambiar el actual sistema de legislación laboral.

Esta ley se fundamenta en temas emergentes en la realidad jurídica de la sociedad ecuatoriana, como el tema de la inclusión social y la necesidad de que los poderes públicos atiendan las violaciones cometidas por el incumplimiento de la inclusión social. Estándares de Aseguramiento y Sanciones. La importancia de las leyes laborales y la integración social de las personas con discapacidad ha hecho de este un tema de actualidad. La Constitución actual establece que "todos los ciudadanos son iguales y disfrutan de los mismos derechos", lo cual es interesante no sólo en el ámbito jurídico sino también en el económico y social. Esto beneficiará directamente a la sociedad ecuatoriana en su conjunto al contribuir a la prohibición de la discriminación contra las personas con discapacidad tanto en el lugar de trabajo como en la sociedad.

5. OBJETIVOS. –

5.1 GENERAL,

Promover un entorno laboral inclusivo y sostenible en los principales bancos de la ciudad de Quito durante el año 2023, facilitando y fomentando activamente la participación de personas con discapacidad, con el fin de contribuir a la igualdad de oportunidades, la diversidad y la equidad en el ámbito laboral, fortaleciendo así la integración social y económica de este segmento de la población.

5.2 ESPECIFICOS

- Identificar las barreras actuales que limitan la participación de personas con discapacidad en los bancos de la ciudad de Quito.
- Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación para el personal bancario sobre la inclusión de personas con discapacidad, a través de la difusión en las redes sociales, canales informativos, medios de comunicación.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto del programa de inclusión laboral sostenible.

6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

6.1 MARCO TEÓRICO. -

Se entenderá por persona con discapacidad a aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, ve restringida permanentemente sus capacidades para ejercer sus actividades esenciales de la vida diaria, las personas con

discapacidad a menudo enfrentan desafíos significativos para acceder al empleo, incluyendo estigmatización, discriminación, y barreras físicas y tecnológicas. La comprensión de estos desafíos es esencial para diseñar estrategias efectivas de inclusión. Beneficios tributarios El régimen tributario para las personas con discapacidad y los correspondientes sustitutos, se aplicará de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, el Reglamento y la normativa tributaria que fuere aplicable. (Mazza, 2004)

Las personas con discapacidad tienen una exoneración en su declaración de IR en un monto equivalente al doble de la fracción básica gravada con tarifa cero de IR de personas naturales. El sustituto único de la persona con discapacidad podrá beneficiarse hasta por el mismo monto señalado en el inciso anterior, siempre y cuando la persona con discapacidad no ejerza el referido derecho.

Están exentos los ingresos obtenidos por las personas con discapacidad, debidamente calificados por el organismo competente, en un monto equivalente al doble de la fracción básica gravada con tarifa cero de impuesto a la renta, de acuerdo al porcentaje de discapacidad.

Tabla 1. Tabla de % de declaración de IR.

| DOBLE FBIR | % APLICACIÓN BENEFICIO | MONTO EXOGERACION 2024 |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| 2 x 11.902 = 23.804 | 60% | 14.282,40 |
| 2 x 11.902 = 23.804 | 70% | 16.662,80 |
| 2 x 11.902 = 23.804 | 80% | 19.043,20 |
| 2 x 11.902 = 23.804 | 100% | 23.804,00 |

- Fuente: Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades artículo 21.

Deducción de IR por inclusión laboral.

El texto menciona un beneficio para empleadores que les permite aplicar una deducción del 150% adicional sobre remuneraciones y beneficios sociales pagados a empleados con discapacidad o sustitutos. Este beneficio aplica tanto para trabajadores con discapacidad existente como para aquellos de nueva contratación. Es importante destacar que esta deducción no aplica si los empleados fueron contratados para cumplir con el porcentaje mínimo de personal con discapacidad, fijado en el 4%. Esta ventaja se mantendrá durante la duración de la relación laboral.

Ejemplo: el señor Luis Espinoza, persona con discapacidad que no forma parte del porcentaje mínimo que le obliga la ley, en el mes de abril de 2024.

Tiene una discapacidad certificada del 45%.

Tabla 2. Ejemplo de la deducción de IR.

| MES | REMUNERACION (a) | TOTAL, BENEF SOCIALES (b) | TOTAL, DE REMUN Y BENEF. SOCIALES PAGADOS AL TRABAJADOR C= a+b | DEDUCCION ADICIONAL D=(c*150%) |
|-------|------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| ABRIL | \$1.000 | \$321.47 | \$1321.47 | \$1982.20 |

- Fuente: Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades artículo 10.

Devolución del IVA, bienes y servicios de primera necesidad. -

Las personas con discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación efectuada por la autoridad sanitaria, tienen derecho a la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal, con facturas autorizadas por el SRI.

Las personas sustitutas de personas con discapacidad, que se hayan registrado como sustitutos directos en el Ministerio de Trabajo o sustitutos por solidaridad humana en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

La base imponible máxima de consumo mensual podrá ser de hasta 2 SBU del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el RLRTI.

Las solicitudes de devolución lo pueden realizar hasta transcurridos 5 años desde la fecha de emisión del comprobante de venta, lo podrán hacer por los canales de atención habilitados como: SRI en línea y presencial en las ventanillas del SRI habilitadas a nivel nacional.

Monto máximo a devolver = $2 \times \text{SBU} \times 15\% = 138$ dólares.

Ejemplo:

Ilustración 1. Ejemplo de cálculo de devolución de IVA

Amelia Morales, desea pedir la devolución de IVA de los bienes de primera necesidad adquiridos en enero 2024. Su discapacidad corresponde al 73%. Quiere saber el monto máximo que le pueden devolver si hizo compras en las cuales pagó un valor de IVA de 80 USD.

Según su grado de discapacidad puede aplicar a un beneficio del **70%**

| Grado de discapacidad | Porcentaje de aplicación del beneficio |
|-----------------------|--|
| Del 50% al 74% | 70% |

| Monto máximo devolución IVA 2024 | % Aplicación Beneficio | Monto Max según discap. |
|----------------------------------|------------------------|-------------------------|
| 110,40 | 70% | 77,28 |

Si ingresa su solicitud por 80USD, recibirá un monto de **77,28 USD**, que corresponde al monto máximo según su grado de discapacidad.

- Fuente: Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades artículo 75.

Exención de impuestos, importación de bienes para uso exclusivo. -

Beneficios

Importación de bienes de uso exclusivo Las personas con discapacidad y las personas jurídicas encargadas de su atención, podrán realizar importaciones de bienes para su uso exclusivo, exentas del pago de tributos al comercio exterior, IVA e ICE.

- 1.- Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física.
- 2.- Ortesis
- 3.- Equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación.
- 4.- Equipos, maquinarias y útiles de trabajo especialmente diseñados y adaptados.

Importación y compra de vehículos ortopédicos, adaptados y no ortopédicos.

La importación o compra de vehículos para personas con discapacidad en Ecuador goza de exenciones del pago del IVA e ICE, con excepción de tasas portuarias y de almacenaje. La autoridad aduanera autoriza la importación en un plazo máximo de 30 días para vehículos nuevos o de hasta 3 años de fabricación. Los beneficiarios pueden importar vehículos ortopédicos, no ortopédicos y/o adaptados una vez cada 5 años, destinados al uso personal de personas con movilidad reducida. Estos vehículos deben ser conducidos por personas con discapacidad o destinados al traslado de aquellas que no pueden conducir por sí mismas.

Su cálculo es de $60 \text{ SBU} \times 460 = 27600$.

Si llegase a exceder este valor, no será beneficiario.

Beneficios en impuestos vehiculares. Se considerará una rebaja especial de una fracción básica gravada, la cual será ajustada conforme a los porcentajes de depreciación de vehículos establecido en la ley, hasta llegar al porcentaje del valor residual. Esta medida será aplicada para un (1) solo vehículo por persona natural o jurídica.

Procesos de aplicación:

- Ingresar a Servicios en Línea con usuario y contraseña
- Acceder a la opción VEHÍCULOS / Exonere sus vehículos
- Escoger la opción de Exoneración Discapacidad
- Seleccionar la placa del vehículo al cual se desea aplicar la exoneración.
- Dar en clic en el botón validar solicitud.
- Finalmente, dar un clic en el botón procesar.

Cambio de beneficio a otro vehículo

Si el contribuyente requiere cambiar el beneficio a otro vehículo, podrá hacerlo presentando una petición solicitando el reverso de la exoneración vigente, Siempre y cuando el valor correspondiente a la matrícula no se encuentre pagado, caso contrario la solicitud se podrá realizar el siguiente año fiscal. (Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades., 2024)

Tabla 3. Porcentaje de Discapacidades

| GRADO DE DISCAPACIDAD | % DE BENEFICIO |
|-----------------------|----------------|
| 30 al 49% | 60% |
| 50 al 74% | 70% |
| 75 al 84% | 80% |
| 85 al 100% | 100% |

- Fuente: Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades artículo 21,22.

Como excepción a la aplicación de la tabla se considerará el transporte público y comercial (terrestre, aéreo nacional, marítimo, fluvial y ferroviario), para este caso, el descuento será del 50% de la tarifa regular. Igualmente, el descuento para los espectáculos públicos, consumo de servicios básicos, servicios de telefonía celular los pago y planes de internet para personas con discapacidad, será del 50% de la tarifa regular. Para el caso del transporte aéreo en rutas internacionales, el descuento será del 50% de la tarifa regular, libre de impuestos. Las tasas y tarifas notariales, consulares y de registro civil, identificación y cedulación se encuentran exentas de pago por parte de las personas con discapacidad. (discapacidades C. N., 2022)

Accesibilidad: Es fundamental garantizar que los entornos laborales, los procesos de reclutamiento, las instalaciones físicas y las tecnologías utilizadas en el trabajo sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas o sensoriales. (Catalán, 2022)

Accesibilidad y adaptaciones razonables:

Los bancos deben asegurarse de que sus lugares de trabajo, tecnologías y procesos sean accesibles para personas con diversos tipos de discapacidad. Esto puede requerir la implementación de adaptaciones razonables, como la instalación de rampas de acceso, la provisión de tecnologías de asistencia y la adopción de políticas de flexibilidad laboral. (discapacidades C. d., 2021)

Alianzas y Colaboraciones: Es importante establecer alianzas y colaboraciones con organizaciones especializadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad, así como con instituciones educativas y centros de rehabilitación, para facilitar el reclutamiento, la capacitación y el apoyo continuo de los empleados con discapacidad. (discapacidades C. d., 2021)

Beneficios de la inclusión laboral: La evidencia muestra que la inclusión laboral de personas con discapacidad puede aportar una serie de beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones, incluida una mayor diversidad de talentos, mejor satisfacción laboral y compromiso de los empleados, así como una reputación positiva de la empresa en la comunidad y entre los clientes. (OIT, 2020)

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD): Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, la CDPD establece los derechos fundamentales de las personas con discapacidad y promueve su plena participación e inclusión en todos los ámbitos de la sociedad, incluido el empleo. (COE, INT, 2019)

Consultoría y Asesoramiento Especializado: Los bancos pueden beneficiarse de la consultoría y el asesoramiento especializado en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad. Esto puede incluir la contratación de expertos en accesibilidad, consultores en diversidad e inclusión, y colaboraciones con organizaciones de la sociedad civil con experiencia en este ámbito. (Camara de comercio de Quito, 2020)

Comunicación y Transparencia: Es esencial establecer una comunicación abierta y transparente sobre los esfuerzos y avances en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad. Esto incluye la divulgación de políticas y prácticas inclusivas, así como la promoción de historias de éxito y buenas prácticas dentro de la organización y la comunidad en general (Consejo de Discapacidad, 2017)

Cultura organizacional inclusiva:

Para que la inclusión laboral sea efectiva, los bancos deben cultivar una cultura organizacional que valore la diversidad y fomente el respeto mutuo. Esto puede implicar programas de sensibilización y capacitación para empleados y directivos, así como la promoción de prácticas de contratación inclusivas y procesos de evaluación de desempeño equitativos. (Forrester, J, 2019)

Diversidad e inclusión: Estos conceptos van más allá de la mera conformidad con la ley y se centran en la creación de entornos laborales que valoren y respeten las diferencias individuales. La diversidad incluye dimensiones como la discapacidad, el género, la etnia, la edad y la orientación sexual, entre otras. (Forrester, J, 2019)

Desafíos y Oportunidades Específicos para el Sector Bancario: El sector bancario puede enfrentar desafíos únicos en términos de inclusión laboral de personas con discapacidad, como la necesidad de garantizar la seguridad y confidencialidad de la información financiero, también hay oportunidades para liderar el camino en términos de prácticas laborales inclusivas y responsabilidad social corporativa. (Ponce, 2020)

Evaluación y Seguimiento: Es importante establecer mecanismos de evaluación y seguimiento para medir el progreso en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad en los

principales bancos de la ciudad de Quito. Esto puede incluir la recopilación de datos sobre la representación de personas con discapacidad en la fuerza laboral, así como la retroalimentación de los empleados y clientes sobre la accesibilidad y la inclusión en el lugar de trabajo. (Sánchez, 2020)

Legislación y Políticas Internacionales y Nacionales sobre la Inclusión Laboral: Es fundamental comprender la legislación internacional y nacional que respalda la inclusión laboral de personas con discapacidad. Esto incluye la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como las leyes nacionales de Ecuador que prohíben la discriminación laboral y promueven la igualdad de oportunidades. (Conadis, 2020)

Políticas de Retención y Desarrollo Profesional: Además de la contratación inicial, los bancos deben desarrollar políticas y programas de retención y desarrollo profesional que apoyen el crecimiento y la progresión de carrera de las personas con discapacidad. Esto puede incluir oportunidades de capacitación, mentoría y desarrollo de habilidades específicas. (Conadis, 2020)

Políticas de Inclusión Laboral:

El artículo 45 de la Ley de organización de los discapacitados establece que las personas con discapacidad, discapacidad o minusvalía tienen derecho a un empleo remunerado, en igualdad de condiciones y sin discriminación en las prácticas relacionadas con el empleo, incluidos los procedimientos de solicitud, selección tanto pública como privada, empleo, formación y remuneración de los empleados del departamento y otras cuestiones. Los empleadores públicos o privados con al menos veinticinco (25) empleados deben emplear al menos el cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad en empleos permanentes que coincidan con sus habilidades laborales. y el principio de diversidad de discapacidad, las personas con discapacidad igual o superior al treinta por ciento formarán parte de la tasa de inclusión laboral.

El empleador que incumpla con esta obligación puede ser sujeto de una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en. (Codigo del trabajo, 2022)

La tasa de inclusión laboral en el sector privado se calculará y aplicará con base en el número total de empleados, excluyendo aquellos cuyos contratos sean inestables o permanentes según las leyes laborales aplicables. El porcentaje de participación en la fuerza laboral debe dividirse en partes iguales entre las provincias del país en el caso de los empleadores nacionales y entre los estados en el caso de los empleadores provinciales. Empleados temporales Los empleados temporales son familiares menores del cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de consanguinidad, cónyuges, socios comerciales, representantes legales o personas que tienen a su cargo y/o cuidan de una persona que padece una enfermedad grave. Parte del porcentaje correspondiente a la implicación laboral. Este servicio no podrá ser transferido a más de una (1) persona por persona con discapacidad.

También se consideran sustitutos los padres o sus representantes legales de una niña, niño o adolescente con discapacidad. Si existen otros casos de solidaridad humana, las autoridades públicas responsables de la inclusión económica y social examinarán alternativas según las normas. La calidad de la sustitución será reconocida por la autoridad competente mediante los certificados adecuados. La verificación de calificación se realizará a petición del afectado y de acuerdo con las instrucciones dictadas al efecto. Sustitutos directos Se consideran sustitutos directos los padres o sus representantes legales de una niña, niño o adolescente con discapacidad si la discapacidad del niño o joven es igual o superior al 30%, correspondiendo a parientes inferiores al cuarto grado de consanguinidad y al cónyuge del segundo grado de consanguinidad, Se considerará sustituto de familiares directos igual o superior al 75%, al

acompañante legal, representante legal o persona responsable y/o al cuidado de una persona con discapacidad,(Resolución Nro. 2013-0052, 2022)

RSE (Responsabilidad Social Empresarial): Los bancos pueden adoptar un enfoque de RSE al comprometerse con la inclusión laboral sostenible como parte de sus prácticas comerciales éticas y socialmente responsables. Esto implica no solo cumplir con las regulaciones legales, sino también asumir un compromiso proactivo con la diversidad y la inclusión en todas las áreas de la empresa, incluido el empleo. (Cajiga, 2022)

Al considerar estos aspectos en el diseño e implementación de programas de inclusión laboral, los bancos de la ciudad de Quito pueden avanzar hacia entornos laborales más equitativos, sostenibles y socialmente responsables.

6.2 MARCO CONCEPTUAL. -

Barreras para la Participación Laboral de Personas con Discapacidad:

Las barreras para la participación laboral de personas con discapacidad son diversas y van desde obstáculos físicos hasta discriminación. Como indica (Jones, 2018)"es crucial identificar y abordar estas barreras para crear entornos laborales verdaderamente inclusivos".

Estrategias para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad:

Las estrategias efectivas para la inclusión laboral de personas con discapacidad incluyen la adaptación de entornos físicos y tecnológicos, así como la sensibilización y capacitación del personal. Como señala (Green, (2019))"la inclusión exitosa requiere un compromiso a todos los niveles de la organización".

Impacto de la Inclusión Laboral Sostenible:

La inclusión laboral sostenible no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también tiene un impacto positivo en la empresa. Según un estudio las organizaciones que fomentan la diversidad e inclusión son más innovadoras y tienen un rendimiento financiero superior". (GREEN, 2019)

Inclusión Laboral:

La inclusión laboral se define como "el proceso de garantizar que todas las personas, independientemente de su origen, género, orientación sexual o discapacidad, tengan igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. Esta perspectiva holística destaca la importancia de crear entornos de trabajo que fomenten la diversidad y la igualdad.

Prácticas Actuales en el Sector Bancario:

El sector bancario enfrenta desafíos únicos en términos de inclusión laboral, aunque algunos bancos han implementado medidas inclusivas, persisten brechas que requieren estrategias específicas para atraer y retener talento diverso, incluidas personas con discapacidad".

Sostenibilidad en el Empleo:

La sostenibilidad en el empleo se concibe como "la capacidad de mantener a largo plazo la participación activa de empleados diversos, promoviendo no solo beneficios económicos, sino también sociales y medio ambientales. Este enfoque busca equilibrar las necesidades actuales

con la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (Pérez, 2021)

Modelos de Discapacidad:

- Discapacidad física. - Crea limitaciones porque la persona tiene problemas relacionados con su movilidad o capacidades físicas, por ejemplo, perder una de sus extremidades o por el contrario, perder sus funciones diarias.
- Discapacidad intelectual. - Se define como una limitación en el funcionamiento intelectual que dificulta participar y desarrollarse plenamente en un entorno académico o laboral. □ Trastornos mentales
- Trastornos psicosociales. - Esto ocurre cuando hay un cambio de conducta que suele estar provocado por algún tipo de trastorno mental. ▪ discapacidades múltiples. - Caracterizado por diversos grados de discapacidad, que posiblemente reflejen una combinación de dos o más discapacidades.
- Trastornos sensoriales. - Se produce cuando existe una deficiencia limitada en algún aspecto que impide a las personas percibir plenamente su entorno. ▪ Pérdida de audición
- Discapacidad visual
(modelos de discapacidad, s.f.)

7. MARCO METODOLÓGICO.

Este estudio utiliza un diseño de investigación cuantitativa basado en una encuesta estructurada para recopilar y analizar datos sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en los principales bancos de Quito en 2023. dato importante. Se distribuyeron encuestas a empleados y gerentes, centrándose en la accesibilidad física, las políticas de inclusión y las percepciones de los empleados. Analice los datos recopilados utilizando métodos estadísticos descriptivos e inferenciales para identificar áreas de mejora y proporcionar recomendaciones prácticas. Este enfoque garantiza que los resultados sean sólidos y contribuya al desarrollo de políticas eficaces de inclusión laboral.

7.1 Métodos y técnicas de Recopilación de datos empleadas

El método utilizado son las encuestas.

El análisis de los datos recopilados a través de las encuestas proporciona una visión detallada de las prácticas actuales de inclusión laboral en los bancos de Quito, identifica áreas de mejora y ofrece recomendaciones para fomentar una mayor participación de personas con discapacidad en el entorno laboral bancario.

7.2 Métodos y técnicas de Análisis de datos.

Para analizar los datos obtenidos a través de las encuestas estructuradas, se utilizarán los siguientes métodos y técnicas:

- Tabulación de Datos
- Interpretación y análisis de Resultados

Estos métodos y técnicas asegurarán un análisis exhaustivo y riguroso de los datos, permitiendo extraer conclusiones válidas y relevantes para la formulación de políticas y estrategias de inclusión laboral sostenible.

8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta1: ¿Cuáles podrían ser las barreras actuales para la participación de personas con discapacidad en las sucursales del banco?

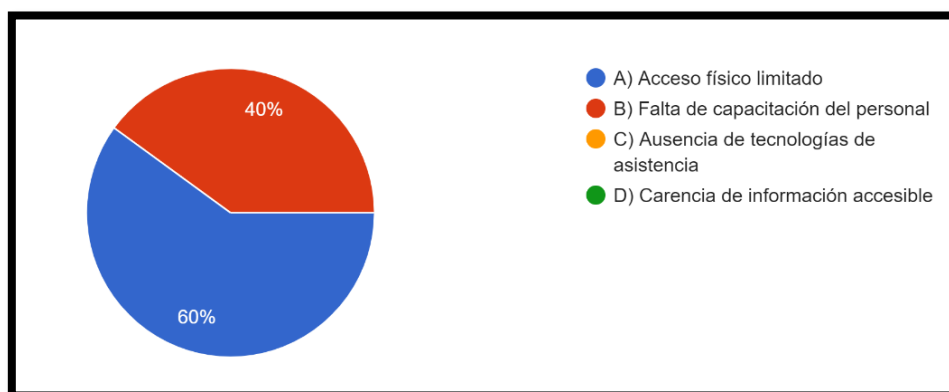
Tabla 4. Opción de barreras actuales de inclusión.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| A) Acceso físico limitado | 3 | 60,00% |
| B) Falta de capacitación del personal | 2 | 40,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 2: Barreras actuales de inclusión.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: Los posibles obstáculos que limitan la participación de personas con discapacidad en las sucursales bancarias son el acceso físico limitado, el 60% hace referencia a que no todas las instituciones cuentan con las facilidades necesarias para acceder a las personas con discapacidad, mientras que el 40% indica la falta de accesibilidad adecuada. Personal de las instalaciones Educación sin comprender el tratamiento que se supone que deben brindar.

Análisis. Estos hallazgos sugieren que los bancos deberían esforzarse por brindar un acceso adecuado a los servicios bancarios, como rampas y/o ascensores, para garantizar la facilidad de acceso. El desconocimiento entre los empleados aumenta la barrera de entendimiento para incluir a estas personas, porque no les gustan los compañeros con capacidades especiales, porque no saben cómo tratar con ellos, por eso actividades, capacitaciones, conversaciones periódicas para decirles que la discapacidad es no es una limitación, tienen derecho a ser incluidos en la sociedad laboral.

Pregunta 2. ¿Las rampas de acceso para personas con discapacidad en qué estado se encuentran?

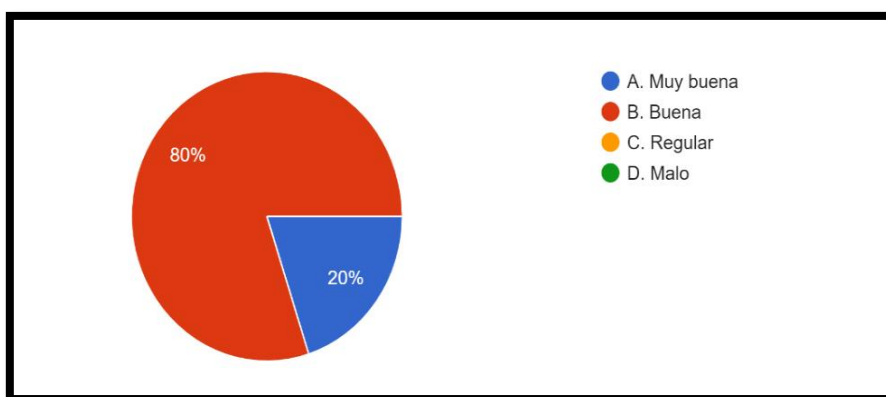
Tabla 5. Opción de condiciones de rampas de seguridad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| A. Muy buena | 1 | 20,00% |
| B. Buena | 4 | 80,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 3 Condiciones de rampas de seguridad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: En la industria la sede es calificada como de mejor acceso, el estado de la rampa de acceso es 80% bueno y 20% muy bueno.

Análisis: Se muestra que entre los ramales con rampas de acceso la mayoría se encuentran en buen estado, pero al ser rampas de acceso deben mejorarse con mantenimiento periódico en el tiempo o condiciones climáticas. Ese es el límite de ingresos.

Pregunta 3. ¿En qué porcentaje considera usted que los cajeros automáticos están adaptados para personas con discapacidad?

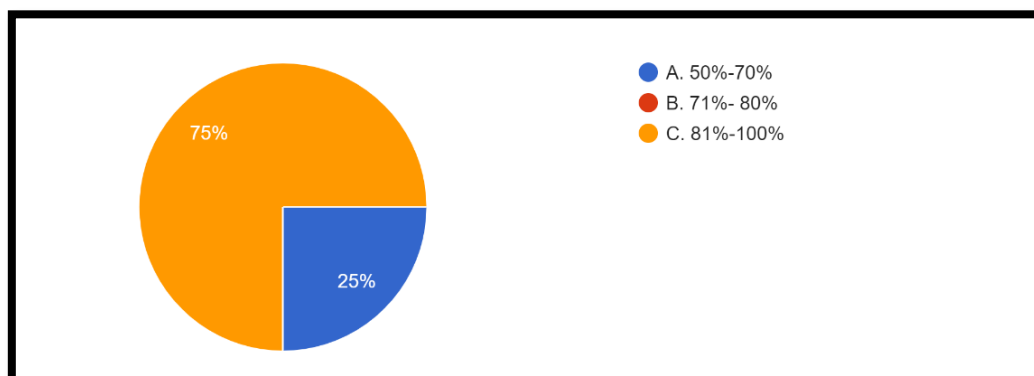
Tabla 6. Opción de condición de adaptabilidad de cajeros automáticos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| A. 50%-70% | 1 | 25,00% |
| C. 81%-100% | 3 | 75,00% |
| (en blanco) | | 0,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica

Ilustración 4 Adaptabilidad de cajeros automáticos



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: Varios departamentos han realizado una evaluación de accesibilidad para personas con discapacidad. La mayoría de ellos (81-100%) implementaron medidas como braille y asistencia de voz, demostrando así un alto compromiso con la accesibilidad. Sin embargo, en algunos sectores (50%-70%) estas medidas aún no se han implementado plenamente. Existe la oportunidad de mejorar la accesibilidad de estos lugares específicos.

Analizar: La implementación de medidas de accesibilidad para personas con discapacidad varió entre los sectores evaluados. En los países donde se han tomado medidas adecuadas, aunque se han logrado avances significativos, todavía es posible garantizar que todas las sucursales cumplan con los estándares de accesibilidad para las personas con discapacidad, por ejemplo brindando apoyo a quienes tienen dificultades para comprar en los cajeros automáticos.

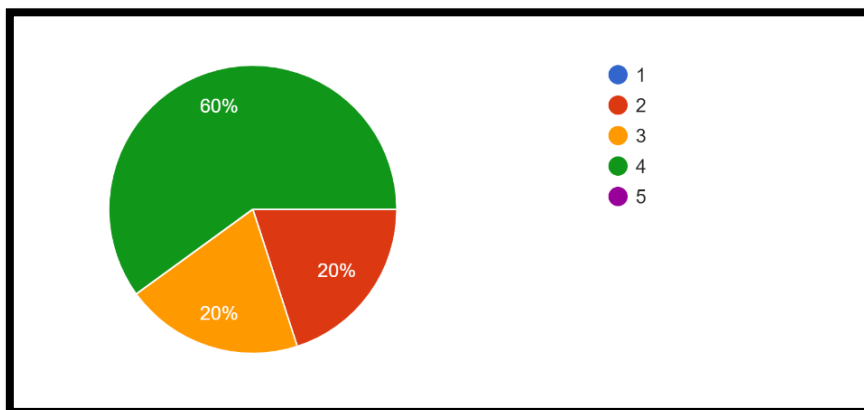
Pregunta 4. Califique del 1 al 5 si considera que hay políticas claras de inclusión y accesibilidad, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.

Tabla 7. Opción de políticas de inclusión y accesibilidad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| 2 | 2 | 11,76% |
| 3 | 3 | 17,65% |
| 4 | 12 | 70,59% |
| Total | 17 | 100,00% |

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 5 Políticas de inclusión y accesibilidad



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: La mayoría de las sucursales (60%) muestran un compromiso notable con políticas claras de inclusión y accesibilidad, reflejado en una calificación de 4. Sin embargo, un porcentaje menor (20%) obtiene una calificación intermedia (3), indicando áreas de mejora en sus políticas. Otro 20% de las sucursales recibió una calificación baja (2), señalando la necesidad urgente de fortalecer las políticas que garanticen el acceso equitativo para todos.

Análisis: La evaluación muestra que la mayoría de las sucursales han adoptado políticas claras de inclusión y accesibilidad, como lo refleja el 60% que recibió una calificación alta, Esto indica un compromiso positivo con la accesibilidad para personas con discapacidad. Sin embargo, el 20% que obtuvo una calificación intermedia (3) y otro 20% con una calificación baja (2) revelan que algunas sucursales aún necesitan mejorar significativamente en sus políticas de accesibilidad para asegurar un acceso equitativo y completo para todos

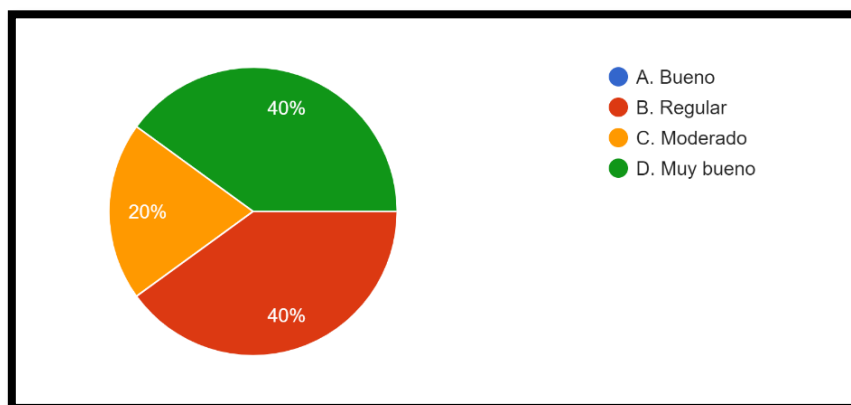
Pregunta 5. ¿Cómo califica usted la señalización y accesibilidad a los baños para el personal con discapacidad visual?

Tabla 8. Opción de señalética y acceso

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| B. Regular | 2 | 40,00% |
| C. Moderado | 1 | 20,00% |
| D. Muy bueno | 2 | 40,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 6 Señalética y acceso



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: La evaluación muestra que en el 40% de los casos, la señalización y la accesibilidad a los baños para personas con discapacidad visual son consideradas muy buenas, lo cual indica una implementación efectiva de medidas accesibles. Sin embargo, en el 40% de los casos se consideran regulares, señalando áreas donde podría mejorarse la señalización y la accesibilidad. En el 20% restante, calificadas como moderadas, se identifica una necesidad más significativa de mejorar estas áreas para asegurar un acceso inclusivo y equitativo para el personal.

Análisis: La evaluación muestra que hay áreas donde la señalización y la accesibilidad a los baños para personas con discapacidad visual son muy buenas en el 40% de los casos. Sin embargo, en un 40% se consideran regulares y en un 20% moderadas, indicando oportunidades de mejora significativas para garantizar un acceso equitativo y efectivo para todo el personal.

Pregunta 6. ¿Cada que tiempo los empleados de los bancos reciben capacitación de sensibilidad sobre cómo interactuar y asistir a personas con discapacidad?

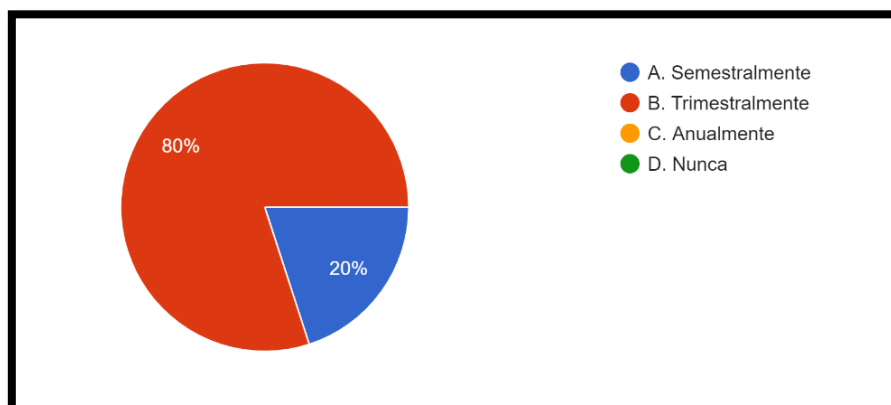
Tabla 9. Opción de capacitaciones de sensibilización

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|----------------|
| A. Semestralmente | 1 | 20,00% |
| B. Trimestralmente | 4 | 80,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 7 Capacitaciones de sensibilización



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: La mayoría de los empleados (80%) reciben capacitación trimestralmente en sensibilización para interactuar y asistir a personas con discapacidad. Esto indica un compromiso frecuente y regular por parte de la institución financiera para mejorar la atención y la inclusión de personas con discapacidades. El 20% restante recibe estas capacitaciones semestralmente, lo que podría reflejar una menor frecuencia de formación.

Análisis: Esto demuestra que las instituciones bancarias están haciendo un esfuerzo notable para capacitar a sus empleados en temas de inclusión y accesibilidad, con una clara mayoría recibiendo formación de forma intensiva y un grupo más pequeño que sigue participando en estos programas

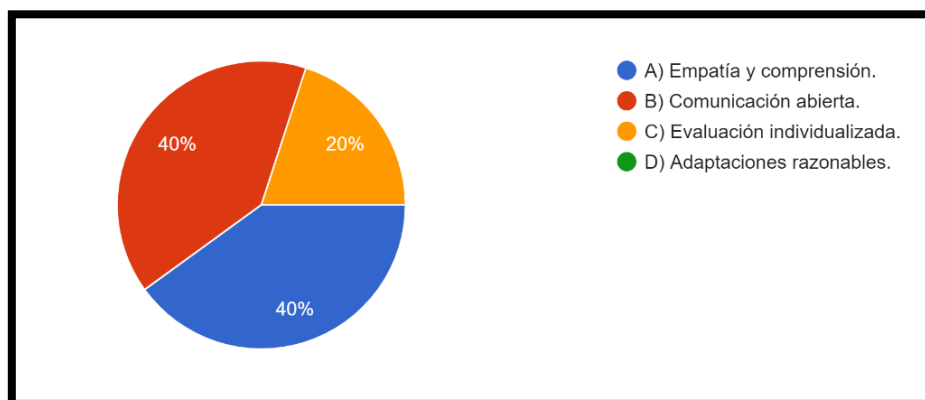
Pregunta 7. ¿Qué considera es lo más importante para comprender las necesidades del personal con discapacidad?

Tabla 10. Opción de necesidades del personal discapacitado

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|----------------|
| A) Empatía y comprensión. | 2 | 40,00% |
| B) Comunicación abierta. | 2 | 40,00% |
| C) Evaluación individualizada. | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 8 Necesidades del personal con discapacidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: El 40% considera la empatía y la comprensión como lo más importante para entender las necesidades del personal con discapacidad. Otro 40% destaca la comunicación abierta como crucial. El 20% restante menciona la evaluación individualizada como relevante para comprender estas necesidades.

Análisis: Estos resultados destacan la importancia de una aproximación integral que combine empatía, comunicación abierta y evaluación individualizada para comprender y atender efectivamente las necesidades del personal con discapacidad. Cada uno de estos factores es esencial y complementario, contribuyendo a un entorno de trabajo inclusivo y equitativo.

Pregunta 8. ¿Cuál estrategia considera más efectiva para utilizar las redes sociales y sensibilizar al personal bancario sobre la inclusión de personas con discapacidad?

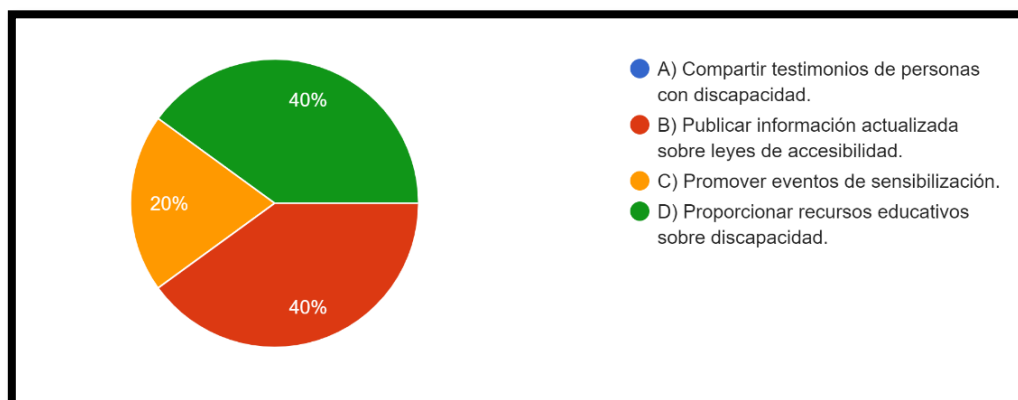
Tabla 11. Opción de efectividad en redes sociales

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|----------------|
| B) Publicar información actualizada sobre leyes de accesibilidad. | 2 | 40,00% |
| C) Promover eventos de sensibilización. | 1 | 20,00% |
| D) Proporcionar recursos educativos sobre discapacidad. | 2 | 40,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 9 Estrategias efectivas de redes sociales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: El 40% considera que proporcionar recursos educativos sobre discapacidad en redes sociales es la estrategia más efectiva para incluir personas con discapacidad. Otro 40% destaca la importancia de publicar información actualizada sobre leyes de accesibilidad. El 20% restante sugiere que promover eventos de sensibilización

Análisis: Los resultados muestran que la educación sobre discapacidad y la publicación de información actualizada sobre leyes de accesibilidad (ambos con 40%) son consideradas estrategias igualmente efectivas para sensibilizar al personal bancario. Promover eventos de sensibilización (20%). Esto sugiere que una combinación de recursos educativos, información legal actualizada y eventos de sensibilización puede ser una estrategia integral y efectiva para fomentar la inclusión en el entorno bancario.

Pregunta 9. ¿Cuál es la mejor opción para difundir la inclusión de personas con discapacidad?

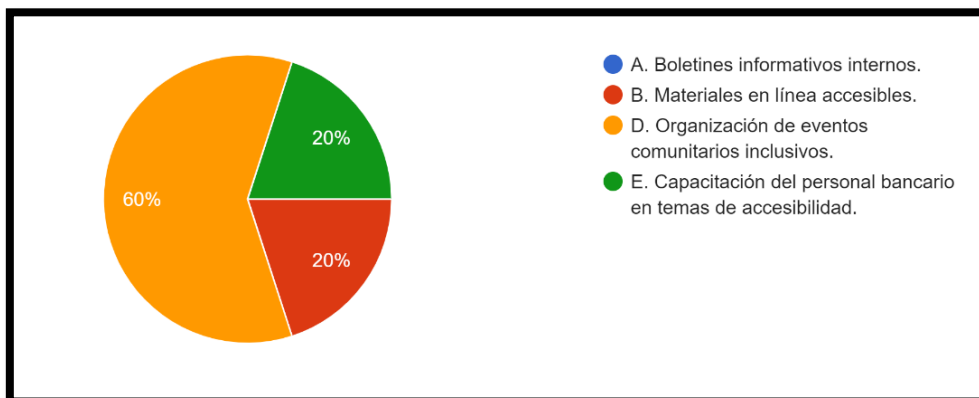
Tabla 12. Opción de difusión de inclusión

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| B. Materiales en línea accesibles. | 1 | 20,00% |
| D. Organización de eventos comunitarios inclusivos. | 3 | 60,00% |
| E. Capacitación del personal bancario en temas de accesibilidad. | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 10 Difusión de inclusión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: El 60% considera que la organización de eventos comunitarios inclusivos es la mejor opción para difundir la inclusión de personas con discapacidad. El 20% sugiere que la capacitación del personal bancario en temas de accesibilidad es clave, mientras que otro 20% ve como importante la creación de materiales en línea accesibles.

Análisis: La mayoría (60%) cree que los eventos comunitarios inclusivos son la forma más efectiva de difundir la inclusión de personas con discapacidad, destacando la importancia del compromiso directo y la visibilidad pública. El 20% que prioriza la capacitación del personal y otro 20% que prefiere materiales en línea accesibles, indican que la formación interna y los recursos digitales también son importantes. Esto sugiere que una estrategia efectiva debería combinar eventos comunitarios, capacitación y recursos accesibles.

Pregunta 10. ¿Escoja las opciones que considera que sean el medio más efectivo para sensibilizar al personal bancario?

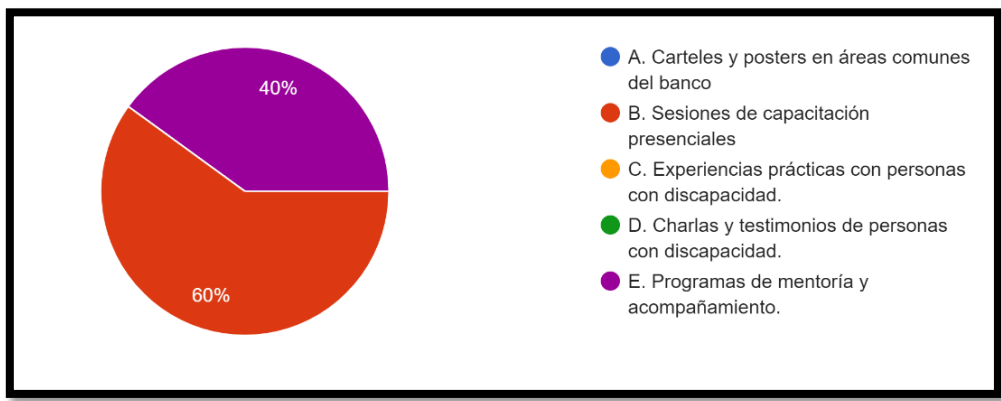
Tabla 13. Opción de mejores medios de difusión

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| B. Sesiones de capacitación presenciales | 3 | 60,00% |
| E. Programas de mentoría y acompañamiento. | 2 | 40,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 11 Mejores medios de difusión



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: La mayoría (60%) considera que las sesiones de capacitación presenciales son el medio más efectivo para sensibilizar al personal bancario. El 40% restante prefiere programas de mentoría y acompañamiento. Esto indica una preferencia por métodos que ofrecen aprendizaje directo y apoyo personalizado para mejorar la sensibilidad hacia las personas con discapacidad en el contexto bancario.

Análisis: Los resultados destacan una preferencia por métodos directos y personalizados para sensibilizar al personal bancario: el 60% prefiere sesiones de capacitación presenciales, mientras que el 40% opta por programas de mentoría y acompañamiento. Ambos enfoques enfatizan la importancia del aprendizaje interactivo y el apoyo continuo para mejorar la comprensión y la inclusión en el entorno bancario.

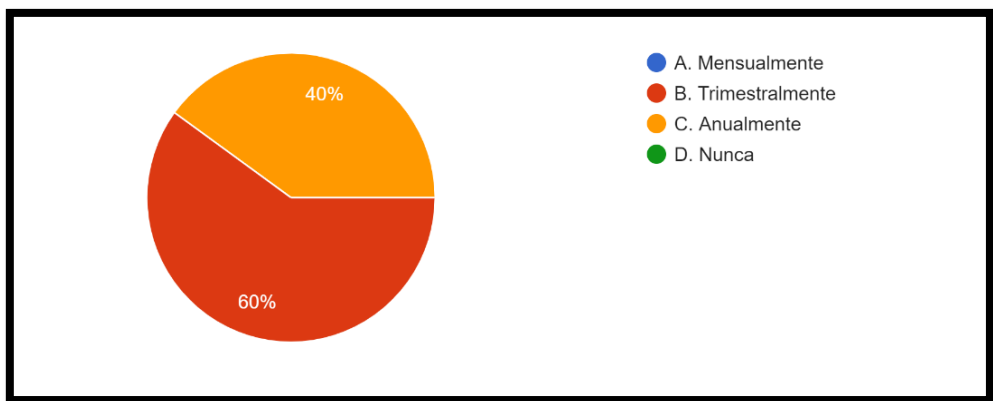
Pregunta 11. ¿Con qué frecuencia se evalúa la inclusión laboral en las sucursales?

Tabla 14. Opción de evaluación de inclusión

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|----------------|
| B. Trimestralmente | 3 | 60,00% |
| C. Anualmente | 2 | 40,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 12 Evaluación de inclusión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: La mayoría de las sucursales (60%) evalúan la inclusión laboral trimestralmente, lo que indica un compromiso regular y frecuente con la mejora continua de la inclusión en el entorno laboral. El 40% restante realiza esta evaluación de forma anual, lo cual sugiere un enfoque menos frecuente pero aún dedicado a asegurar prácticas inclusivas en el lugar de trabajo.

Análisis: Las sucursales evalúan la inclusión laboral trimestralmente, mostrando un compromiso regular con la mejora continua de prácticas inclusivas. El 40% restante realiza esta evaluación anualmente, indicando una atención menos frecuente pero aún significativa hacia la implementación de políticas inclusivas en el lugar de trabajo.

Pregunta 12. ¿Seleccione las opciones que considere que son los principales indicadores luego de aplicar los mecanismos de inclusión?

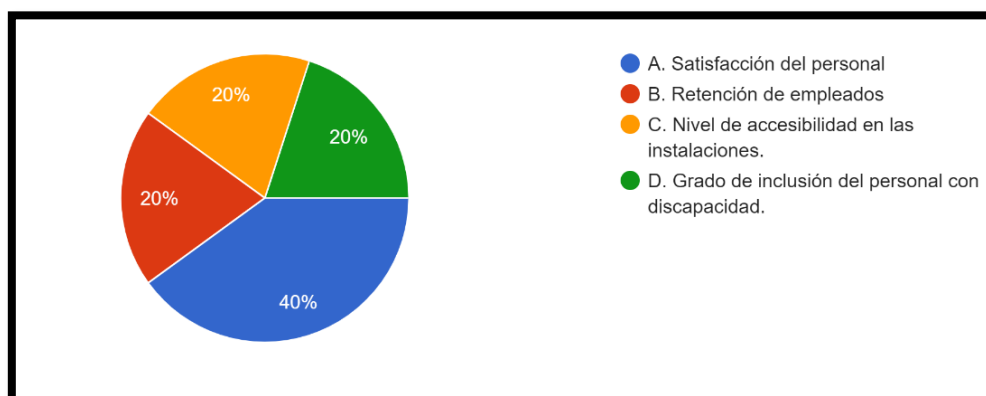
Tabla 15. Opción de indicadores de inclusión

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| A. Satisfacción del personal | 2 | 40,00% |
| B. Retención de empleados | 1 | 20,00% |
| C. Nivel de accesibilidad en las instalaciones. | 1 | 20,00% |
| D. Grado de inclusión del personal con discapacidad. | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 13 Indicadores de inclusión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: El 40% considera la satisfacción del personal como uno de los principales indicadores después de aplicar mecanismos de inclusión, el 20% valora el nivel de accesibilidad en las instalaciones como un indicador clave, el otro 20% señala el grado de inclusión del personal con discapacidad, y el 20% restante menciona la retención de empleados como un indicador importante.

Análisis: Estos puntos muestran la diversidad de áreas evaluadas para medir el impacto de las políticas de inclusión en el entorno laboral.

Pregunta 13. ¿Cómo adaptarían sus procesos de contratación para incluir a personas con discapacidad?

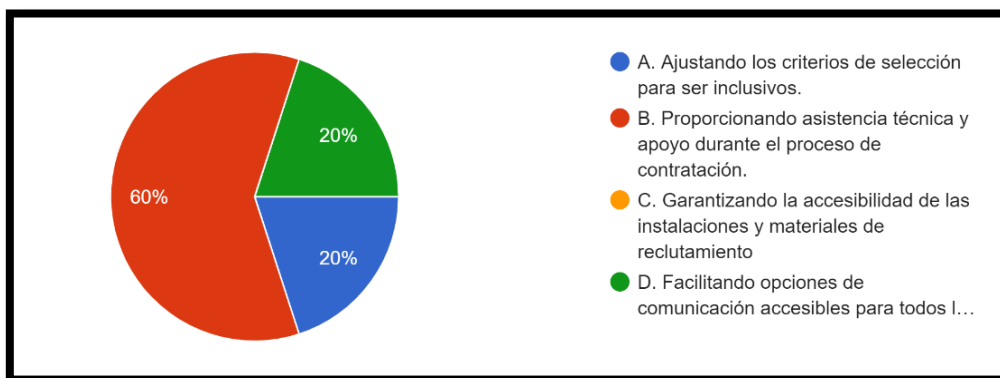
Tabla 16. Opción de adaptación de procesos de contratación

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| A. Ajustando los criterios de selección para ser inclusivos. | 1 | 20,00% |
| B. Proporcionando asistencia técnica y apoyo durante el proceso de contratación. | 3 | 60,00% |
| D. Facilitando opciones de comunicación accesibles para todos los candidatos. | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 14 Adaptación de procesos de contratación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: El 60% considera que proporcionar asistencia técnica y apoyo durante el proceso de contratación es crucial para adaptar los procesos y facilitar la inclusión de personas con discapacidad. Esto subraya la importancia de ofrecer recursos y acompañamiento adecuados para asegurar que todos los candidatos tengan igualdad de oportunidades.

Análisis: El 60% de las respuestas resalta la importancia de proporcionar asistencia técnica y apoyo durante el proceso de contratación para adaptar los procesos e incluir a personas con discapacidad. Esto indica un reconocimiento generalizado de la necesidad de ofrecer recursos y acompañamiento específicos para garantizar una participación equitativa en las oportunidades laborales.

Pregunta 14. ¿Cómo se asegurarían de que el ambiente laboral sea inclusivo y accesible para las personas con discapacidad una vez que sean contratadas?

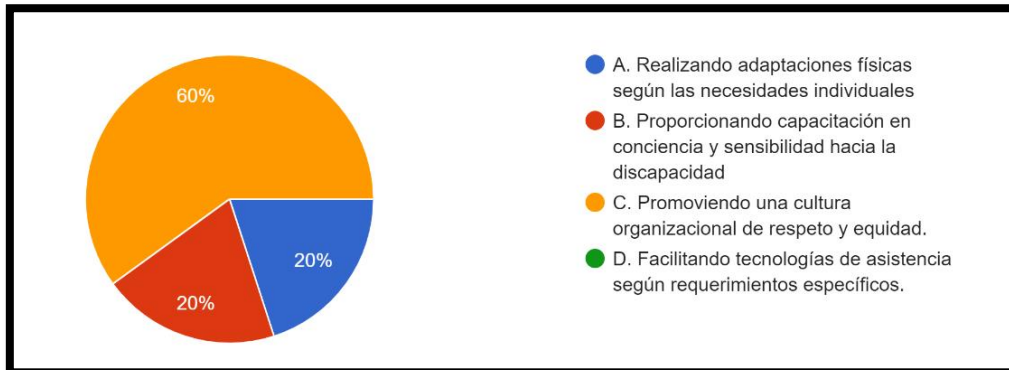
Tabla 17. Opción de ambiente laboral inclusivo

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|----------------|
| A. Realizando adaptaciones físicas según las necesidades individuales | 1 | 20,00% |
| B. Proporcionando capacitación en conciencia y sensibilidad hacia la discapacidad | 1 | 20,00% |
| C. Promoviendo una cultura organizacional de respeto y equidad. | 3 | 60,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 15 Ambiente laboral inclusivo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: El 60% destaca promover una cultura de respeto y equidad como clave para un ambiente laboral inclusivo, el otro 20% enfatiza la importancia de adaptaciones físicas personalizadas para mejorar la accesibilidad, y el restante 20% sugiere proporcionar capacitación en sensibilidad hacia la discapacidad para educar al personal y fomentar una mayor comprensión.

Análisis: Estas estrategias son clave para asegurar un ambiente laboral inclusivo y accesible para personas con discapacidad.

Pregunta 15. ¿Qué opción considera que sería la estrategia más efectiva para establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del programa de inclusión laboral sostenible?

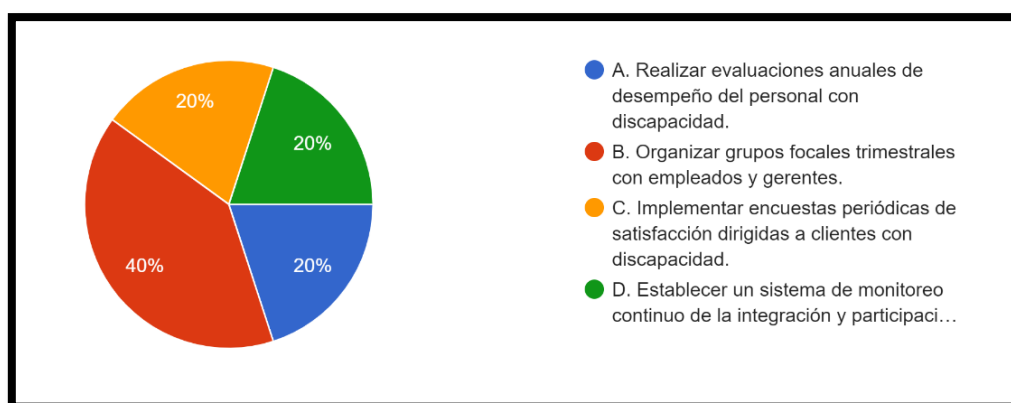
Tabla 18. Opción de estrategias efectivas de sostenibilidad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|----------------|
| A. Realizar evaluaciones anuales de desempeño del personal con discapacidad. | 1 | 20,00% |
| B. Organizar grupos focales trimestrales con empleados y gerentes. | 2 | 40,00% |
| C. Implementar encuestas periódicas de satisfacción dirigidas a clientes con discapacidad. | 1 | 20,00% |
| D. Establecer un sistema de monitoreo continuo de la integración y participación del personal con discapacidad. | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Ilustración 16 Estrategias efectivas de sostenibilidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Peñafiel Verónica.

Interpretación: Las respuestas sugieren varias estrategias para evaluar programas de inclusión laboral sostenible, el 20% propone evaluaciones anuales de desempeño del personal con discapacidad.

El 40% prefiere grupos focales trimestrales con empleados y gerentes, otro 20% menciona encuestas periódicas de satisfacción para clientes con discapacidad, el 20% restante sugiere un sistema de monitoreo continuo de integración y participación.

Análisis: Estas opciones reflejan un enfoque diverso y completo para evaluar la efectividad de los programas de inclusión, abordando tanto el desempeño individual como la retroalimentación grupal y externa, así como la observación continua para ajustes y mejoras.

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio examina la integración laboral de personas con discapacidad en los principales bancos de Quito en 2023 y analiza los resultados a continuación. Las investigaciones muestran que el 60% de los encuestados cree que el acceso físico limitado es la principal barrera para la aceptación de personas con discapacidad en los bancos de Quito. Instalaciones inadecuadas, como rampas y ascensores, dificultan la movilidad y la accesibilidad de estas personas. Esto pone de relieve la necesidad de mejorar la infraestructura física de los bancos para garantizar la accesibilidad para todos. Además, el 40% de los encuestados citó la falta de capacitación del personal como una barrera importante, lo que indica que muchos empleados no están preparados para involucrarse plenamente con las personas con discapacidad y ayudarlas. Estas lagunas en la formación pueden provocar situaciones desagradables y una atención deficiente, lo que subraya la importancia de los programas de sensibilización y la formación continua. Los datos de la encuesta muestran que el 80% de los encuestados cree que el estado de la rampa es bueno, y sólo el 20% cree que es muy bueno.

Esto sugiere que, aunque la mayoría de las rampas son funcionales, se requiere mantenimiento y mejoras constantes para garantizar su eficacia a largo plazo. La accesibilidad física es esencial para la movilidad de las personas con discapacidad en las sucursales bancarias, y la falta de una infraestructura adecuada puede limitar gravemente su participación en el entorno laboral. Los encuestados sugirieron varias estrategias para evaluar la eficacia de los programas de inclusión laboral. El veinte por ciento de los encuestados recomendó revisiones anuales de desempeño para los empleados con discapacidades, mientras que el 40% prefirió grupos focales trimestrales con empleados y gerentes. Otro 20% recomendó realizar encuestas periódicas de satisfacción de los clientes con discapacidad, mientras que el 20% restante apoyó la creación de un sistema para monitorear continuamente la inclusión y participación de los empleados con discapacidad.

Estas estrategias son un enfoque diverso e integral que incluye tanto el desempeño individual como el del equipo y la retroalimentación externa, así como la observación continua de correcciones y mejoras. Los hallazgos resaltan la necesidad de un enfoque integral para abordar las barreras prácticas y actitudinales a la banca en Quito. Mejorar la infraestructura y la capacitación de los empleados no solo beneficiará a los empleados con discapacidad, sino que también mejorará la experiencia del cliente y fortalecerá la responsabilidad social y la reputación de las instituciones financieras.

La inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo puede ayudar a aumentar la diversidad del talento, aumentar la satisfacción laboral y profundizar el compromiso de los empleados. Además, mejora la reputación de la empresa ante la sociedad, los clientes y los inversores, lo que puede traducirse en ventajas competitivas y mejores resultados financieros. Los resultados de este estudio resaltan la necesidad de un enfoque integral para eliminar barreras físicas y actitudinales, mejorar la infraestructura y la adaptación tecnológica, y establecer mecanismos confiables de evaluación y monitoreo para crear un ambiente de trabajo inclusivo y sostenible en Quito Bank.

La implementación de estas mejoras no solo se alinea con los principios de responsabilidad social corporativa, sino que también ayuda a crear un entorno más justo e igualitario para todos los empleados y clientes, independientemente de su capacidad.

10. CONCLUSIONES

El análisis de datos muestra que los mayores obstáculos para la inclusión de personas con discapacidad en los bancos de Quito son la accesibilidad física limitada y la falta de capacitación del personal. El 60% de los encuestados citó la falta de infraestructura adecuada, como rampas y ascensores, mientras que el 40% indicó la falta de formación sobre el cuidado y la asistencia a las personas con discapacidad. Estas barreras afectan a los empleados y clientes con discapacidad y limitan su participación y acceso a los servicios bancarios. La mayoría de los encuestados consideró que las rampas se encuentran en buenas condiciones, enfatizando la necesidad de mantenimiento continuo y mejoras a la infraestructura física para garantizar la accesibilidad a largo plazo. Los cambios en las instalaciones físicas son fundamentales para garantizar que las personas con discapacidad puedan desplazarse por el banco de forma cómoda y segura. Las estrategias recomendadas para mejorar la inclusión en el lugar de trabajo incluyen la realización de revisiones anuales de desempeño, grupos focales trimestrales con empleados, gerentes y encuestas periódicas de satisfacción para clientes con discapacidades. Estas iniciativas tienen como objetivo crear un ambiente de trabajo más inclusivo y promover la participación activa de las personas con discapacidad.

Sin embargo, la implementación de estrategias integrales que aborden las barreras físicas y de actitud puede mejorar significativamente la situación. La implementación de la infraestructura y la formación continua de los empleados no sólo beneficiará a colaboradores con discapacidad y a los clientes, sino que también fortalecerá la responsabilidad social y la reputación de las instituciones financieras. En última instancia, promover un entorno de trabajo inclusivo y accesible generará igualdad de oportunidades, la diversidad en el lugar de trabajo, lo que beneficiará a la sociedad en su conjunto.

El enfoque integral recomendado incluye evaluación del desempeño individual, retroalimentación grupal y externa, y monitoreo continuo para realizar los ajustes y mejoras necesarios. Los principales bancos de Quito enfrentan grandes desafíos para integrar a las personas con discapacidad a la fuerza laboral al 2023, principalmente relacionados con la accesibilidad y la capacitación de los empleados. A pesar de los avances legislativos y los esfuerzos institucionales, persisten barreras que limitan la plena participación de este grupo en el entorno bancario.

11. FUENTES DE CONSULTA

Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades. (2022). tabla de porcentaje de discapacidades. Reglamento a la ley orgánica de discapacidades. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf

Catalán, A. (2022). Que es la accesibilidad universal. Diversidad e inclusión. <https://fundacionadecco.org/azimut/que-es-la-accesibilidad-universal/>

CDC. (2021). Estrategias de inclusión. Las discapacidades y la salud. <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-strategies.html>

OIT. (2020). Inclusión de las personas con discapacidad: beneficios para todos. Info stories. <https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/Employment/The-win-win-of-disability-inclusion#the-win-win-of-disability-inclusionE>, INT. (2019). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. https://www.consejo-discapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_derechos_discapacidad.pdf

Forrester, J. (2019). Cultura organizacional inclusiva. Biblioteca general de la universidad de Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/471/1/doc.pdf>

Código del trabajo. (2022). Cultura organizacional inclusiva. Art. 42 del Código del Trabajo. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf

- Código del trabajo. (2022). Resolución Nro. 2013-0052. Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- Jones. (2018). Barreras para la Participación Laboral de Personas con Discapacidad CDC. Barreras para la Participación Laboral de Personas con Discapacidad:
- Green. (2019). Estrategias para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad CDO. <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-strategies.html>
- Green. (2019). La inclusión laboral: Qué es y por qué tiene que importarnos BID. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/la-inclusion-laboral-que-es-y-por-que-tiene-que-importarnos/>
- Pérez, A. (2021). Sostenibilidad en el Empleo. Planeta futuro. <https://elpais.com/planeta-futuro/2022-01-06/desarrollo-sostenible-y-trabajo-decente.html>
- Lewis, a. (2017). Método cualitativo y cuantitativo. Guía de investigación. <https://delighted.com/es/blog/qualitative-vs-quantitative-research>
- Ponce, K. (2020). Desafíos y Oportunidades Específicos para el Sector Bancario. Inclusión financiera y desarrollo <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf>
- Sánchez, M. (2020). NORMA TÉCNICA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD. MIES. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/2_norma_tecnica_ahc_-_05052021-sd-signed0310673001624404435.pdf
- Conadis. (2020). Consejo Nacional para la Igualdad de discapacidades. Ministerio del trabajo. <https://procuraduria.utpl.edu.ec/NormativaExterna/GUIA%20DE%20DERECHOS%20HUMANOS%20INCLUSION%20LABORAL%20Y%20BUENAS%20PRACTICAS%20PARA%20LAS%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf>
- Cámara de comercio de Quito. (2020). contratación de personas con discapacidad. Cámara de comercio de Quito. <https://ccq.ec/wp-content/uploads/2022/10/BolJurSept22.pdf>
- Consejo de Discapacidad. (2017). Comunicación y Transparencia Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/manual_buenas_practicas_inclusion_laboral.pdf

SEPS. (2023). LISTADO DE ENTIDADES DEL SFPS CON SEGMENTACIÓN 2023. Listado de entidades del sector financiero. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentacio%CC%81n-2023_05jun2023.pdf

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. (2024). Importación y compra de vehículos . Art. 80. file:///C:/Users/dell%20i3/Downloads/U4.%20Beneficios%20Tributarios%20Persona%20con%20Discapacidad_Marzo%202024.pdf

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. (2024). Devolución del Iva. Art. 74-78. file:///C:/Users/dell%20i3/Downloads/U4.%20Beneficios%20Tributarios%20Persona%20con%20Discapacidad_Marzo%202024.pdf

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. (2024). Exoneración del impuesto a la renta. Art. 21.

13. ANEXOS

INCLUSION LABORAL SOSTENIBLE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2023

Yo, Verónica Michelle Peñafiel López, estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana de 8vo semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, estoy realizando una investigación previa a la obtención de mi título, con el objetivo de recabar información precisa y relevante, solicito su colaboración para completar la siguiente encuesta.

Agradezco de ante mano su apoyo y el tiempo dedicado para contribuir a este estudio.

Identificar las barreras actuales que limitan la participación de personas con discapacidad en los bancos de la ciudad de Quito.

Pregunta: ¿Cuáles podrían ser las barreras actuales para la participación de personas con discapacidad en las sucursales del banco?

- a) Acceso físico limitado
- b) Falta de capacitación del personal
- c) Ausencia de tecnologías de asistencia
- d) Carencia de información accesible

Pregunta: ¿Las rampas de acceso para personas con discapacidad en qué estado se encuentran?

Respuestas:

- A. Muy buena
- B. Buena
- C. Regular
- D. Malo

Pregunta: ¿En qué porcentaje considera usted que los cajeros automáticos están adaptados para personas con discapacidad?

Respuestas:

- A. 50%-70%
- B. 71%- 80%
- C. 81%-100%

Pregunta: Califique del 1 al 5 si considera que hay políticas claras de inclusión y accesibilidad, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.

Respuestas:

- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4
- E. 5

Pregunta: ¿Como califica usted la señalización y accesibilidad a los baños para el personal con discapacidad visual?

Respuestas:

- A. Bueno
- B. Regular
- C. Moderado
- D. Muy bueno

Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación para el personal bancario sobre la inclusión de personas con discapacidad, a través de la difusión en las redes sociales, canales informativos, medios de comunicación

Pregunta: ¿Cada que tiempo los empleados de los bancos reciben capacitación de sensibilidad sobre cómo interactuar y asistir a personas con discapacidad?

Respuestas:

- A. Semestralmente
- B. Trimestralmente
- C. Anualmente
- D. Nunca

Pregunta: ¿Qué considera es lo más importante para comprender las necesidades del personal con discapacidad?

Respuestas:

- a) Empatía y comprensión.
- b) Comunicación abierta.
- c) Evaluación individualizada.
- d) Adaptaciones razonables.

Pregunta: ¿Cuál estrategia considera más efectiva para utilizar las redes sociales y sensibilizar al personal bancario sobre la inclusión de personas con discapacidad?

Respuestas:

- a) Compartir testimonios de personas con discapacidad.
- b) Publicar información actualizada sobre leyes de accesibilidad.
- c) Promover eventos de sensibilización.
- d) Proporcionar recursos educativos sobre discapacidad.

Pregunta: ¿Cuál es la mejor opción para difundir la inclusión de personas con discapacidad?

Respuestas:

- A. Boletines informativos internos.
- B. Materiales en línea accesibles.
- C. Campañas de sensibilización en redes sociales.
- D. Organización de eventos comunitarios inclusivos.
- E. Capacitación del personal bancario en temas de accesibilidad.

Pregunta ¿Escoja las opciones que considera que sean el medio más efectivo para sensibilizar al personal bancario?

Respuestas:

- A. Carteles y posters en áreas comunes del banco
- B. Sesiones de capacitación presenciales
- C. Experiencias prácticas con personas con discapacidad.
- D. Charlas y testimonios de personas con discapacidad.
- E. Programas de mentoría y acompañamiento.

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto del programa de inclusión laboral sostenible

Pregunta ¿Con qué frecuencia se evalúa la inclusión laboral en las sucursales?

Respuestas:

- A. Mensualmente
- B. Trimestralmente
- C. Anualmente
- D. Nunca

Pregunta ¿Seleccione las opciones que considere que son los principales indicadores luego de aplicar los mecanismos de inclusión?

Respuestas:

- A. Satisfacción del personal
- B. Retención de empleados
- C. Nivel de accesibilidad en las instalaciones.
- D. Grado de inclusión del personal con discapacidad.

Pregunta ¿Cómo adaptarían sus procesos de contratación para incluir a personas con discapacidad?

Respuestas:

- A. Ajustando los criterios de selección para ser inclusivos.
- B. Proporcionando asistencia técnica y apoyo durante el proceso de contratación.
- C. Garantizando la accesibilidad de las instalaciones y materiales de reclutamiento.
- D. Facilitando opciones de comunicación accesibles para todos los candidatos.

Pregunta ¿Cómo se asegurarían de que el ambiente laboral sea inclusivo y accesible para las personas con discapacidad una vez que sean contratadas?

Respuestas:

- A. Realizando adaptaciones físicas según las necesidades individuales.
- B. Proporcionando capacitación en conciencia y sensibilidad hacia la discapacidad.
- C. Promoviendo una cultura organizacional de respeto y equidad.
- D. Facilitando tecnologías de asistencia según requerimientos específicos.

Pregunta ¿Qué opción considera que sería la estrategia más efectiva para establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del programa de inclusión laboral sostenible?

Respuestas:

- A. Realizar evaluaciones anuales de desempeño del personal con discapacidad.
- B. Organizar grupos focales trimestrales con empleados y gerentes.
- C. Implementar encuestas periódicas de satisfacción dirigidas a clientes con discapacidad.
- D. Establecer un sistema de monitoreo continuo de la integración y participación del personal con discapacidad.

Pregunta ¿Qué medidas concretas tomará la sucursal para fomentar la inclusión social y la integración de personas con discapacidad en equipos de trabajo diversos y colaborativos?

Respuestas:

- A. Organizando actividades de integración y eventos inclusivos.
- B. Promoviendo la sensibilización y el entendimiento entre los equipos.
- C. Facilitando la comunicación efectiva y la colaboración entre todos los miembros del equipo.
- D. Reconociendo y valorando las contribuciones individuales de cada empleado.