



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un plan de mejoras del ambiente laboral para personas con discapacidad del Banco del Pichincha de la ciudad de Guayaquil

Autora:

Morla Mora Jazmín Del Roció

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mi familia

Autora: Jazmín Del Roció Morla Mora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por enaltecer una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis fines. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Autora: Jazmín Del Roció Morla Mora



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de mejoras del ambiente laboral para personas con discapacidad para el Banco del Pichincha de la ciudad de Guayaquil.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere al Ineficiente ambiente laboral, genera disminución en el desempeño de las funciones en los colaboradores con discapacidad del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, periodo 2017. . El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Jazmín del Rocío Morla Mora
Autora

Ing. Com. Marlo López Mba.
Tutor:



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en
Administración de Empresas.

Tema

“Propuesta de un plan de mejoras del ambiente laboral para personas con discapacidad para el Banco del Pichincha de la ciudad de Guayaquil.”

Autora: Jazmín del Rocío Morla Mora.

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Mba.

RESUMEN

El banco del Pichincha inicia sus actividades en la provincia del Pichincha el 11 de Abril del año 1906, la sucursal mayor inicia sus actividades en el año 1978 en la ciudad de Guayaquil. En el año 2013 su razón social es Banco Pichincha. A partir del año 2013 crea una hoja de ruta para los ecuatorianos Plan Nacional del buen vivir 1013 2017, en su primer objetivo indica que el gobierno es democrático inclusivo y popular, en septiembre del año 2012 año se crea la ley organiza de discapacidades la misma que en uno de sus fines señala el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección restitución para eliminar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad, a pesar de ser de conocimiento público esta ley no es acatada por las instituciones públicas y privadas en su totalidad, lo que se observa es un

Ineficaz ambiente laboral, genera rebaja en el desempeño de las funciones en los colaboradores con discapacidad del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, por tal situación la autora propone un plan de mejora del ambiente laboral, para el logro de este propósito se aplicará la técnica de marco lógico, se desarrollará un árbol de problemas, construido en base a la observación directa. Lo que permite aplicar el método descriptivo, el explicativo y el correlacional, para identificar posibles alternativas de solución





TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga Administración de empresas

Tema

“Propuesta de un plan de mejoras del ambiente laboral para personas con discapacidad para el Banco del Pichincha de la ciudad de Guayaquil.”

Autora: Jazmín Del Roció Morla Mora

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

Pichincha Bank commenced operations in the province of Pichincha the 11 April of the year 1906, the largest branch began its activities in 1978 in the city of Guayaquil. In the year 2013 its company name is Banco Pichincha. From the year 2013 creates a roadmap for Ecuadorians Plan national good live 1013, 2017, in its first goal indicates that the Government is democratic inclusive and popular, in September of the year 2012 year creates the law organizes disability the same pointing in one of its purposes the fulfillment of enforceability mechanisms , protection restitution to the barriers faced by persons with disabilities, despite being public knowledge this law is not heeded the institutions public and private in its entirety, that is observed is a ineffective environmental labor, generates reductions in the discharge of responsibilities on employees with disabilities of Banco Pichincha in Guayaquil city , by such a situation the author proposes a plan for the improvement of the working environment for the achievement of this purpose applies you logical framework technique, was developed a problem tree, built on the basis of direct observation. Allowing you to apply the descriptive method, the explanatory and the correlacional, to identify possible alternatives of solution

Work enviroment

Disabililties

Developed

Funtion

INDICE GENERAL

| Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| CARATULA..... | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA..... | iv |
| RESUMEN..... | v |
| Abstract..... | vi |
| INDICE GENERAL..... | vii |
| INDICE GRAFICO | ix |
| INDICE TABLA | x |
| CAPITULO I..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1 Ubicación del problema en un contexto..... | 1 |
| 1.2 Situación conflicto..... | 2 |
| 1.3 Delimitación del problema. | 3 |
| 1.5. Evaluación del problema | 3 |
| 1.6. OBJETIVOS | 4 |
| 1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. | 5 |
| CAPITULO II..... | 6 |
| MARCO TEORICO..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes históricos..... | 6 |
| Tabla1. Personas insertadas en el ámbito laboral | 8 |
| 2.2 Antecedentes referenciales | 8 |
| 2.3 Variables de la investigación. | 17 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1 Variable independiente..... | 17 |
| 2.3.2 Variable dependiente..... | 18 |
| Desempeño de funciones | 18 |
| 2.4 Definiciones Conceptuales | 19 |
| CAPÍTULO III | 21 |
| METODOLOGÍA | 21 |
| 3.1 Datos De La Empresa | 21 |
| Objeto Social. | 21 |
| 3.2 Estructura Organizativa..... | 22 |
| Plantilla total de trabajadores | 23 |
| 3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | 27 |
| 3.4.1 Tipos de investigación | 30 |
| 3.4.2 Investigación exploratoria:..... | 31 |
| 3.4.3 Investigación descriptiva | 31 |
| 3.4.5 Correlaciónala o explicativa..... | 32 |
| 3.5 Según Su Diseño..... | 33 |
| 3.6 Determinación De La Muestra | 36 |
| 3.6.1 Métodos y técnicas..... | 36 |
| 3.7 Técnicas e Instrumentos..... | 38 |
| 3.7.1 Diseño De La Encuesta | 38 |
| CAPÍTULO IV..... | 39 |
| 4.1 Análisis E Interpretación De Resultados..... | 39 |
| 4.2 Análisis documental..... | 39 |
| 4.3 PLAN DE MEJORAS | 54 |

| | |
|-----------------------|----|
| CONCLUSIONES | 55 |
| RECOMENDACIONES | 56 |
| CUESTIONARIO..... | 57 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 59 |
| ANEXOS..... | 62 |

INDICE GRAFICO

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Objeto Social | 21 |
| Gráfico 2 Colaboradores a nivel nacional | 23 |
| Gráfico 3 Clientes, proveedores y competidores más importantes..... | 24 |
| Gráfico 4 Principales productos o servicios | 24 |
| Gráfico 5 Servicios Integrales | 25 |
| Gráfico 6 GÉNERO..... | 40 |
| Gráfico 7 EDAD. | 41 |
| Gráfico 8 NIVEL DE EDUCACIÓN..... | 42 |
| Gráfico 9 POLITICAS INTERNAS..... | 43 |
| Gráfico 10 ACTIVIDAD A EJECUTAR | 44 |
| Gráfico 11 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA | 45 |
| Gráfico 12 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA | 46 |
| Gráfico 13 DISCAPACIDAD..... | 47 |
| Gráfico 14 JEFE DIRECTO..... | 48 |
| Gráfico 15 TECNOLOGIA..... | 49 |
| Gráfico 16 DESEMPEÑO | 50 |
| Gráfico 17 FUNCIONES | 51 |
| Gráfico 18 LOGROS LABORALES..... | 52 |

INDICE TABLA

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Estructura del Banco..... | 22 |
| Tabla 2 Colaboradores con discapacidad en el banco | 33 |
| Tabla 3 GENERO | 39 |
| Tabla 4 EDAD..... | 40 |
| Tabla 5 NIVEL DE EDUCACIÓN | 41 |
| Tabla 6 POLITICAS INTERNAS | 43 |
| Tabla 7 ACTIVIDAD A EJECUTAR..... | 44 |
| Tabla 8 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA..... | 45 |
| Tabla 9 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA..... | 46 |
| Tabla 10 DISCAPACIDAD | 47 |
| Tabla 11 JEFE DIRECTO | 48 |
| Tabla 12 TECNOLOGIA | 49 |
| Tabla 13 DESEMPEÑO | 50 |
| Tabla 14 FUNCIONES | 51 |
| Tabla 15 LOGROS LABORALES | 52 |

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

Banco Pichincha es una institución financiera de mucho prestigio en el Ecuador, inicio sus actividades en 1906 con su oficina principal en la Provincia del Pichincha. Al 2016 cuenta con 309 puntos de servicios, distribuidos en las 24 provincias del país. Es reconocida a nivel internacional por la calidad de sus servicios y su mejoramiento continuo y enrumbada a la excelencia de los servicios financieros

En la actualidad se debate sobre la calidad de los servicios financieros, y el mejoramiento de los mismos en búsqueda de la satisfacción y lealtad de los clientes. En el año 2012 entra en vigencia la ley orgánica de discapacidades la cual señala atención de calidad para este grupo prioritario, así como la inserción en las empresas públicas y privadas, para lo cual el ambiente laboral de las instituciones públicas y privadas debe de estar en armonía y con un clima de interacción entre todas las personas que laboran en una empresa incluidas las personas con discapacidad.

A partir del año antes indicado se instauró la ley de discapacidad donde obligan a las empresas a insertar en el trabajo, el 1% de cada 25 colaboradores, por iniciativa de madres y padres de personas con discapacidad, que en la búsqueda de soluciones encontramos en países desarrollados nuevas alternativas de atención la cual buscamos ayuda con

organizaciones privadas con servicios especializados que no dan respuesta a la creciente demanda.

Pero, la falta de capacitación al personal que laboran en las empresas para dar atención a los discapacitados, además de las infraestructuras con carencias; hacen que su desenvolvimiento no sea el más idóneo en éste ambiente y generando dificultades e incomodidad en lo laboral.

Esta problemática no es ajena a las instituciones bancarias, incluyendo al Banco Pichincha que es una empresa dedicada al desarrollo sostenible responsable del Ecuador

1.2 Situación conflicto.

La sociedad del conocimiento está volviendo al ser humano en un animal que caza conocimientos, donde también ha dejado de lado en gran medida la orientación social que debe dar a los mismos, volviéndose deshumanizado en la consecución de su presa, motivados por un medio cada vez más exigente. Esto hace que las instituciones financieras se vean en la necesidad de desarrollar profesionales con un mayor nivel de conocimientos, donde el que se queda en el pasado será depredado por aquel que este más actualizado, La empresa Banco Pichincha posee debilidades en la infraestructura y otras particularidades que se observan en el entorno tales como alto desperdicio de recursos, continuos reprocesos en el departamento por la ineficiente entrega de documentación, esto es generado por el bajo conocimiento en las tareas asignadas, la poca confianza en los colaboradores para mantener el dialogo ya que es muy reducida la comunicación de los colaboradores, además los elevados desempeños ineficientes y la poca exactitud en el visado de documentos da un bajo rendimiento en la productividad, esto es provocado por la baja iluminación en las áreas de trabajo, la inexistencia de agarraderas laterales y las limitaciones de señalética.

Por último las limitaciones en el cumplimiento de las tareas y la baja calificación en la evaluación de desempeño es resultado de la reducida movilidad de los colaboradores, esto es generado por la inadecuada infraestructura, por el desconocimiento de las normativas para personas con discapacidad y por el desinterés de los directivos en mejorar las instalaciones, todos estos antecedentes conducen a un Ineficiente ambiente laboral, genera disminución en el desempeño de las funciones en los colaboradores con discapacidad del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, periodo 2016

1.3 Delimitación del problema.

Campo: Desempeño de funciones

Área: Diseño de ambiente de trabajo

Aspecto: Ambiente laboral

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo diseñar un ambiente laboral seguro para garantizar el desempeño de funciones a los colaboradores con discapacidades en el Banco del Pichincha en la ciudad de Guayaquil, periodo 2016?

1.5. Evaluación del problema

Delimitado. El problema se encuentra delimitado en el tiempo por el año 2016 en que se realizará la investigación, en el espacio geográfico banco

Pichincha, sucursal Guayaquil, el objeto o aspecto ambiente laboral y el campo desempeño de funciones.

Claridad. Existe claridad en la redacción del tema, al expresar con el mismo, el deseo de mejorar la situación del ambiente laboral del banco Pichincha sucursal Guayaquil, para proponer un plan de mejoras del ambiente laboral que facilite del desempeño de las personas con discapacidades.

Evidente. Este problema es evidente porque sus manifestaciones son claras y observables empíricamente, donde se caracteriza el deficiente desempeño de los colaboradores con discapacidades por las diferentes causas señaladas anteriormente.

Concreto. Es concreto por ser redactado de forma corta precisa directa y adecuada.

Relevante. Este trabajo es relevante ya que su investigación es de importancia para la comunidad con discapacidades de la que se hace referencia que aspira el mejoramiento continuo de las instalaciones.

1.6. OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoras del ambiente laboral que genere incremento en el desempeño de funciones de los colaboradores con discapacidad del banco de pichincha sucursal Guayaquil.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente un ambiente de trabajo de acuerdo a la discapacidad para garantizar el desarrollo aplicando la seguridad ocupacional
- Diagnosticar la seguridad ocupacional de los ambientes de trabajo para discapacitados y establecer la movilidad

- Proponer un plan de mejoras que acondicione el ambiente laboral y lograr superar las falencias en el ambiente de trabajo

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Las empresas ecuatorianas están obligadas, por ley, a incluir a personas discapacitadas en sus actividades empresariales, como parte del porcentaje exigido por ley.

Es así que la ley orgánica de discapacidades va encaminando a todas las empresas a obtener una adecuada infraestructura para que una persona discapacitada pueda desenvolverse y desplazarse sin ningún obstáculo en su lugar de trabajo.

No solo el hecho de contratar a una persona discapacitada y darle un trabajo remunerado significa que la empresa este logrando el fin que esta ley persigue, puesto que las personas con discapacidad son ante todo personas que tienen potencial, habilidades y capacidades; por lo tanto, es necesario cumplir la ley para adaptarse a las necesidades de ellos y promover su desarrollo pleno.

El valor práctico del presente estudio se encuentra en el análisis y puesta en práctica de las leyes creadas para este grupo priorizado específicamente en las pertinentes para la creación de un ambiente laboral eficiente y que facilite el desempeño de los colaboradores y las consecuencias de su no aplicación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes históricos.

Las técnicas de investigativas evidencian que las personas con discapacidad fueron tratadas de manera distinta unos con respeto y veneración y otros hasta con eliminación. Hay evidencias que en la antigua Roma la costumbre era dejar abandonados a su suerte a los niños y niñas con alguna discapacidad física, considerándolos inservibles a la sociedad y si por alguna razón sobrevivían eran ocultados hasta su muerte.

Luego en la sociedad hebrea a las personas con discapacidad les atribuían connotaciones religiosas, como marca de pecado.

Ya en el siglo xv según la historia las personas con discapacidad eran tratados como enfermos a espera de tratamientos ocultos de la sociedad laboral, en un estado de abandono total, sufriendo de mal tratos por sus limitadas condiciones, siendo considerados seres inferiores no productivos.

En Latinoamérica en el siglo XX aun de una u otra forma rechazada se presta mayor atención a sus cuidados médicos.

Es así que en el Ecuador la situación con las personas discapacitadas no era diferente a los otros países que hasta antes de la elaboración de las políticas pública presente después de la constitución del 2008 le da a la discapacidad

un enfoque de inclusión y logra que se garanticen los derechos fundamentales enmarcados en lo laboral.

Es así que los esfuerzos no se delimitan a las instituciones públicas se suman a ellas las empresas privadas integrando los compromisos a través de los acuerdos laborales, por ello las diferentes instituciones comienzan un proceso de modificación tanto de sus criterios de selección, así como de la inclusión en ambientes diferentes tanto físico como tecnológicos con el fin de dar comodidad para el desplazamiento interno como externo.

Según el Consejo Nacional para la igualdad de discapacitados en la provincia del Guayas se reporta 100.176, personas con discapacidad registrada, cifra que desagregada por cantón y en este caso a Guayaquil le corresponde el tipo de discapacidad actual la física y la intelectual en su mayor número.

El Conadis y el Ministerio de Salud Pública evalúa el aspecto físico y mental logrando medir en porcentaje el grado de discapacidad que mantiene la persona, identificando Las personas discapacitadas gozan de beneficios otorgados por el Conadis y el Ministerio de Salud Pública, gracias al registro y posición de un carnet en el cual se documenta el grado de discapacidad que posee, describiéndolo en porcentaje. A continuación el siguiente cuadro presenta el número total a Junio del 2017 de discapacitados laboralmente activos.

Tabla1. Personas insertadas en el ámbito laboral.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD LABORALMENTE ACTIVAS

| Provincia | Cantón | Edad (group) | FEMENINO | MASCULINO | Total general |
|---------------|-----------|--------------------|----------|-----------|---------------|
| GUAYAS | GUAYAQUIL | 16 a 18 años | 4 | 11 | 15 |
| | | 19 a 29 años | 772 | | |
| | | 30 a 65 años | 3.835 | | |
| | | mayores de 65 años | 329 | | |
| Total general | | | 4.940 | | |

Edad (group): 16 a 18 años
 Cantón: GUAYAQUIL
 Provincia: GUAYAS
 Sexo: MASCULINO
 Número de registros: 11

Fuente: CONADIS

2.2 Antecedentes referenciales

El termino minusválido utilizado para denominar a las personas que poseen algún tipo de discapacidades física, mental fue utilizado por largo tiempo hasta que la Organización Mundial de la Salud lo abandono por considerarlo de connotación peyorativo

Otros términos también utilizados tales como deficiencia, anormalidad o minusválido, termino parecido pero que no significan lo mismo.

Los espacios físicos que conforman los ambientes laborales son diferentes y estos difieren de acuerdo al número de trabajadores que posee la empresa, así como al criterio de la gerencia. Los diferentes ambientes laborales están constituidos por espacios tales como: cafetería, servicio de comedor, espacio físico, espacios recreativos lugares en donde los empleados realizan actividades sociales o pro ambientales, equipos y programas actualizados, wifi para revisión de sus redes sociales, horarios flexibles, motivaciones para

la salud del equipo. Todas estas son estrategias que sirven para mejorar la calidad del ambiente laboral.

Con respecto a la movilidad (21-1:2015-01, s.f.) Esta directriz tiene como objeto establecer recomendaciones para la aplicación de las directrices básicas de accesibilidad universal y diseño para todos los involucrados en la cadena de movilidad de los sistemas de transporte, a las personas responsables de elaborar documentos normativos relacionados (leyes, normas, reglamentos, instructivos, guías y otros) para ofrecer un servicio adecuado con criterios de calidad y calidez. Las personas discapacitadas tienen el derecho contar con una cadena de movilidad la cual le permita la interacción funcional, y uso de infraestructura y el medio de transporte.

Por otra parte, las Tecnologías Asistidas por computadoras (Mina, 2017) son una explosiva evolución del hardware, el software y las comunicaciones de la últimas décadas llevó a una automatización cada vez más completa de los procesos productivos industriales, generalizándose la integración de la informática con el diseño, la ingeniería, la simulación y la fabricación. Más aun, la automatización de datos se amplió a todo el ámbito de las empresas, facilitando e incluyendo sin lugar a duda a las personas con algún tipo de discapacidad.

Fundamentación Legal

Con respecto a la Constitución de la República del Ecuador 2008, documento que recoge los temas de la discapacidad como importantes y los detalla en el capítulo tercero en la sección de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria que en su artículo 35 manifiesta que las personas con discapacidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos tanto de carácter público como privado.

En relación a lo antes descrito es importante sumar lo argumentado en el documentos conocido como Plan Nacional del Buen Vivir 2013 -2017 cuyo contenido fue asumido por el gobierno y propone algunas prioridades y entre ellas está el defender el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y el respeto a la naturaleza, acogiendo como una de las herramientas de planificación el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP) integrado por varios consejos y otras instancias de participación en donde se ve involucrada la ciudadanía.

Otra normativa muy importante y que da el marco del derecho es la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010), y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. COOTAD (2010) ambos han logrado servir de base para desarrollar las agendas sectoriales de la política desagregando la planificación nacional en cada ámbito de intervención gubernamental y robusteciendo los lineamientos de las políticas para la inclusión de las personas con discapacidad,

Actualmente contamos con un Atlas de Desigualdades (Senplades, 2013), en donde se evidencian el desarrollo en lo que se refiere a los derechos económicos y sociales.

Este Atlas proyecta la ubicación de los todos aquellos rezagados en el ejercicio del derecho, en la cual podemos observar las brechas a librar tanto en la pobreza, educación, salud, nutrición, empleo, vivienda, seguridad social, activos productivos.

(SENPLADES 2017- 2021, s.f.) En su objetivo 1 se manifiesta que deberá garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas se considera como meta aumentar el número de personas con discapacidad y/o sustitutos insertados en el sistema laboral.

(ley servicio público, s.f.) En su artículo cincuenta y nueve sobre los convenios o contratos de pasantías y prácticas, las instituciones del sector público podrán celebrar convenios o contratos de pasantías con estudiantes de institutos, universidades y escuelas politécnicas, respetando la equidad y paridad de género, discapacidad y la interculturalidad, así mismo, las instituciones del Estado podrán celebrar convenios de práctica con los establecimientos de educación secundaria.

(público, s.f.) En la Disposición Transitoria Décimo Tercera manifiesta que las instituciones del sector público están obligadas a implementar dentro de sus instalaciones, la infraestructura física necesaria que permita el fácil acceso y movilidad de las personas con discapacidades, así como a priorizar su atención.

En la Sección Quinta del Registro Oficial 796 del 25 de septiembre del 2012, referente al trabajo y capacitación en su artículo 45 en donde trata el derecho al trabajo nos indica que las personas que presenten discapacidad o condición discapacitada, tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminado en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.

En el Art. 46 del anterior registro oficial el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidad en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulo las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de

empleo, facilidades para su desempeño, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género.

Así también en el artículo 47 también se enuncia la inclusión laboral, la o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades.

El porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales.

En los casos de la nómina del personal de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos y Policías Municipales del sector público, empresas de seguridad y vigilancia privada; se tomará en cuenta únicamente la nómina del personal administrativo para el cálculo del porcentaje de inclusión laboral detallado en el inciso anterior, excluyendo el desempeño de funciones operativas en razón del riesgo que implica para integridad física de las personas con discapacidad.

El trabajo que se asigne a una persona con discapacidad deberá ser acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, garantizando su integridad en el desempeño de sus labores; proporcionando los implementos técnicos y tecnológicos para su realización, y, adecuando o readecuando su ambiente o área de trabajo en la forma que posibilite el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Si él o la empleadora brinda el servicio de transporte a sus trabajadores, estos deberán contar con los accesos adecuados correspondientes.

Con respecto a la deducción por inclusión laboral a los empleadores se lo establece en el cálculo de la base del impuesto a la renta y asciende al 150% respecto a las remuneraciones y beneficios sociales sobre los que se aporten al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada empleado contratado con discapacidad, sustitutos de los que tengan cónyuge, pareja en unión de hecho o hijo con discapacidad y que se encuentre bajo su cuidado, siempre que no corresponda al 4% de personal mínimo a contratada con discapacidad.

En relación al proceso de selección de personal las instituciones públicas y privadas tendrán que ajustar sus requisitos para lograr facilitar la participación de las personas con discapacidad, procurando equidad de género y diversidad de discapacidad.

En el caso que la persona con discapacidad fuera despedida injustamente o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad tendrá derecho a ser indemnizada con 18 meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente. Aquella persona que adquiera una discapacidad en el transcurso de su vida laboral, tiene derecho a su rehabilitación, readaptación, capacitación, reubicación o reinserción, de conformidad con la Ley.

Para la supresión de puestos no se considerará los que ocupen las personas con discapacidad o quienes tengan a su cuidado y responsabilidad de un hijo, cónyuge, pareja en unión de hecho o progenitor con discapacidad, debidamente certificado por la autoridad nacional sanitaria competente.

Aquellas personas que tengan derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación, tendrán la oportunidad de gozar de tratamiento y rehabilitación, de acuerdo a la prescripción médica certificada, tanto en el sector público y privado, así como los permisos emergentes.

La remuneración tendrá que ser respetada, así como la jornada de trabajo que corresponde a ocho (8) horas diarias, y aquí, las personas con discapacidad severa tendrán dos 2 horas para su atención. La autoridad tendrá la obligación de informar por periodos establecidos el resultado del seguimiento y control de la inclusión laboral al consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, a fin de evaluar el cumplimiento de este derecho laboral. (Constituyente, s.f.) La Ley de servicio público y con respecto a las licencias, comisiones de servicio y permisos manifiesta en su artículo c) En los casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más; y, cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico, otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a falta de éste, por otro profesional médico debidamente avalado por los centros de salud pública.

Previo informe de la unidad de administración del talento humano, las o los servidores públicos tendrán derecho a permiso de dos horas diarias para el cuidado de familiares, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que estén bajo su protección y tengan discapacidades severas o enfermedades catastróficas debidamente certificadas.

(senplades, s.f.) El atlas de desigualdades se estudia tomando en cuenta la etnicidad, el sexo, los grupos de edad, el área de residencia (urbana o rural)

y las regiones, así como la situación de las personas con discapacidades. Este enfoque conceptual se sustenta en la necesidad de universalización de los derechos sociales.

El Atlas propone una metodología para la evaluación y el seguimiento de las brechas sociales, que pueda permitir la progresiva superación de las inequidades en el país. Sus indicadores e índices han sido elaborados con el propósito específico de capturar adecuadamente las distintas dimensiones de la inequidad social y su evolución en el tiempo.

(NACIONAL, 2005) En el código de trabajo artículo treinta y cinco indica que las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

(Codigo del trabajo, s.f.) El artículo setenta y nueve del código de trabajo en su capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales manifiesta que la igualdad de remuneración a trabajo igual corresponde a igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, estado de salud, discapacidad o diferencia de cualquier otra índole.

(codigo de trabajo, s.f.) De las enfermedades profesionales las cuales serán determinadas por la Comisión Calificadora de Riesgos, cuyo dictamen será revisado por la respectiva Comisión Central. Los informes emitidos por las comisiones centrales de calificación no serán susceptibles de recurso alguno

(codigo del trabajo ecuador , s.f.) En el artículo 412 con respecto a los preceptos para la prevención de riesgo el departamento de seguridad e higiene del trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medio de trabajo, el cumplimiento de las ordenes de las autoridades. En el artículo cuatrocientos treinta y dos las normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS en las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En este mismo código se evidencia que el reglamento de higiene y seguridad expresa que las empresas que cuenten con más de diez trabajadores, los empleados elaborarán un reglamento de higiene y seguridad que serán aprobado por el Ministerio de Trabajo y Empleo y el mismo tendrá una vigencia de dos años renovable.

(codigo de trabajo , s.f.) En el artículo cuatrocientos treinta y seis donde enuncian sobre la suspensión de labores y cierre de locales el ministerio de trabajo y empleo podrá dispones la suspensión de actividades o el cierre de los lugares o medios colectivos de labor, en los que se atentare o afectare a la salud y seguridad e higiene de los trabajadores, o se contraviniere a las medidas de seguridad e higiene dictadas, sin perjuicio de las demás sanciones legales. Tal decisión requerirá dictamen previo del jefe del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.

(Discapacidades, s.f.) presente norma orientara la gestión de las modalidades de atención a personas con discapacidad, a través de la prestación de servicios de administración pública y privada a nivel nacional, en consonancia con lo establecido en la normativa jurídica del país, que propende al mejoramiento de la calidad de los servicios para la atención de

las personas con discapacidad. Este documento aplica para todos los prestadores de servicios de atención a personas con discapacidad, quienes, conforme a lo determinado en la presente Norma Técnica, pueden asumir cualquiera de las tres modalidades establecidas en el presente documento.

(INEN, s.f.)Es necesario mencionar que el reglamento Técnico Ecuatoriano establece los requisitos que deben cumplir los espacios de uso público y privado, para definir las condiciones de accesibilidades de todas las personas a fin de proveer seguridad y prevenir los riesgos para la salud y la vida.

(042:2009, s.f.) Para los diferentes efectos el Reglamento Técnico Ecuatoriano, adopta las definiciones indicadas en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 315 y las que se encuentran definidas en el Reglamento Ecuatoriano de aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial

2.3 Variables de la investigación.

2.3.1 Variable independiente.

Ambiente laboral

El ambiente laboral para las personas discapacitadas depende necesariamente de los gerentes, jefes departamentales del ambiente laboral que como resultado de capacitaciones, actividades propias de la empresa,

(Gerencia , s.f.)El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

El ambiente laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de suicidios de empleados en France Telecom, que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo.

2.3.2 Variable dependiente.

Desempeño de funciones

Para el buen desempeño de las funciones es necesario que los empresarios capaciten a los empleados y lograr con ello el desarrollo de las actividades encomendadas para el correcto desempeño de sus funciones.

(Fernando J. Romero U., s.f.) Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

2.4 Definiciones Conceptuales

Atlas de desigualdades: se refiere a una metodología para la evaluación y seguimiento de las brechas sociales, que pueda permitir la progresiva superación de las inequidades en el país.

Ambiente laboral: se trata de todas aquellas condiciones que inciden que un empleado efectúe sus actividades dentro de su espacio de trabajo.

Desempeñar: Realizar [una persona] las labores o las funciones que corresponden a su cargo, profesión, papel o empleo.

Discapacitado: es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.

Diseñar: es el proceso de abstraer un conjunto de elementos antes configurados mentalmente.

Desigualdades: es la relación entre dos situaciones, cosas o personas que no son iguales

Empleador: [persona] Que da empleo a otros.

Espacio: término que deriva del latín "Spatium" sirve para describir aquel lugar en el que está contenida la materia. Entiéndase como materia.

Función de trabajo: es el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición

Incapacitado: Persona que tiene una incapacidad física y psíquica.

Inclusión Laboral: significa ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad, dejando atrás la discriminación, e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen en todos los ámbitos.

Limitaciones: Acción y resultado de limitar o limitarse.

La prevención de riesgos laborales: (PRL) es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos

Minusválido Que está incapacitado por lesión para desarrollar ciertas actividades

Norma Técnica reglamento técnico que garantiza que las mediciones se hacen con precisión y fiabilidad apropiada.

Plan de mejoras: resultado de una serie de procedimientos, actividades, acciones y metas planteadas que planificadas en conjunto llevan a un mejoramiento sistemático.

Problemas Profesionales: a aquella enfermedad adquirida en el puesto de trabajo de un trabajador por cuenta ajena. Dicha enfermedad está declarada como tal por la ley o el resto del Derecho.

Rehabilitación: conjunto de técnicas y métodos que sirven para recuperar una función o actividad que ha disminuido o se ha perdido por algún motivo.

Remuneración: es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado.

Seguridad e higiene en el trabajo: tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. De esta materia se ocupa el convenio 155 de la OIT sobre seguridad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos De La Empresa

El BANCO PICHINCHA CA. Es una institución financiera que desarrolla sus actividades, correspondientes al sistema bancario- financiero en la República del Ecuador, y está regulado por las normas y políticas de la superintendencia de bancos. Es miembro de la socialización de bancos Privados.

El 11 de Abril de 1906 en el Salón Municipal, ante el escribano Fernando Avilés Flores se firma la escritura pública de iniciación de la vida legal del Banco del Pichincha. Capital 600 mil sucres, de ellos 150 mil suscritos a última hora por don Manuel Jijón Larrea para hacer posible la vida del nuevo banco. Banco del Pichincha comienza a funcionar en la calle Venezuela, intersección con calle Sucre.

Objeto Social.

Gráfico 1 Objeto Social



Fuente: Elaboración de la autora

- **Misión**

Somos un equipo líder que contribuimos al desarrollo sostenible y responsable del Ecuador y los países donde tenga presencia, apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas.

- **Visión**

Ser el Banco líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus accionistas

Valores

- Integridad
- Responsabilidad
- Servicio
- Productividad e innovación
- Solidaridad.

3.2 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

Tabla 1 Estructura del Banco

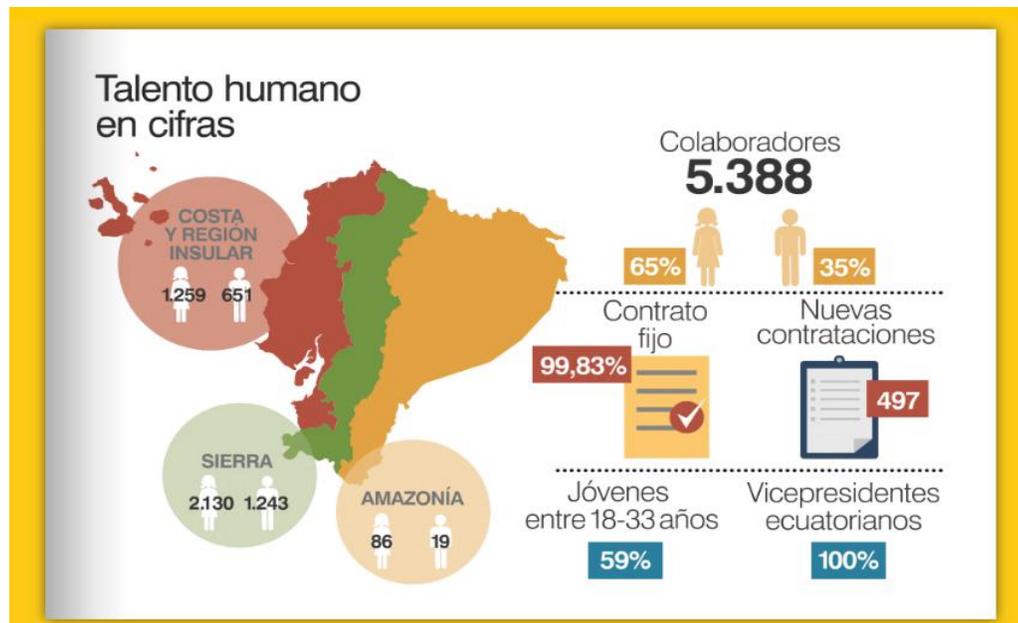
| | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Directorio del banco | |
| Presidente del Banco | Antonio Alfonso Acosta Espinosa |
| Directores principales | |
| Carlos Alberto Suárez Bucheli | |
| Andrés Antonio Pérez Espinosa | |
| Adolfo Callejas Ribadeneira | |

| |
|-----------------------------------|
| Juan Fernando Moscoso Corral |
| Directores alternos |
| Padre José Ribas de Reyna |
| Wilson Ernesto Ayala Gómez Jurado |
| Alberto Velasco Ponce |
| Patricio Alfredo Bueno Martínez |

Fuente: Elaboración de la autora

Plantilla total de trabajadores

Gráfico 2 Colaboradores a nivel nacional



Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 3 Clientes, proveedores y competidores más importantes.

| | | |
|--|--|---|
| <p>Nuestros Clientes</p> | <p>Pichincha Cuentas / Inversiones</p> <ul style="list-style-type: none"> > Pichincha Cuentas > Pichincha Inversiones | <p>Pichincha Créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> > Productivo > Crediback > Inmobiliario > Distribuidor Proveedor > Tarjetas de Crédito > Simuladores > Cuestionario Ambiental > Compra de Cartera |
| <p>Pichincha Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> > Garantías y Auales > Varios > Canales de Atención > Seguridad | <p>Cash Management</p> <ul style="list-style-type: none"> > Banca de Empresas > Pagos > Cobros > Transferencias > Token > Otros > Convenios y anexos > Requisitos legales > Formatos y archivos > Referencias Bancarias | <p>Pichincha COMEX</p> <ul style="list-style-type: none"> > Cartas de Crédito > Domésticas > Stand By > Cobranzas Importación-Exportación > Garantía Aduanera |

Gráfico 4 Principales productos o servicios

Nuevos servicios

Nuevos servicios para una mejor atención

Referencia bancarias

Solicitud de referencias bancarias para clientes a través de los canales:

- 1** Banca electrónica personas
- 2** Banca celular interactiva
- 3** Banca móvil

NÓMINA CONFIANZA

Pago de nómina de Corporaciones y PYMES.



1.020

Nuevas empresas han domiciliado el pago de su nómina en Banco Pichincha.



29.053

nuevos clientes nómina vinculados en 2016.

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 5 Servicios Integrales



Fuente: Elaboración de la autora

Enfoque socio ambiental



Fuente: Elaboración de la autora

Servicios

| Cuentas | Créditos | Servicios | Soluciones | Destacados |
|---|--|--|---|--|
| Ahorro Electrónico Cuenta Corriente Ahorro Programado | Productivo Microcrédito Vivienda | Nuevo Cash Management Documentos y formularios Estados de cuenta digital | Nómina Confianza Compra de Cartera Simulador de Crédito | Educación Financiera Desembolso Digital Smart Campaign |

Fuente: Elaboración de la autora

Servicios

| | | |
|---|--|--|
| Pichincha Cuentas <ul style="list-style-type: none"> > Ahorros > Ahorro programado > Corriente > Cuenta Xperta | Pichincha Créditos <ul style="list-style-type: none"> > Consumo > Bienes Inmuebles > Vehículos - Compra de cartera > Simuladores | Pichincha Inversiones <ul style="list-style-type: none"> > Depósito a plazo > Europlazo |
| Pichincha Tarjetas <ul style="list-style-type: none"> > Tarjetas de Crédito > Tarjetas de Débito > PayClub | Pichincha Servicios <ul style="list-style-type: none"> > Transferencias Bancarias > Giros > Pagos > Compra de Cartera > Complementarios > Canales de Atención > Seguridad > Productos de terceros | Pichincha Soluciones <ul style="list-style-type: none"> > Nómina Confianza |
| Banca Privada | Noticias | Simuladores |

Fuente: Elaboración de la autora

3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.3.1 OBJETO DE ESTUDIO O PUESTO DE TRABAJO

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores

Ética y transparencia.

Banco Pichincha busca ser reconocido por la ética y la transparencia con la que establece relaciones con sus distintos Stakeholders, a través de la promulgación de políticas, procesos y especialmente de una cultura basada en valores, para lo cual cuenta con un Gobierno Corporativo conformado por los miembros de la Alta Dirección, que fortalece la sostenibilidad de la institución.

Brindamos servicios financieros con transparencia, respeto y cercanía a nuestros clientes, dándoles a conocer información relevante sobre temas económicos, ambientales y sociales.

Para fomentar la ética y transparencia manejamos los siguientes proyectos:

- **ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES.** Para fortalecer el compromiso con nuestros grupos de interés, hemos evaluado nuestra acción frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones. A partir de este análisis hemos identificado oportunidades de mejora a implementarse en nuestra Organización. Dow Jones Sustainability Index, es un índice bursátil frente al cual medimos voluntariamente el desempeño de nuestra organización comparándola con los mejores bancos a nivel mundial. Somos la primera empresa ecuatoriana en medirse frente a este índice.
- **GESTIÓN SOSTENIBLE CON PROVEEDORES.** Mantenemos la filosofía de “cero tolerancia” a la corrupción, por medio del fortalecimiento del comportamiento ético en nuestro personal, así como también en nuestra

Cadena de Valor. Por esta razón contamos con el Código de Ética para Proveedores (English version), elaborado en trabajo conjunto entre colaboradores y proveedores de la Institución, para ofrecerles lineamientos de conducta y apoyarles en su desarrollo.

- **GLOBAL REPORTING INITIATIVE.** Es una iniciativa mundial que determina los lineamientos bajo los cuales las empresas elaboran sus reportes de sostenibilidad, mismos que son comparables a los reportes de estados financieros, en cuanto a credibilidad, verificabilidad, etc. Somos orgullosamente una de las primeras empresas ecuatorianas que presenta su Memoria de Sostenibilidad de manera anual desde 2007 y desde el 2014 bajo la nueva guía G4. Más información: Transparencia de información.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL.** Respetamos los derechos fundamentales de nuestros colaboradores, con acciones encaminadas a erradicar todo tipo de discriminación por cualquier causa, género, edad o sexo. Desde la base de la selección del personal fomentamos la evaluación de las competencias individuales, haciendo una adaptación puesto-persona, de manera que, la capacidad individual sirva como apoyo para el crecimiento del colaborador contratado.
- **“PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE “THE SMART.**
- **CAMPAIGN.** Pensamos que las finanzas responsables son la vía eficaz y sostenible para brindar un trato justo, adecuado y cercano a nuestros clientes, en este contexto desarrollamos un código de cobranzas responsables (English version) que procura difundir buenas prácticas de cobranza en todo el Grupo Pichincha.

Finanzas Responsables

Las Finanzas Responsables son una prioridad en nuestro Modelo de Gestión Sostenible, para impulsar el desarrollo de negocios duraderos y prósperos en beneficio de la sociedad. Hemos integrado criterios sociales y ambientales al diseño y a la distribución de nuestros productos y servicios, promovemos la inclusión financiera de grupos vulnerables, la aplicación de principios de protección al cliente y la educación financiera para clientes y no clientes.

- **ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES.** Damos atención a la población refugiada de nuestro país, por medio la Cuenta Xperta para refugiados en convenio de cooperación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR. Por medio del segmento Microfinanzas atendemos a Mujeres emprendedoras jefas de hogar de estrato socio-económico medio-bajo y bajo, brindándoles educación financiera, y ofreciéndoles un seguro médico oncológico. La oferta de productos de Banca Mujer se encuentra disponible a nivel nacional y puede ser solicitada a través de nuestros ejecutivos de Microfinanzas.
- **MICROFINANZAS PICHINCHA.** Promovemos la inclusión financiera por medio de la atención a clientes por parte de nuestras fuerzas comerciales especializadas en metodologías crediticias: Individual y Grupal, y a través de nuestra red de oficinas a nivel nacional.

SMART CAMPAIGN. Es una campaña internacional de Microfinanzas que hace que las empresas se comprometan a ofrecer productos financieros transparentes y respetuosos para los clientes, estableciendo los estándares mínimos que éstos deben esperar recibir al emprender una relación comercial, logrando con ello desarrollar relaciones sólidas, duraderas y de confianza, minimizando los riesgos financieros.

3.4. Diseño De La Investigación

El diseño de investigación constituye el pilar fundamental para el investigador, es la guía que le ayudará a responder las interrogantes que a comprobar en la investigación. En él se detallan las diversas estrategias que utilizará para generar la información con exactitud y precisión, se especificará la naturaleza de la intervención.

Sin los pasos a seguir no se controlará las variables, los lugares a intervenir, que información se proporcionará para revelar a los sujetos de estudio el propósito de la investigación y obtener su consentimiento.

3.4.1 Tipos de investigación

La investigación la podemos clasificar en diferentes tipos: **según el objetivo** de esta puede ser pura o teórica, aplicada, exploratoria, descriptiva, explicativa, cuantitativa, cualitativa, investigación experimental.

En cambio, la investigación **según el grado de manipulación de las variables** podemos encontrar de acuerdo al nivel mayor o menor de manipulación de variables tipos de investigación como investigación experimental, cuasi experimental, no experimental.

Al contrario, **según el tipo de inferencia de cómo funciona la realidad** dependerá del método empleado a la hora de inferir, en este caso encontramos el método deductivo, método inductivo, método hipotético-deductivo.

Según el periodo temporal y tomando en cuenta el tipo de seguimiento de variables que se realice podemos encontrar dos tipos de investigación, la longitudinal y la transversal.

3.4.2 Investigación exploratoria:

(CAZAU, 2006)El objetivo de una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas. La investigación exploratoria, también llamada formulativa (Selltiz), permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para precisar mejor el problema a investigar. Puede o no partir de hipótesis previas, pero al científico aquí le exigimos flexibilidad, es decir, no ser tendencioso en la selección de la información.

3.4.3 Investigación descriptiva

(CAZAU, ALcazaba, 2006) en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

Las investigaciones descriptivas constituyen una sola una descripción de algunos fenómenos, como por ejemplo describir la conducta familiar de los integrantes de una familia ecuatoriana al fin de cada año.

3.4.5 Correlaciónala o explicativa.

(CAZAU, ALCAZABA, 2006) Tiene como), finalidad medir el grado de relación que eventualmente puede existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están). Es decir, se tratará de averiguar cuanta relación hay entre las horas de trabajo versus productos obtenidos.

Investigación de campo: (GRATEROL, 2011) Se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada)

Investigación experimental: (Meyer, 2006)La investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, den condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de que modo ó por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular.

Se trata de un experimento porque precisamente el investigador provoca una situación para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esa variable, y su efecto en

las conductas observadas. El investigador maneja deliberadamente la variable experimental y luego observa lo que sucede en situaciones controladas.

3.5 Según Su Diseño

LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Concepto de población: (Sanchez, 2003) es un conjunto conformado por todas las unidades de observación o las características de interés para la investigación.

Tabla 2 Colaboradores con discapacidad en el banco

| Departamentos | Cantidad |
|-----------------------------|-----------------|
| Selección | 20 |
| Bienestar | 25 |
| Evaluación y reconocimiento | 35 |
| Capacitación y formación | 40 |
| Desarrollo profesional | 35 |
| Clima laboral | 20 |
| Desvinculación | 28 |
| Total | 203 |

Fuente: Elaboración de la autora

Característica de la población Las características pueden dividirse en cualitativas y/o cuantitativas siendo elementos a considerar los rasgos o cualidades, (Morales, 2010). Otras características tenemos como el crecimiento natural, la esperanza de vida, la estructura de la población tanto social como económica, la composición según la edad, según el sexo, y la población Rural y Urbana, la migración.

(Wigodski, 2010) Otra de las características a considerar cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación que se debe de tener en cuenta al seleccionarse la población bajo estudio son: Homogeneidad, Tiempo, espacio, cantidad.

Homogeneidad.- se refiere a las características de todas las unidades de observación que se vayan a considerar para la investigación.

Tiempo: Es importante considerar que el periodo de tiempo debe ser considerado por ejemplo si es tres años atrás, o si son de la misma generación, o si son considerados en el mismo año.

Espacio: es el lugar delimitado para la investigación, donde encontramos ubicada la población de interés.

Cantidad. - Es el tamaño, número de población a investigar que afectará sin lugar a duda a la muestra, definitivamente será afectada por el recurso económico que se tenga.

Concepto de muestra: (Rivero, 2008) es en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo, utilizando algún procedimiento técnico estadístico.

Técnicas de muestreo estadístico (wikipedia, 2017) existen dos métodos para seleccionar muestras de poblaciones: el muestreo no aleatorio o de juicio y el Muestreo aleatorio (que incorpora el azar como recurso en el proceso de selección). Cuando este último cumple con la condición de que todos los elementos de la población tienen alguna oportunidad de ser escogidos en la muestra; si la probabilidad corresponde a cada sujeto de la

población es conocida de antemano, recibe el nombre de muestreo probabilístico. Una muestra seleccionada por muestreo de juicio puede basarse en la experiencia de alguien con la población. Algunas veces una muestra de juicio se usa como guía o muestra tentativa para decidir cómo tomar una muestra aleatoria más adelante.

Muestra probabilística. - Este diseño de muestra tiene cuatro tipos principales de diseño de muestra de probabilidad:

- Muestreo aleatorio simple,
- Muestreo estratificado,
- Muestreo sistemático y
- Muestreo por conglomerados.

El muestreo aleatorio simple: es una de las técnicas de muestreo probabilístico; más conocidas que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

El muestreo estratificado: en esta técnica los individuos se dividen en grupos o estratos. Cada elemento pertenece a un único estrato.

La muestra se elige escogiendo en cada estrato un número representativo de individuos. La elección de los elementos en cada estrato se realiza mediante algún método de muestreo aleatorio simple o muestreo sistemático.

El muestreo sistemático (I, 2017) es una técnica que pertenece a la familia de los muestreos probabilísticos, consiste en dividir toda la población objeto de estudio en diferentes subgrupos o estratos disjuntos, de manera que un individuo sólo puede pertenecer a un estrato. Una vez definidos los estratos, para crear la muestra se seleccionan individuos empleando una técnica de muestreo cualquier a cada uno de los estratos por separado.

(Universo formulas) el método por conglomerados se utiliza cuando la población esta agrupada en conglomerados naturales.

Si se supone que los conglomerados son muestra significativa de la variable que se está estudiando, se puede seleccionar algunos conglomerados al azar (todos lo conglomerados deben tener las mismas probabilidades de ser seleccionados) y utilizados en representación de la población. Una vez seleccionados los conglomerados, el estudio se simplifica puesto que hay menos individuos en el análisis. El investigador debe elegir si estudiar a todos los sujetos de los conglomerados seleccionados o seleccionar una muestra mediante el método de muestreo aleatorio simple o muestreo sistemático.

Muestra.- (López, 2004) Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Tamaño de la muestra: (López, Población Muestra y Muestreo, 2004) La tendencia de los investigadores de la comunicación es querer aplicar una fórmula que les indique cual será el número de personas a encuestar o a entrevistar.

3.6 Determinación De La Muestra

3.6.1 Métodos y técnicas

Método de observación: (Chagoya, 2008) este método consiste en la apreciación directa del objeto de investigación. La observación nos ayuda a

conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

La observación científica es consciente y se orienta hacia un objetivo o fin determinado. El observador debe tener un conocimiento cabal del proceso, fenómeno u objeto a observar, para que sea capaz, dentro del conjunto de características de éste, seleccionar aquellos aspectos que son susceptibles a ser observados y que contribuyen a la demostración de la hipótesis. Mediante la observación se recoge la información de cada uno del concepto o variables definidas en la hipótesis de trabajo en el modelo. Cuando esto se cumple decimos que existe validez en la observación.

La observación en el producto de la curiosidad, impulsa el desarrollo de nuevos hechos que pueden presentar interés científico, sin lugar a duda da origen al planteamiento del problema y de la hipótesis correspondiente. La observación puede utilizarse en compañía de otros procedimientos o técnicas tales como la entrevista, el cuestionario, etc, lo cual permite una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementan y permiten alcanzar una mayor precisión en la información recogida.

La observación como método científico hace posible investigar el fenómeno directamente, en su manifestación más externa, en su desarrollo, sin que llegue a la esencia del mismo, a sus causas, de ahí que, en la práctica, junto con la observación, se trabaje sistemáticamente con otros métodos o procedimientos como son: la medición y el experimento. Por supuesto para llegar a la esencia profunda del objeto se hace necesario el uso de los métodos teóricos.

3.7 Técnicas e Instrumentos

Técnicas principales para la recolección de datos, Tenemos la encuesta, la entrevista, el análisis documental.

Análisis documental: Es una técnica mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales que nos permite dar respuesta a las preguntas sobre el tema a investigar

3.7.1 Diseño De La Encuesta

La encuesta es una técnica muy común, utilizada para predecir resultados, a través del interrogatorio de los individuos a quienes se les aplica una serie de preguntas las que pueden realizarse tanto verbal, escrito, o por medio de un correo electrónico utilizando un computador o telefonía móvil.

(Malhotra, 2008)El interrogatorio por lo general es estructurado, lo cual se refiere al grado de estandarización impuesto por el proceso de recolección de datos.

En la toma de información estructurada de datos se elaborará un cuestionario que es el instrumento con el que cuenta la encuesta para realizar su función, las preguntas llevaran un orden determinado, este podrá ser aplicado directo o indirectamente.

La encuesta directa es la más frecuente con preguntas fija, clara fácil de aplicar confiables ya que se limitan a las alternativas que se plantean en el formulario.

CAPÍTULO IV

4.1 Análisis E Interpretación De Resultados

4.2 Análisis documental

El levantamiento de información fue realizado el 26 de septiembre del 2017 en las instalaciones del banco de Pichincha sucursal XXXX, los mismos que arrojaron la siguiente información:

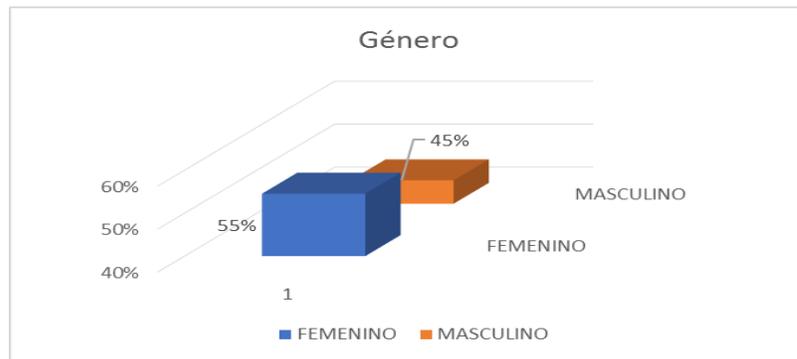
En relación al género se encuestó a 55% del género femenino y 45% del género masculino, así como indicamos en el cuadro.

Tabla 3 GÉNERO

| GÉNERO | | |
|---------------|------|-------|
| DETALLE | % | cant. |
| FEMENINO | 55% | 6 |
| MASCULINO | 45% | 5 |
| TOTAL | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 6 GÉNERO



Fuente: Elaboración de la autora

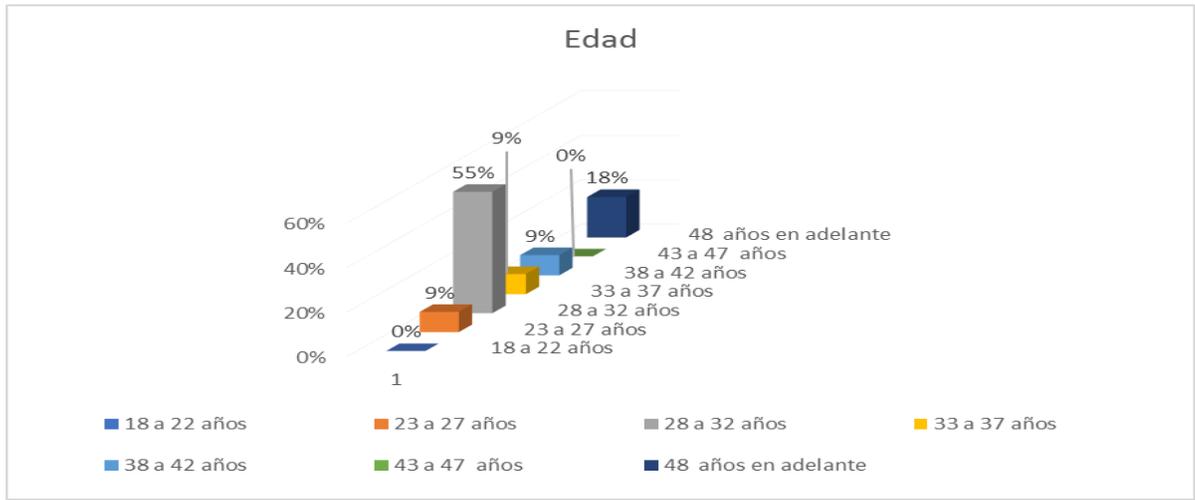
De los entrevistados en esta investigación tenemos que la edad promedio de acuerdo a las escalas establecidas empezando de 18 a 22 años de edad corresponde al 0%, del 23 a 27 años el 9%, del 28 a 32 años el 55%, del 33 a 37 años el 9%, de 38 a 42 años el 9%, del 43 a 47 años el 0%, de 48 años en adelante el 18%, así como encontramos en el siguiente cuadro:

Tabla 4 EDAD

| Edad | | |
|---------------------|------|-------|
| DETALLE | % | cant. |
| 18 a 22 años | 0% | |
| 23 a 27 años | 9% | 1 |
| 28 a 32 años | 55% | 6 |
| 33 a 37 años | 9% | 1 |
| 38 a 42 años | 9% | 1 |
| 43 a 47 años | 0% | |
| 48 años en adelante | 18% | 2 |
| TOTAL | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 7 EDAD.



Fuente: Elaboración de la autora

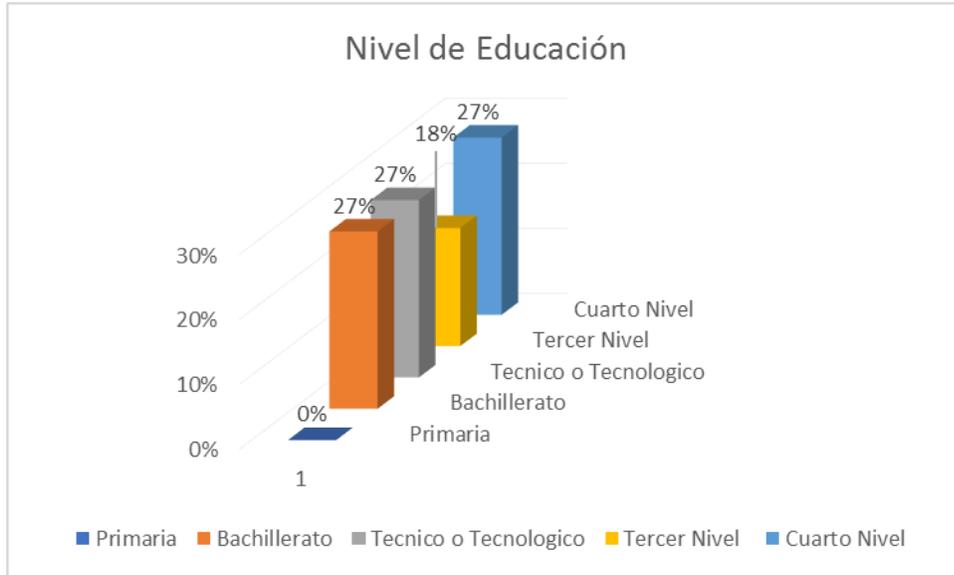
Con respecto al nivel de educación el bachillerato está representando con un 27%, el Técnico Superior o Tecnológico el 27%, el Tercer nivel con un 18% y el cuarto nivel con un 27%, según como encontramos visualizado en el cuadro que a continuación se detalla:

Tabla 5 NIVEL DE EDUCACIÒN

| Nivel de educación | | |
|-----------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Primaria | 0% | |
| Bachillerato | 27% | 3 |
| Tecnico o Tecnologico | 27% | 3 |
| Tercer Nivel | 18% | 2 |
| Cuarto Nivel | 27% | 3 |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 8 NIVEL DE EDUCACIÓN



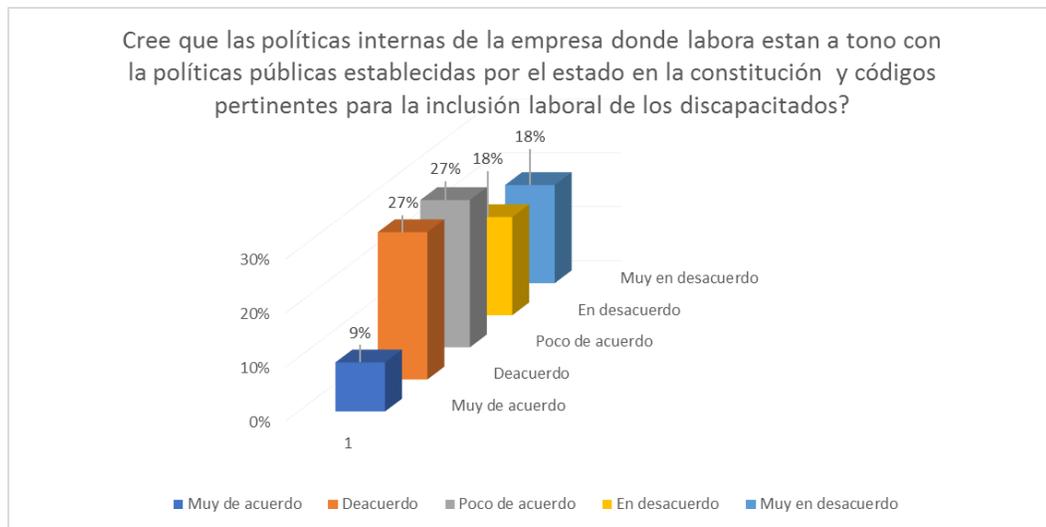
Fuente: Elaboración de la autora

La pregunta cuarta corresponde a ¿Creé Ud. Que las políticas internas de la empresa donde labora están a tono con las políticas públicas establecidas por el estado en la Constitución de la República y códigos pertinentes para la inclusión laboral de los discapacitados?. Así la escala muy de acuerdo obtuvo el 9%, de acuerdo el 27%, poco de acuerdo 27%, en desacuerdo el 18%, en muy en desacuerdo el 18%. Según se detalla en el siguiente cuadro No.

Tabla 6 POLITICAS INTERNAS

| Pregunta no. 4 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 9% | 1 |
| Deacuerdo | 27% | 3 |
| Poco de acuerdo | 27% | 3 |
| En desacuerdo | 18% | 2 |
| Muy en desacuerdo | 18% | 2 |
| Total | 100% | 11 |

Gráfico 9 POLITICAS INTERNAS

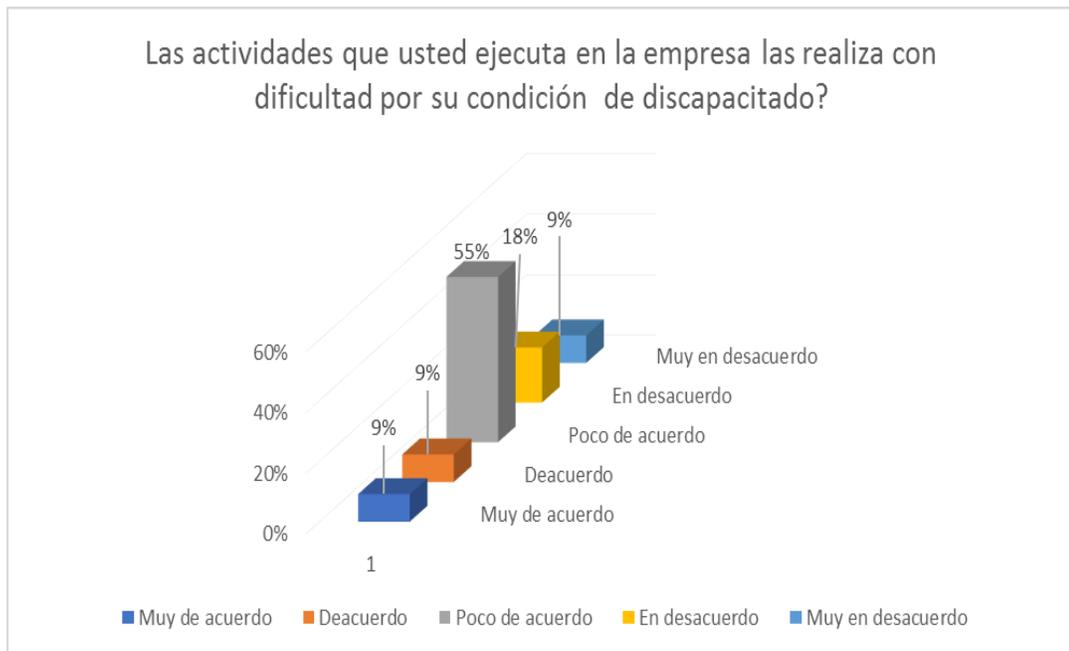


La pregunta cinco nos indica. Las actividades que usted ejecuta en la empresa las realiza con dificultad por su condición de discapacitado?. Contestaron el 9% muy de acuerdo, el 27% de acuerdo, el 27% poco de acuerdo, el 18% en desacuerdo y el 18% muy desacuerdo, tal como se encuentra en el cuadro a continuación:

Tabla 7 ACTIVIDAD A EJECUTAR

| Pregunta no. 5 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 9% | 1 |
| De acuerdo | 9% | 1 |
| Poco de acuerdo | 55% | 6 |
| En desacuerdo | 18% | 2 |
| Muy en desacuerdo | 9% | 1 |
| Total | 100% | 11 |

Gráfico 10 ACTIVIDAD A EJECUTAR



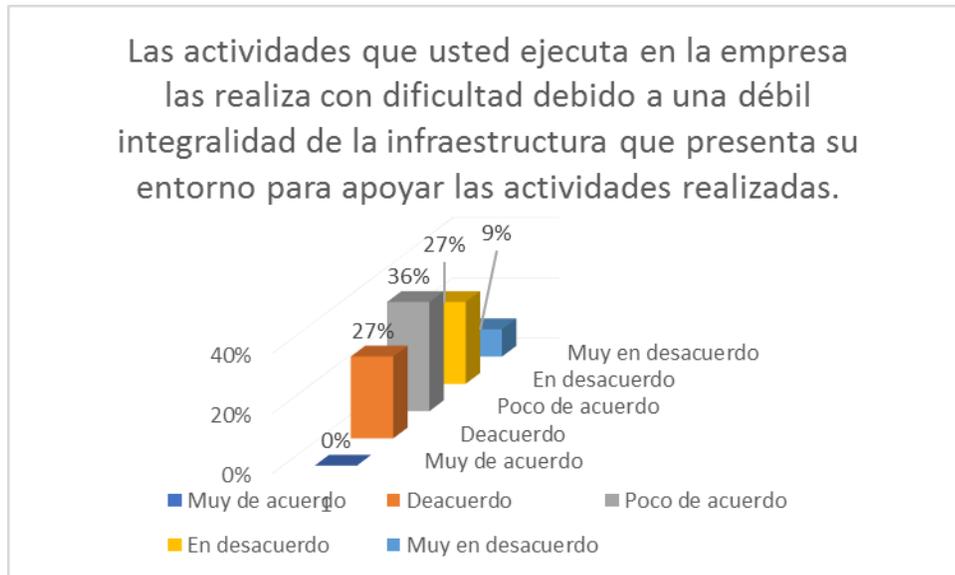
Fuente: Elaboración de la autora

En la pregunta seis Las actividades que usted ejecuta en la empresa las realizad con dificultad debido a una débil integralidad de la infraestructura que presenta su entorno para apoyar las actividades realizadas por los trabajadores? En donde la escala muy de acuerdo obtuvo 0%, de acuerdo un 27%, poco de acuerdo 36%, en desacuerdo 27%, muy en desacuerdo 9%.

Tabla 8 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA

| Pregunta no. 6 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 0% | |
| De acuerdo | 27% | 3 |
| Poco de acuerdo | 36% | 4 |
| En desacuerdo | 27% | 3 |
| Muy en desacuerdo | 9% | 1 |
| Total | 100% | 11 |

Gráfico 11 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA



Fuente: Elaboración de la autora

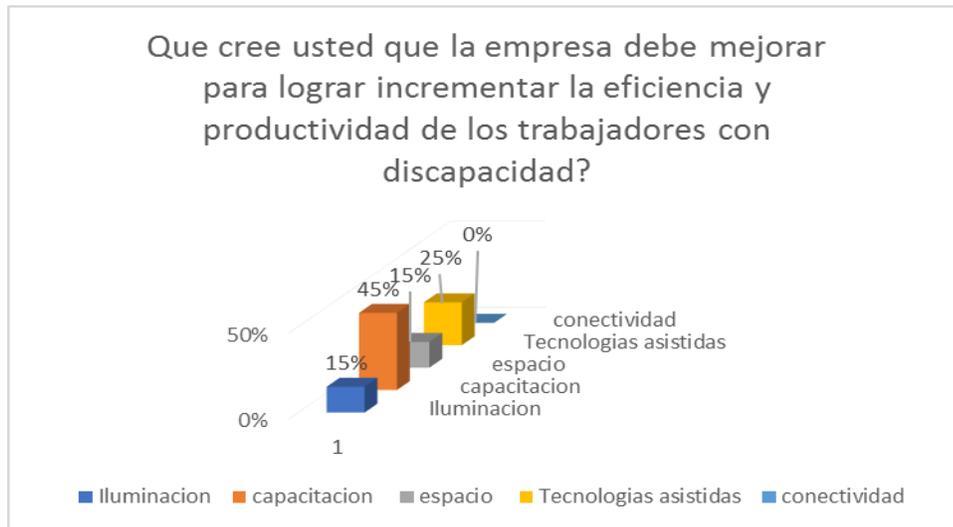
La pregunta siete ¿Qué cree usted que la empresa debe mejorar para lograr incrementar la eficiencia y productividad de los trabajadores con discapacidad?. La encuesta dio como resultado que la iluminación alcanzó el 15%, la capacitación el 45%, el espacio 15%, la tecnología asistida 25%, la conectividad el 0%. Tal y como encontramos en el siguiente cuadro:

Tabla 9 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA

| Pregunta no. 7 | | |
|-----------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Iluminacion | 15% | 3 |
| capacitacion | 45% | 9 |
| espacio | 15% | 3 |
| Tecnologias asistidas | 25% | 5 |
| conectividad | 0% | |
| Total | 100% | 20 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 12 INTEGRIDAD DE INFRAESTRUCTURA



Fuente: Elaboración de la autora

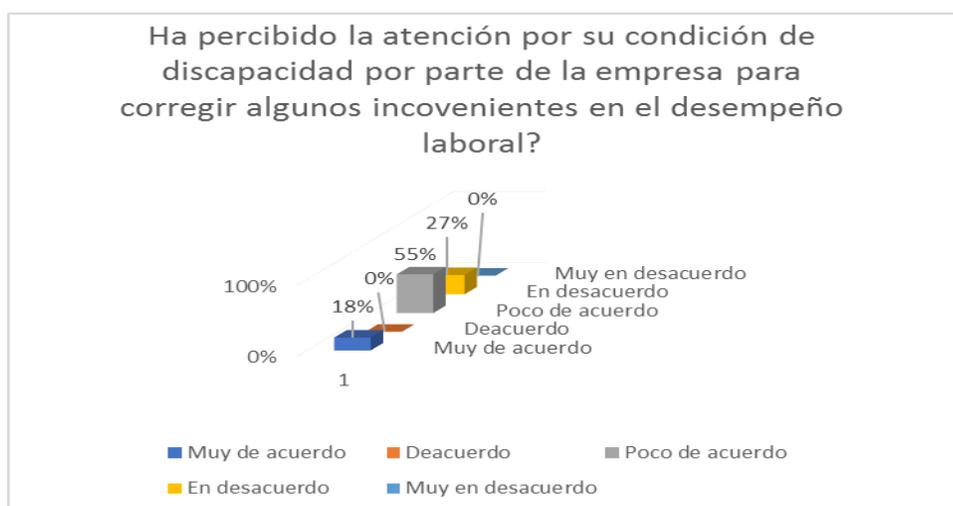
En la pregunta ocho. ¿Ha percibido la atención por su condición de discapacidad por parte de la empresa para corregir algunos inconvenientes en el desempeño laboral?. Es así que la respuesta muy de acuerdo llego al 18%, en de acuerdo el 0%, el poco de acuerdo 55%, en desacuerdo el 27%, y muy en desacuerdo 0%, como observamos en el siguiente cuadro:

Tabla 10 DISCAPACIDAD

| Pregunta no. 8 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 18% | 2 |
| De acuerdo | 0% | |
| Poco de acuerdo | 55% | 6 |
| En desacuerdo | 27% | 3 |
| Muy en desacuerdo | 0% | |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 13 DISCAPACIDAD



Fuente: Elaboración de la autora

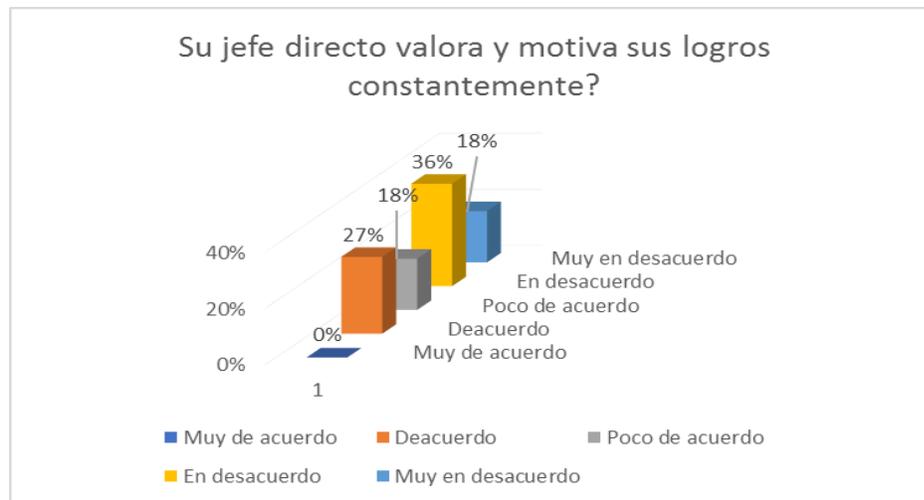
En la pregunta número nueve. Su jefe directo valora y motiva sus logros constantemente?. Como respuesta la escala de muy de acuerdo el 0%, el de acuerdo el 27%, poco de acuerdo el 18%, en desacuerdo el 36%, y en muy desacuerdo el 18%, y lo podemos observar a continuación:

Tabla 11 JEFE DIRECTO

| Pregunta no. 9 | | |
|-----------------------|-------------|-----------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 0% | |
| Deacuerdo | 27% | 3 |
| Poco de acuerdo | 18% | 2 |
| En desacuerdo | 36% | 4 |
| Muy en desacuerdo | 18% | 2 |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 14 JEFE DIRECTO



Fuente: Elaboración de la autora

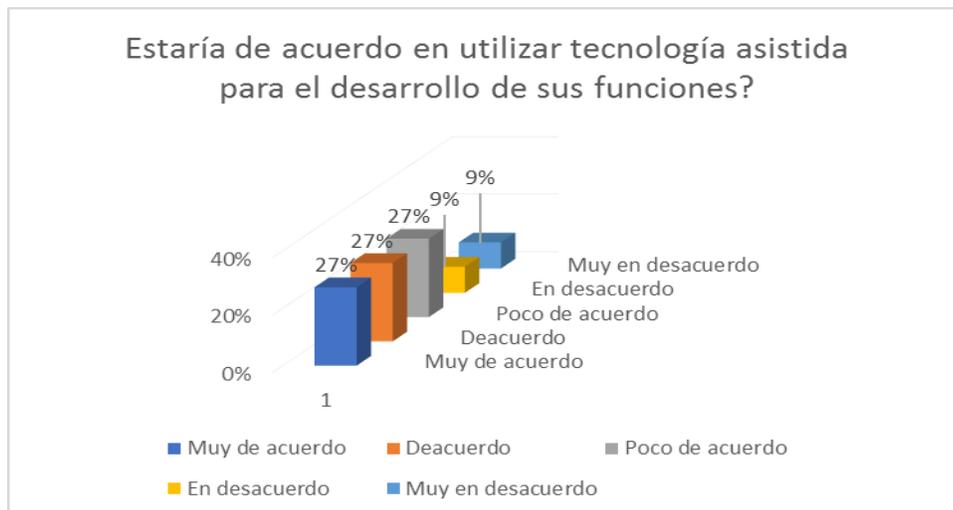
En la pregunta número diez ¿Estaría de acuerdo en utilizar tecnología asistida para el desarrollo de sus funciones?. Nos respondieron con muy de acuerdo un 27%, de acuerdo el 27%, poco de acuerdo el 27%, en desacuerdo el 9%, muy en desacuerdo el 9%, en el siguiente cuadro:

Tabla 12 TECNOLOGIA

| Pregunta no. 10 | | |
|------------------------|-------------|-----------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 27% | 3 |
| Deacuerdo | 27% | 3 |
| Poco de acuerdo | 27% | 3 |
| En desacuerdo | 9% | 1 |
| Muy en desacuerdo | 9% | 1 |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 15 TECNOLOGIA



Fuente: Elaboración de la autora

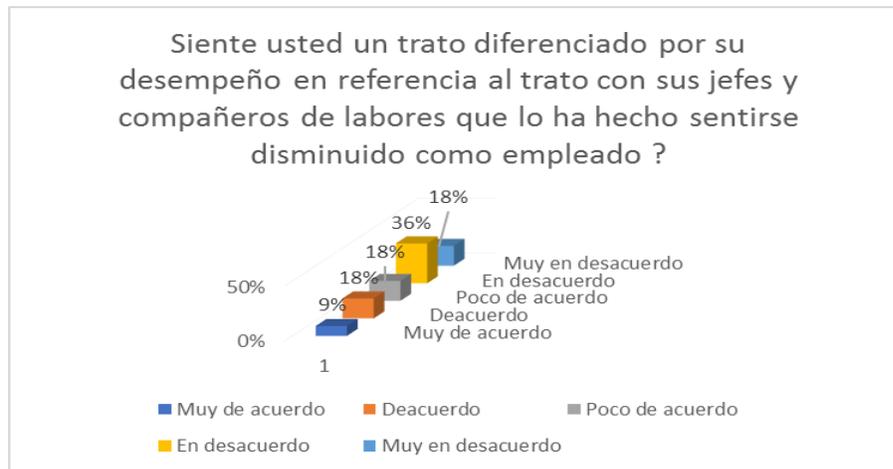
Siente usted un trata diferenciado por su desempeño en referencia al trato con sus jefes y compañeros de labores que lo han hecho sentirse disminuido como empleado?. En la escala muy de acuerdo llego al 9%, de acuerdo el 18%, poco de acuerdo el 18%, en desacuerdo el 36%, en muy en desacuerdo 18%, detallado en el cuadro siguiente:

Tabla 13 DESEMPEÑO

| Pregunta no. 11 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 9% | 1 |
| Deacuerdo | 18% | 2 |
| Poco de acuerdo | 18% | 2 |
| En desacuerdo | 36% | 4 |
| Muy en desacuerdo | 18% | 2 |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 16 DESEMPEÑO



Fuente: Elaboración de la autora

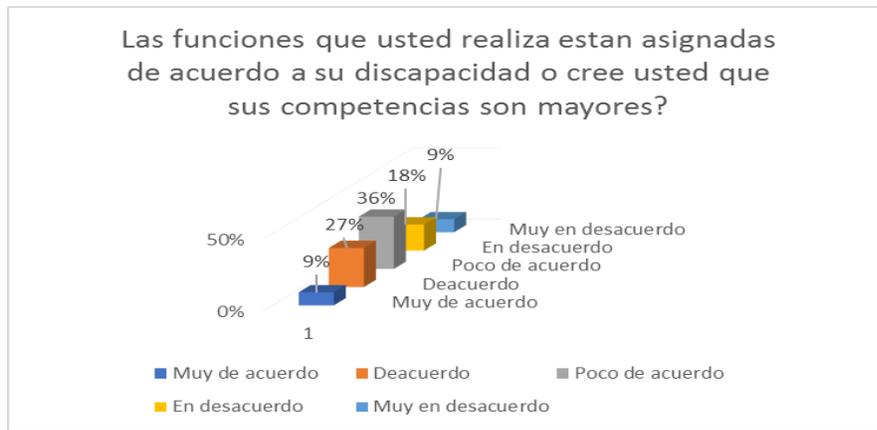
En la pregunta número once las funciones que usted realiza están asignadas de acuerdo a su discapacidad o cree usted que sus competencia son mayores? Las respuesta nos indica que el muy de acuerdo llego al 9%, en de acuerdo el 27%, poco de acuerdo el 36%, en desacuerdo el 18%, en muy en desacuerdo el 9%. Como se detalla a continuación:

Tabla 14 FUNCIONES

| Pregunta no. 12 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 9% | 1 |
| Deacuerdo | 27% | 3 |
| Poco de acuerdo | 36% | 4 |
| En desacuerdo | 18% | 2 |
| Muy en desacuerdo | 9% | 1 |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 17 FUNCIONES



Fuente: Elaboración de la autora

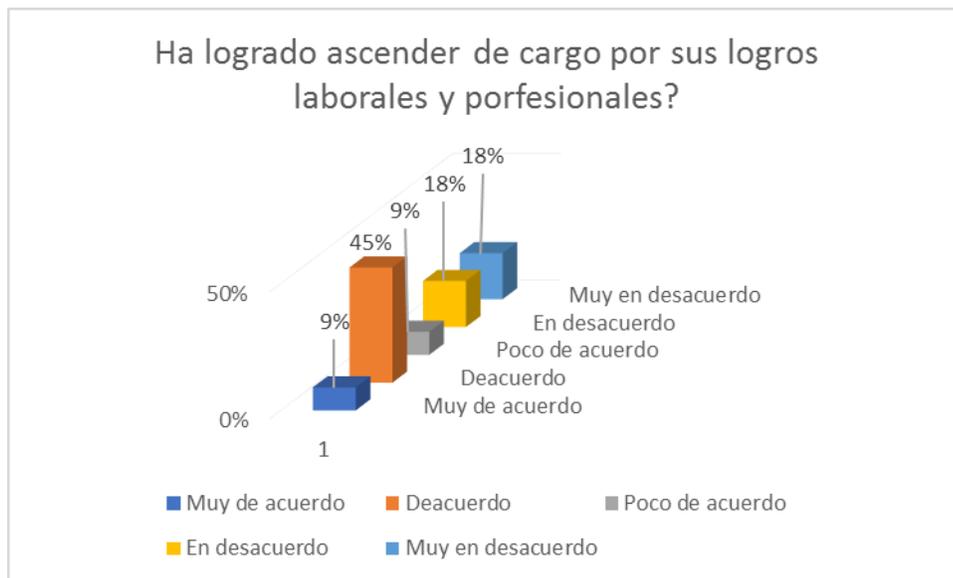
Ha logrado ascender de cargo por sus logros laborales y profesionales? Nos respondieron en muy de acuerdo con un 9%, de acuerdo el 45%, poco de acuerdo el 9%, en desacuerdo el 18%

Tabla 15 LOGROS LABORALES

| Pregunta no. 13 | | |
|-------------------|------|-------|
| Detalle | % | cant. |
| Muy de acuerdo | 9% | 1 |
| Deacuerdo | 45% | 5 |
| Poco de acuerdo | 9% | 1 |
| En desacuerdo | 18% | 2 |
| Muy en desacuerdo | 18% | 2 |
| Total | 100% | 11 |

Fuente: Elaboración de la autora

Gráfico 18 LOGROS LABORALES



Fuente: Elaboración de la autora

Usted aporta con alguno de los objetivos de la empresa. ¿Mencione uno?.

| | |
|--|---|
| compromiso de servicio mejor atención al usuario | 1 |
| Mis competencias son mayores | 1 |
| Guiar al personal con responsabilidad | 1 |
| aporto con valores en el caso a la aplicación de la constitucion a discapacitado | 1 |
| ninguno | 1 |
| correcto manejo de información | 1 |
| atención prioritaria al cliene interno con eficiencia y buen trato | 1 |
| desarrollos iniciativas propias | 1 |
| Gestión de control y gestión digital | 1 |
| aporte un modelo de formación | 1 |
| tratar de construir mejorar el desarrollo de la empresa | 1 |

4.3 PLAN DE MEJORAS

| ¿Qué | ¿Por qué? | ¿Cómo | ¿Cuándo? | ¿Quién? | ¿Dónde? | Costo |
|--|--|--|----------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| Establecer un plan de capacitación a los empleados | Para corregir algunos inconvenientes en el desempeño laboral | A través de entrenamientos | 1 Nov. | Desarrollo Institucional | Principal del Banco de Pichincha | 1600 |
| Charlas y acciones motivacionales a los jefes y gerentes | Para que transfiera la motivación a sus subordinados | A través de eventos integradores, actividades en equipo, yincanas | 30 Nov | Depto. De Desarrollo Institucional | Sucursales del Banco de Pichincha | 1600 |
| Implementar tecnología asistida para discapacitados de forma personalizada | Para lograr mayor desempeño laboral | A través de programas, implementos, y accesorios que faciliten el desarrollo laboral | Enero 2018 | Depto de Desarrollo Institucional | Principal del Banco del Pichincha | 3000 |
| Señalética con misión, visión, objetivos estratégicos | Para que los empleados reconozcan su aporte | A través de la observación diaria de los letreros | Noviembre 2017 | Dept. de Desarrollo Institucional | En todas las sucursales y principal | 800 |

CONCLUSIONES

El género de mayor representatividad fue el femenino con 45%, la edad se relaciona con la escala de 28 a 32 años con un porcentaje de 55%, existen tres niveles de educación representado por bachillerato con un 27%, Técnico o Tecnológico con un 27%, y el tercer nivel con un 27%, es decir el 54% tienen un alto nivel de estudios. La opinión sobre las políticas internas de la empresa evidencian que si representan a la Constitución de la República y códigos con un 27 % manifiestan estar de acuerdo y el otro 27% poco de acuerdo. La pregunta sobre si las actividades que ejecutan se las realiza con dificultad debido a la condición de discapacitado el 55% están poco de acuerdo. El 36% están poco de acuerdo con respecto a la débil integralidad de la infraestructura que presenta el entorno de la empresa para apoyar las actividades realizadas por los trabajadores. Si debe mejorar la empresa para lograr incrementar en cuanto a la eficiencia y productividad de los trabajadores con discapacidad contestaron en un 45%. Si ha recibido atención por su condición de discapacitado en la empresa en su desempeño laboral nos manifiesta el 55% en un poco de acuerdo.

El jefe director valora y motiva sus logros constantemente en un 36% está en desacuerdo. Con respecto a utilizar la tecnología asistida para el desarrollo de sus funciones el 27% está muy de acuerdo, así como el de acuerdo con un 27%, pero poco de acuerdo es en un 27%.

Con respecto al trato si es diferente el trato de los jefes con los compañeros el mismo que lo ha hecho sentir disminuido como empleado un 36% manifiesta estar en desacuerdo. Las funciones están asignadas de acuerdo a su discapacidad o cree usted que sus competencias son mayores con un 36% poco de acuerdo. Ha logrado ascender de cargo por sus logros laborales y profesionales contestaron en un 45% los mismo que están de acuerdo.

RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación es importante recalcar que el factor humano amparándonos en la pirámide de Maslow, las necesidades son ausencia de ciertos factores y que cuando se satisfacen el Hombre pasa al siguiente nivel. Es decir que se evidencia que el talento humano de la institución requiere del siguiente nivel de necesidad, reconocimiento con respecto a sus aportes en favor de la institución.

Adicionalmente es necesario que la misión, visión, objetivos estratégicos de la institución sea un tema que los empleados dominen en su día a día, se evidencia en la última pregunta de la encuesta que no tienen claro o desconocen lo antes mencionado.

En los talleres y trabajo de grupo se sugiere es necesario tomar en cuenta los factores antes indicado, con respecto a misión, visión, objetivos, reconocimientos de sus labores. Con el fin que el empleado este seguro de su función y cuál es su aporte diariamente.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Objetivo: La presente encuesta recogerá los comentarios provenientes de los empleados que laboran en el Banco de Pichincha con el fin de diagnosticar la seguridad ocupacional en los diferentes ambientes de trabajo en su condición de discapacidad y establecer la movilidad

1. ¿Cree que las políticas internas de la empresa donde labora están a tono con las políticas públicas establecidas por el estado en la constitución y códigos pertinentes para la inclusión laboral de los discapacitados?

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. ¿Las actividades que usted ejecuta en la empresa las realiza con dificultad por su condición de discapacitado?

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Las actividades que usted ejecuta en la empresa las realiza con dificultad debido a una débil integralidad de la infraestructura que presenta su entorno para apoyar las actividades realizadas por los trabajadores.

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. ¿Qué cree usted que la empresa debe mejorar para lograr incrementar la eficiencia y productividad de los trabajadores con discapacidad?

Iluminación
Capacitación

Tecnologías asistidas
Conectividad

Espacio

5. ¿Ha percibido la atención por su condición de discapacidad por parte de la empresa para corregir algunos inconvenientes en el desempeño laboral?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

6. ¿Su jefe directo valora y motiva sus logros constantemente?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

7. ¿Estaría de acuerdo en utilizar tecnología asistida para el desarrollo de sus funciones?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

8. ¿Siente usted un trato diferencia por su desempeño en referencia al trato con sus jefes y compañeros de labores que lo ha hecho sentirse disminuido como empleado?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

9. ¿Las funciones que usted realiza están asignadas de acuerdo a su discapacidad o cree usted que sus competencias son mayores?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

10. ¿Usted aporta con alguno de los objetivos de la empresa, me puede mencionar alguno?

BIBLIOGRAFÍA

- 042:2009, R. T. (s.f.). *INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACION A*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FISICO: http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/rte_042.pdf
- 21-1:2015-01, C. I. (s.f.). *Diretrizes para el desarrollo de Normas sobre sistemas de Transporte Necesidades de las personas con discapacidad y adultos mayores Parte1: Diretrizes Básicas*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJQU9hWWc2Tk90LUk/view>
- CAZAU, P. (MARZO de 2006). *ALcazaba*. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- CAZAU, P. (MARZO de 2006). *ALCAZABA*. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- CAZAU, P. (MARZO de 2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/40>: <http://alcazaba.unex.es/asg/40>
- Chagoya, E. R. (01 de julio de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- codigo de trabajo*. (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- codigo de trabajo* . (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- Codigo del trabajo*. (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- codigo del trabajo ecuador* . (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- Constituyente, A. (s.f.). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_servicio_publico.pdf

- Discapacidades, N. T. (s.f.). *Ministerio de Inclusion Economica y Social*. Obtenido de www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Norma-Tecnica-discapacidades-24-02-14.pdf
- Fernando J. Romero U., E. U. (s.f.). *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Gerencia* . (s.f.). Obtenido de <https://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>
- GRATEROL, R. (2011). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos23/metodos-de-investigacion/metodos-de-investigacion.shtml>
- I, C. O. (2017). *netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-sistematico>
- INEN. (s.f.). *Instituto Ecuatoriana de Normalizacion*. Obtenido de http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/rte_042.pdf
- ley servicio público*. (s.f.). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_servicio_publico.pdf
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *SCIELO*.
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* . México : Pearson Prentice Hall.
- Meyer, D. B. (21 de SEPTIEMBRE de 2006). *NOEMAGICO*. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigacion-experimental.php>
- Mina, H. O. (2017). *Tecnología Asistida por computadora*. Cordoba Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Morales, F. (MAYO de 2010). *GEOGRAFIA HUMANA UPNFM*. Obtenido de <https://ghumanaupn.wordpress.com/caracteristicas-de-la-poblacion/>

NACIONAL, H. C. (16 de dic de 2005). *Ecuador legal on line*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>

público, L. d. (s.f.). *Super intendencia de bancos* . Obtenido de http://www.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_servicio_publico.pdf

QuestionPro. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-estratificado/>

Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom 2008.

Sanchez, E. B. (12 de 2003). *postgradoune.edu.pe*. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>

SENPLADES 2017- 2021, S. N. (s.f.). *PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017 - 2021*. Obtenido de <file:///G:/MATERIAL%20PARA%20MAESTRIAS/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

senplades. (s.f.). *Atlas de desigualdades* . Obtenido de <http://documentos.senplades.gob.ec/Atlas%20de%20las%20Desigualdades.pdf>

Sonora, U. d. (21 de febrero de 2017). *wikipedia*. Obtenido de Universidad de Sonora: [https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_\(estad%C3%ADstica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_(estad%C3%ADstica))

Universoformulas. (s.f.). Obtenido de <http://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-conglomerados/>

Wigodski, J. (Miércoles de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

wikipedia. (21 de febrero de 2017). *Universidad Sonora*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_\(estad%C3%ADstica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_(estad%C3%ADstica))

ANEXOS



CUESTIONARIO

Objetivo: La presente encuesta recogerá los comentarios provenientes de los empleados que laboran en el Banco de Pichincha con el fin de diagnosticar la seguridad ocupacional en los diferentes ambientes de trabajo en su condición de discapacidad y establecer la movilidad

1. ¿Cree que las políticas internas de la empresa donde labora están a tono con las políticas públicas establecidas por el estado en la constitución y códigos pertinentes para la inclusión laboral de los discapacitados?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

2. ¿Las actividades que usted ejecuta en la empresa las realiza con dificultad por su condición de discapacitado?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

3. Las actividades que usted ejecuta en la empresa las realiza con dificultad debido a una débil integralidad de la infraestructura que presenta su entorno para apoyar las actividades realizadas por los trabajadores.

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

4. ¿Qué cree usted que la empresa debe mejorar para lograr incrementar la eficiencia y productividad de los trabajadores con discapacidad?

Iluminación Tecnologías asistidas Espacio
Capacitación Conectividad

5. ¿Ha percibido la atención por su condición de discapacidad por parte de la empresa para corregir algunos inconvenientes en el desempeño laboral?

Muy de acuerdo De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
1 2 3 4 5

6. ¿Su jefe directo valora y motiva sus logros constantemente?

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. ¿Estaría de acuerdo en utilizar tecnología asistida para el desarrollo de sus funciones?

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. ¿Siente usted un trato diferencia por su desempeño en referencia al trato con sus jefes y compañeros de labores que lo ha hecho sentirse disminuido como empleado?

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. ¿Las funciones que usted realiza están asignadas de acuerdo a su discapacidad o cree usted que sus competencias son mayores?

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10. ¿Usted aporta con alguno de los objetivos de la empresa, me puede mencionar alguno?



Instituto Superior
**Tecnológico
Boliviano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de mejoras del ambiente laboral para personas con discapacidad para el Banco del Pichincha de la ciudad de Guayaquil.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere al Ineficiente ambiente laboral, genera disminución en el desempeño de las funciones en los colaboradores con discapacidad del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, periodo 2017. . El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:


Jazmín del Rocío Morla Mora
Autora


Ing. Com. Marlo López Mba.
Tutor:



Factura: 001-002-000041255



20170901026D02442

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901026D02442

Ante mí, NOTARIO(A) FRANCISCO MARCELO BRIONES JIMÉNEZ de la NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA , comparece(n) JAZMIN DEL ROCIO MORLA MORA portador(a) de CÉDULA 0924192685 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 CLÁUSULA 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), 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 24 DE OCTUBRE DEL 2017, (9:37).

Jazmin del Rocio Morla Mora
JAZMIN DEL ROCIO MORLA MORA
CÉDULA: 0924192685

Francisco Marcelo Briones Jiménez

NOTARIO(A) FRANCISCO MARCELO BRIONES JIMÉNEZ
NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN**



Yo, Morla Mora Jazmin del Rocio en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un plan de mejoras del ambiente laboral para personas con discapacidad del Banco Pichincha, 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 Empresa, 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*.

Jazmin del Rocio Morla Mora

Nombre y Apellidos del Autor

Jazmin del Rocio Morla Mora

Firma

No. de cedula: 0924192685

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

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 Alzate

Luis Alzate P.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

