

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL SCOTIABANK COLPATRIA



KAREN DAYANA GUTIÉRREZ CRUZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2025

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL SCOTIABANK COLPATRIA

KAREN DAYANA GUTIÉRREZ CRUZ

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesora

ARLIN DAYANA LOZANO FORERO

Profesional en Negocios Internacionales

Maestrante en administración (MBA)

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Lo dedico a mis padres, por el amor y apoyo incondicional en la carrera personal y profesional. También el proyecto va dirigido a todas las personas que contribuyeron durante todo el proceso de formación como negociadora internacional.

Agradecimientos

Primero, agradezco a Dios la oportunidad y la bendición de realizar mis prácticas profesionales en Bogotá. Además, a la academia y a los docentes por la formación profesional. Por último, gracias a mi familia de la capital por acompañarme y acogerme de inicio a fin en esta etapa.

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen	10
Abstract	11
Glosario	12
Introducción	13
1. Justificación	14
2. Objetivos.....	16
2.1. Objetivo General.....	16
2.2. Objetivos Específicos	16
3. Perfil Del Banco	17
3.1. Misión	17
3.2. Visión	17
3.3. Valores	17
3.4. Ubicación Geográfica y Estructura Organizacional.	18
4. Cargo y Funciones en la Multinacional	20
4.1. Matriz D.O.F.A.....	20
5. Encuesta Realizada al Equipo de GTEP Colombia	22
6. Preguntas Cualitativas de la Encuesta al Team de GTEP Colombia.....	25
7. Estrategias de Comunicación Interna Para el Personal Discapacitado del Banco	27
8. Propuestas Audiovisuales	28
8.1. Imagen Propuesta en la Herramienta del SharePoint de GTEP.....	28
8.2. Información en Múltiples Formatos	28
8.3. Sistema Alternativo y Aumentativo de Comunicación (SAAC)	29
8.4. La Palabra Complementada (LPC).....	30
9. Conclusiones.....	31
Referencias	32
Anexos	34

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1		21
---------	-------	----

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1	19
Figura 2	22
Figura 3	23
Figura 4	23
Figura 5	24
Figura 6	28
Figura 7	28
Figura 8	29
Figura 9	29
Figura 10	30
Figura 11	30

Lista de Anexos

Pág.

Anexo A. <i>Encuestas de Google Forms</i>	34
Anexo B. <i>Preguntas al Equipo de GTEP</i>	34
Anexo C. <i>Preguntas Cuantitativas</i>	34
Anexo D. <i>Preguntas Cualitativas</i>	34

Resumen

El presente informe de las prácticas en Scotiabank 2024-2025, tiene como propósito desarrollar y demostrar el plan de mejora, denominado estrategias de comunicación interna para el personal discapacitado.

Durante la práctica una necesidad identificada por los grupos de GTEP fue la actualización de los canales internos. Entre ellos, el Sharepoint se rediseño y adaptó como repositorio de información. El reto fue incluir y considerar a los trabajadores Scotiabankers discapacitados y mejorar la manera de hacer los comunicados de esa área.

Como resultado, se integran medios visuales que ayudan a facilitar la forma de comunicar lo que requiere la multinacional. Además, de generar estrategias que amplíen las tecnologías de apoyo a los discapacitados.

Palabras Clave: Discapacitados, estrategias, equipo, inclusión laboral y canales de comunicación.

Abstract

The purpose of this Scotiabank internship report 2024-2025 is to develop and demonstrate the improvement plan implemented for the bank.

During the internship, one need identified by the GTEP and ScotiaTech groups was the updating of internal channels. Among these, SharePoint was redesigned and adapted as an information repository. The challenge was to include and consider Scotiabanker employees with disabilities and improve the communication channels in that area.

As a result, visual media were integrated to facilitate the way the multinational communicates its requirements. Also, to generate strategies that expand assistive technologies for people with disabilities.

Keywords: Disabled people, strategies, team, employment inclusion, and communication channels.

Glosario

DECRETO: Es un acto administrativo promulgado por el poder ejecutivo con contenido normativo reglamentario sin necesidad de ser sometida al órgano legislativo. Cuando se habla de un decreto ley se trata de un acto que ofrece la posibilidad de tener aplicación con fuerza de ley sin que necesite la intervención del congreso, generalmente se da cuando existen necesidades que deben ser ejecutadas con urgencia (Archivo General de la Nación (AGN), 2024).

FLYER: Material publicitario que se usa en el marketing para difundir, promocionar o vender productos y servicios (Artyplan, 2025).

GTEP: Plataformas globales de tecnología y emprendimiento en Colombia.

LA PALABRA COMPLEMENTADA: Consiste en la lectura labio-facial combinada con ocho configuraciones de la mano que se colocan en tres posiciones. (Torres Monreal, 1991).

SCOTIATECH: Área encargada de tecnología de Scotiabank.

SHAREPOINT: Portal corporativo de la empresa utilizado para comunicación, noticias y repositorio de información de los procesos en la multinacional (Campbell, 2023).

WCAG: Son las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web que explican la forma de realizar contenido web más accesible para las personas con discapacidad (Web Accessibility Initiative (WAI), 2024).

Introducción

Uno de los principales retos que tienen las empresas es adaptar los recursos, espacios, políticas, a la diversidad e inclusión interna con trabajadores discapacitados. Scotiabank, es una de ellas, por esta razón se propone el plan de mejora. Este trabajo tiene como objetivo, datar el proceso de implementar la diversificación con las personas discapacitadas al equipo de GTEP analizando los medios de comunicación internos.

El estudio pretende identificar los beneficios y retos que conlleva la transición a una cultura organizacional abierta al cambio, debido a que, uno de los emblemas del banco es la pluralidad social.

A través de un análisis riguroso se buscará obtener una visión integral de las dinámicas internas de la empresa, tomando en cuenta las percepciones de los empleados y los resultados organizacionales. La relevancia de este estudio radica en la creciente importancia que debe tener la inclusión en el ámbito laboral, que no solo contribuye a la equidad, sino también a la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones.

1. Justificación

Este informe tiene como objetivo registrar y exponer el plan de mejora que se propuso a la multinacional Scotiabank, por lo cual se enfoca en demostrar la relevancia de optar las prácticas como opción de grado, donde se realiza un proyecto como aporte a la organización.

El enfoque de mejorar la empresa se basa en ampliar la inclusión social del banco en el grupo de GTEP por los medios de comunicación internos como la herramienta del SharePoint, tecnologías de apoyo y estrategias asertivas en la forma de distribuir los comunicados a los empleados.

De acuerdo a la ley Estatutaria No. 1618 de febrero 2013 se garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad, lo cual requiere reglamentación, programas y acciones tendientes a garantizar los derechos, beneficios y obligaciones laborales de las personas con discapacidad (Ministerio de Trabajo, 2024).

El Decreto 2011 de 2017 reglamenta la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector público. La Ley 1429 de 2010, también habla del incentivo de empleos a grupos vulnerables. Por último, en el parágrafo 5.º del artículo 3 afirma que los programas de formación y capacitación tendrán prioridad para jóvenes con discapacidad (Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2024).

Según Lambert (Aveiga Macay & Holguín Mero, 2019), la inclusión laboral, a nivel organizacional, aumenta el nivel de confianza de los empleados, la productividad y la innovación. Al ser inclusivas retienen el talento y la confianza de sus trabajadores, además que mitiga el efecto de la exclusión en grupos vulnerables.

Otros autores como Jürgen Weller resaltan que, la inclusión laboral es el acceso a empleos productivos con condiciones favorables, sin discriminación por género, raza o discapacidad alguna (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2001).

Asimismo, una investigación de la Universidad Externado de Colombia argumenta que, imaginarios sociales como la baja productividad, los riesgos laborales y la poca adaptabilidad al contexto laboral no son verídicos, pues se ha observado una alta productividad y compromiso con las labores asignadas (Botero Vivas, 2016).

Otra investigación recalca que, aunque la discapacidad no es un problema de salud pública, si debería ser considerada una prioridad para los diferentes países; principalmente por el incremento de la misma, las condiciones sociales y ambientales que afecta a la persona con discapacidad y a su entorno (Ramírez Jurado, 2015).

Organizaciones mundiales como la OIT (Organización Internacional del Trabajo), la OMS (Organización Mundial de la Salud), la OPS (Organización Panamericana de la Salud), la ONU (Organización de las Naciones Unidas), la IDA (Alianza Internacional de la Discapacidad) y la Unión Mundial de la Discapacidad trabajan para promover la igualdad de oportunidades junto con la inclusión laboral de personas con discapacidad (Organización Mundial del Comercio (OMC), 2024).

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Identificar las problemáticas de comunicación que presenta la población con discapacidad del grupo de GTEP Colombia, generando posibles soluciones mediante estrategias de comunicación, campañas de lenguaje diverso e inmersión de nuevas tecnologías flexibles a los discapacitados.

2.2. Objetivos Específicos

- Analizar las estrategias de comunicación interna dirigida al personal discapacitado del equipo de GTEP, teniendo en cuenta los medios y las redes de comunicación que tiene el banco.
- Comprender las herramientas que tienen los canales de comunicación, identificando las ventajas y desventajas que presentan para el 40% de discapacitados del equipo de GTEP en Colombia.
- Recordar la necesidad e importancia de la inclusión a nivel interno de la banca, de manera que, los trabajadores de ScotiaTech se capaciten en tecnologías viables a los discapacitados.

3. Perfil Del Banco

The Bank of Nova Scotia o Scotiabank en Colombia se estableció en el 2010 conocido como Scotiabank Colombia S.A. Con el ideal de tener presencia más fuerte en el país, se fusionó con el Banco Colpatria S.A (2011) integrando una entidad sólida de productos y servicios (Scotiabank Colpatria, 2025) .

Con más de 70.000 empleados, Scotiabank Group y sus empresas afiliadas atienden a unos 18,6 millones de clientes en más de 50 países de todo el mundo (Scotiabank Colpatria, 2024)

El presente año en Colombia y Centroamérica anuncia un acuerdo por medio del cual adquiere el 20% de participación accionaria en el banco Davivienda, fusionando las operaciones de Scotiabank en Colombia, Panamá y Costa Rica con la entidad absorbente Davivienda, de manera que bajo el liderazgo de esta última continúe manteniendo su presencia en Colombia y Centroamérica (Scotiabank Colpatria, 2025).

3.1. Misión

Su misión es “ser reconocido como un banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento” (Scotiabank Colpatria, 2025).

3.2. Visión

“Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano” (Scotiabank Colpatria, 2025).

3.3. Valores

De acuerdo con (Scotiabank Colpatria, 2025) los principales valores de la banca o lo que los mueve son:

- Respeto: Valoramos orígenes y experiencias diversas, tratando a todos con dignidad.
- Integridad: Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y

colegas.

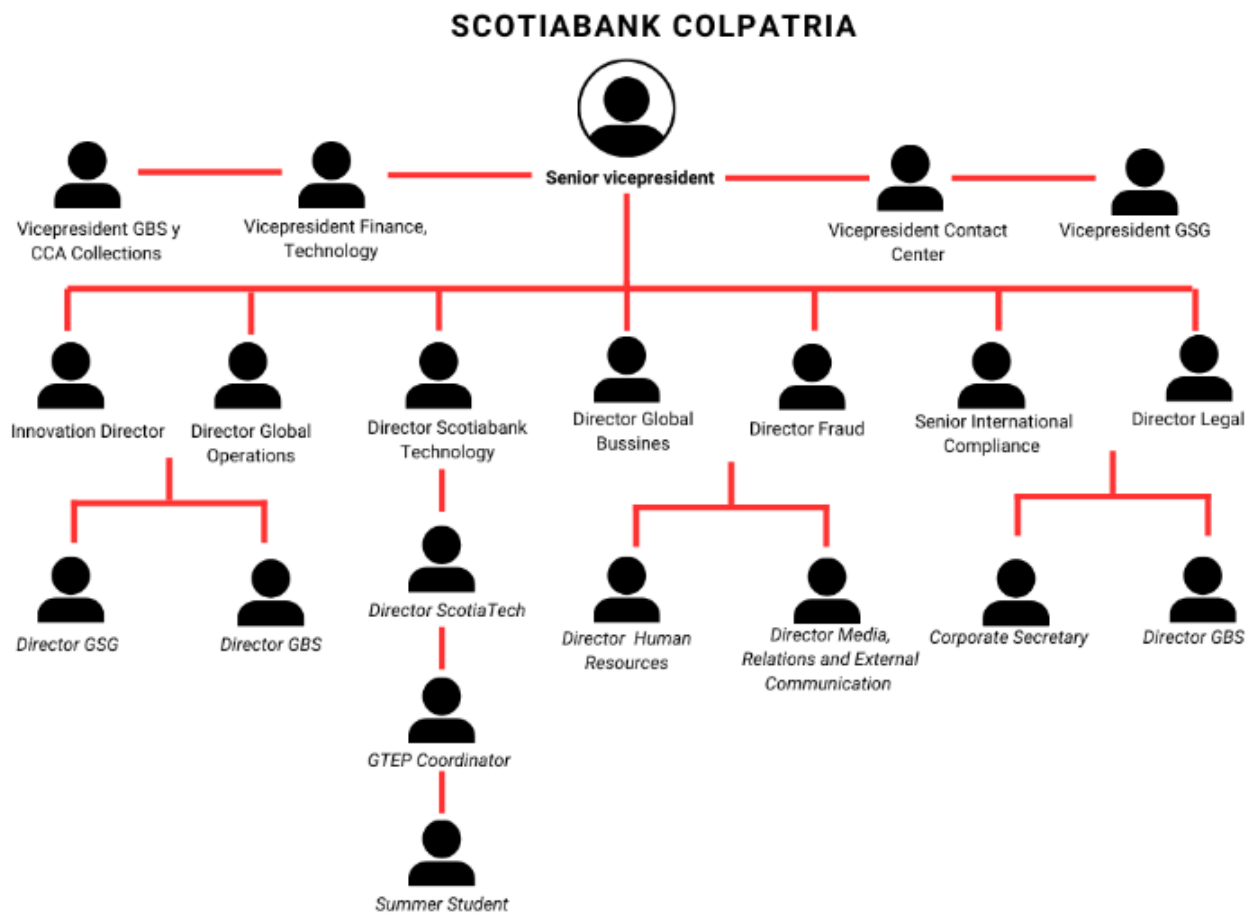
- **Pasión:** Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.
- **Responsabilidad:** Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

3.4. Ubicación Geográfica y Estructura Organizacional.

El entorno de las oficinas cuenta con puestos de trabajo ergonómicos y un ambiente laboral único, con una población juvenil e innovadora (Scotiabank Colpatria, 2025).

La ubicación de la oficina es en Bogotá, frente al portal el dorado, en el ecosistema empresarial conecta 26, la dirección es Av. Calle 26 No 92 – 32 Edificios Gold 3 y 4.

La estructura Organizacional del banco se realizó en torno a la franquicia en Colombia, teniendo en cuenta la ubicación del equipo para explicar el lugar y posición que puede llegar a tener los estudiantes en la banca.

Figura 1*Organigrama general de Scotiabank 2025*

Nota. Figura elaborada con base en datos de la página oficial interna y externa de ScotiaTech (Scotiabank Colpatria, 2023).

4. Cargo y Funciones en la Multinacional

Cargo: Summer Student.

Plan de trabajo a realizar: Apoyo administrativo al equipo de GTEP en las actividades requeridas.

Objetivo: Administrar el recurso humano y la implementación de actividades en la unidad y el apoyo o dirección de actividades.

Estar al tanto de la asistencia al campus, generar espacios para las personas en proceso de onboarding.

Estar al pendiente de cumplimiento de vacaciones, revisión del cumplimiento de ejecución de cursos mandatorios, apoyar al equipo de comunicaciones para construir los comunicados internos según las planeaciones necesarias en la construcción de procesos de GTEP.

Las funciones que me encargaron como practicante en el grupo de GTEP, fueron las siguientes:

- Realizar las novedades (horas extras) mensuales del equipo en dos plantillas de Excel para enviarlas al C.A.S.
- Actualizar los miembros de las herramientas de Teams y renovar el SharePoint.
- Apoyar la logística en actividades presenciales o virtuales del equipo incluyendo los ice breakers o rompe hielos de integración.
- Proponer un plan de mejora y un plan de comunicaciones a el proyecto de #my15 program (15 minutos en reunión virtual con un vicepresidente).
- Crear en powerpoint plantillas, diapositivas, flyers, posters físicos y digitales para informar acerca de eventos o dar a conocer nuevas actualizaciones del área o equipo.
- Se usaron herramientas de Microsoft office, como Word, Excel, Power Point, Viva Engage, Microsoft teams, Outlook, One drive, SharePoint, Planner.

4.1. Matriz D.O.F.A.

La matriz D.O.F.A se realizó con el ideal de, establecer las problemáticas que presenta la compañía, identificar el ámbito positivo y negativo, para plantear un proceso estratégico de mejora a futuro para la compañía Scotiabank Colpatria en Colombia.

Tabla 1*Matriz D.O.F.A (Área de GTEP, Scotiabank GBS Colombia S.A)*

Fortalezas	Debilidades
La banca busca profesionales, especializados y capacitados políglotas que apoyen las operaciones de otros países de forma remota.	Requerir 4 o 5 trabajadores para una sola tarea, en este caso, las novedades (horas extras) y durante el proceso de digitación manual se presentan errores.
La bienvenida del grupo y de la empresa en general con las personas que se integran a la compañía es grata y memorable.	Se presenta alta rotación de personal en operaciones, generando mayor inversión de recursos, capacitación y lineamiento en los proyectos del banco.
Los espacios de las oficinas son grandes, cómodos y modernos, cuentan con zonas de lactancia, videojuegos, cafeterías, juegos de mesa y salas de reuniones.	Un aspecto no tan favorable es que, el equipo de GTEP en la empresa, no cuenta con marketing y publicidad en el posicionamiento como grupo frente a otras áreas.
Oportunidades	Amenazas
Integraciones y alianzas del grupo de GTEP y ScotiaTech con otros países donde el banco tiene franquicias, áreas similares o actividades complementarias.	Cambios internos del banco en la administración de la multinacional, puede perjudicar al personal de ScotiaTech y ScotiaGBS.
Actualizar a los trabajadores Scotiabankers del trato con los compañeros y clientes discapacitados o diferentes.	Riesgos de seguridad y privacidad al cual está expuesto el área de tecnología y desarrollo debido a la vulnerabilidad de datos.
Implementar canales alternativos para las personas discapacitadas, aprovechando la innovación del área de GTEP.	Alta competitividad del grupo ScotiaTech con el grupo de GBS por la integración de personal Scotiabanker.

Nota. Tabla elaborada con base en datos de la página interna y externa de Scotiabank Colpatría (Scotiabank Colpatría Colombia, 2022).

Teniendo en cuenta el análisis DOFA, el área de ScotiaTech son del grupo de tecnología, por lo tanto, renovar, mejorar y ampliar los medios de comunicación internos para las personas discapacitadas puede ser posible gracias a la innovación virtual, los recursos que tiene la banca y los conocimientos del equipo.

Adicional a esto, con la matriz DOFA el equipo de GTEP puede buscar la forma de integrar a las personas discapacitadas en diferentes vacantes para posicionarse como grupo frente a otras áreas o equipos de la multinacional.

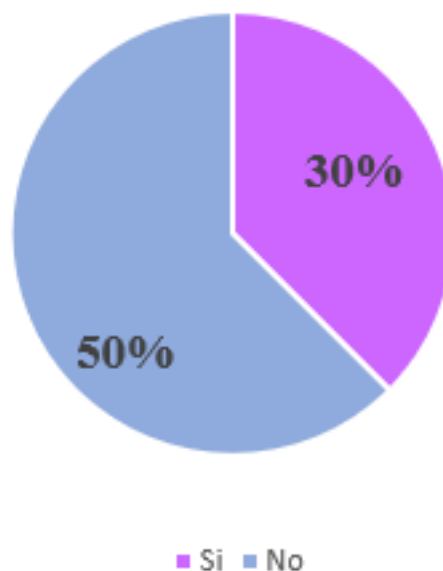
5. Encuesta Realizada al Equipo de GTEP Colombia

En este caso, para conocer la cantidad de discapacitados que se beneficiarían de las estrategias planteadas se realizó una encuesta al equipo durante dos meses, debido al trabajo híbrido que se realiza en esa oficina, alcanzar a llegar a la mayoría de integrantes del equipo fue complicado, teniendo en cuenta que, algunos se encontraban de vacaciones, residen en diferentes ciudades del país, en otro caso, trabajan diurno, otros nocturnos, y en el última circunstancia, solo asistían tres veces en el mes al campus del banco.

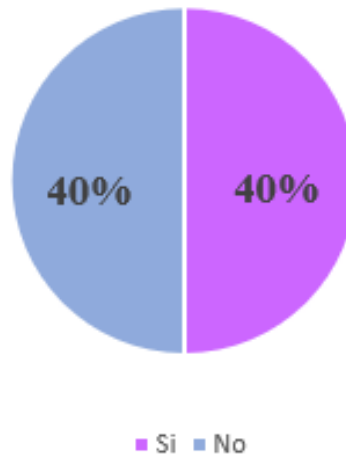
Se lograron encuestar a 80 personas en el grupo de GTEP durante reuniones virtuales, algunos encuentros presenciales y grupos simultáneos de la herramienta teams. Los resultados obtenidos fueron los siguientes.

Figura 2

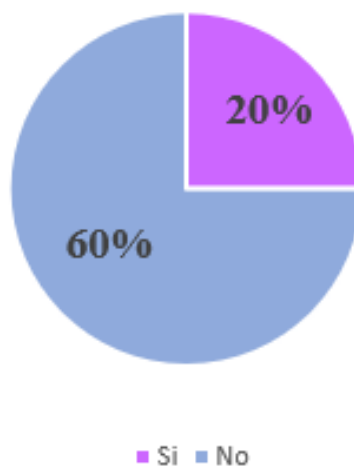
Porcentaje de discapacitados en GTEP



De 80 trabajadores encuestados, se deduce que, el 30% pertenecen al grupo de población discapacitada y el 50% no presenta discapacidad. Es decir, un poco más de la tercera parte del grupo de GTEP tienen algún tipo de discapacidad.

Figura 3*Diversidad e inclusión del banco Scotiabank Colpatría*

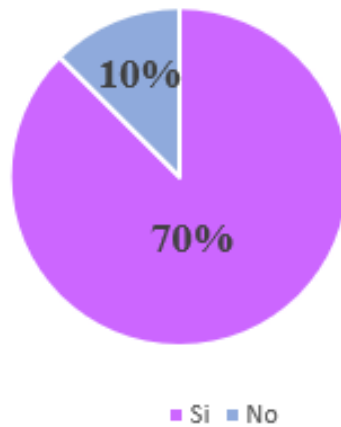
80 fue el número de entrevistados, de ellos el 40% cree que hay una alta diversidad e inclusión de la población discapacitada y el 40% consideran lo contrario, esta pregunta causó controversias en el equipo de GTEP porque algunos estaban de acuerdo y otros no.

Figura 4*Herramientas de comunicación especializadas para los trabajadores con discapacidades*

Los resultados de la encuesta establecen que, el 60% del personal contestaron que si hay herramientas para los trabajadores y el otro 20 % respondieron que no hay suficientes y no son accesibles.

Figura 5

Probabilidad de recomendar la compañía a los discapacitados



Los trabajadores evaluaron la probabilidad de recomendar a los discapacitados la multinacional a nivel laboral y calificaron de 0 nada probable al 80 muy probable donde se estableció que el 70% la recomienda y el 10% no la recomienda en el equipo de GTEP al personal discapacitado.

6. Preguntas Cualitativas de la Encuesta al Team de GTEP Colombia

Una de las preguntas que se realizó fue ¿cómo es el trato de tus compañeros a las personas discapacitadas? En la cual, algunos respondieron que, era bueno y regular; lo cual permite establecer que, hay un buen trato, pero se puede mejorar con capacitaciones del buen uso de lenguaje, reuniones o encuentros que garanticen la inclusión del lenguaje de señas e inmersión en el tema de las discapacidades y todo lo que se relacione con estas.

Otra pregunta que se planteó fue, ¿cuál era el tipo de discapacidad que presenta? La mayoría de las repuestas fue, discapacidad visual y psicosocial en el grupo de GTEP Colombia. Un trabajador argumentó que, “La discapacidad que presentaba era agudeza visual y siempre usaba un bastón para poder movilizarse, aunque a veces los compañeros colaboran guiando a los discapacitados”.

Otro empleado respondió “La discapacidad psicosocial se ve afectada en el momento de entablar conversaciones con otros y compartir en eventos presenciales, por eso, muchos prefieren las reuniones virtuales y el trabajo remoto”.

Una pregunta clave que se consolidó, ¿La empresa tenía aspectos por mejorar con las personas discapacitadas? La mayoría de GTEP escribieron que sí, entre ellos, el siguiente comentario a destacar:

“El banco es inclusivo, ofrece beneficios, oportunidades y vacantes a los discapacitados, pero son reducidas; falta adecuar los espacios con ayudas visuales, guías en lenguaje de señas, ampliar los medios de comunicación y adecuar la aplicación de la ruta de la banca porque es difícil el acceso de la herramienta actual”.

Analizando cuantitativamente y cualitativamente los resultados de la encuesta es posible concluir que, según los trabajadores del banco si hay inclusión y diversidad para los Scotiabankers discapacitados, aún faltan aspectos por mejorar en el grupo de GTEP; pero es posible seguir trabajando en ampliar y avanzar en las herramientas de comunicación, inclusive aumentar el número de vacantes en la banca de personal con discapacidad.

La colaboración y el apoyo del equipo para el espacio de responder las preguntas fue positivo, aunque algunos compañeros no disponían de suficiente tiempo durante la jornada de trabajo; por lo que, se necesitaba buscar estrategias para llegar a algunos trabajadores con múltiples funciones o tareas que impedían tener espacio a actividades aparte de lo laboral. La encuesta se

logró gracias a la ayuda del jefe inmediato en solicitar amablemente un corto tiempo de disposición para leer y contestar el cuestionario.

Para complementar, fue posible visualizar la ayuda de algunos compañeros Scotiabankers con los trabajadores en situación de discapacidad, en circunstancias como la movilización de las oficinas a las rutas corporativas durante la jornada de la tarde y en la jornada de la mañana en los paraderos establecidos de la empresa.

7. Estrategias de Comunicación Interna Para el Personal Discapacitado del Banco

Teniendo en cuenta el trabajo con el SharePoint de GTEP, se diseñaron medios visuales para las personas discapacitadas. En este caso, se proponen imágenes, videos y gifs en lenguaje de señas para agregarlos en el SharePoint y usarlos en otras plataformas como Microsoft teams, viva engage y outlook.

Se recomienda que la empresa tenga recursos apropiados en el lenguaje de señas en los idiomas de inglés, español y francés ya sean folletos, diapositivas, publicidad y marketing enfocado en el contenido para los canales internos de las redes sociales. De manera que, sea visible la cultura y el lenguaje inclusivo.

La cultura diversa se genera recordando en reuniones virtuales, anuncios grupales, encuentros presenciales y eventos la importancia de la empatía, la aceptación de diferencias y la mente abierta a cambios o transformaciones sociales.

Por otro lado, la creatividad en la forma de realizar los comunicados puede ayudar, de manera que, las videoconferencias se transmitan con subtítulos en tiempo real, intérpretes de lenguaje de señas y en formatos con texto, audio, video, infografías.

Por último, la creación de canales interactivos con las personas discapacitadas para proporcionar feedbacks sobre la accesibilidad y herramientas que se pueden incluir, tales como impresoras de hojas en braille, programas conversores de texto a audio, softwares lectores de pantalla, lectores de audiolibros y magnificadores de pantallas.

Actualmente hay que reconocer que hay entes gubernamentales como el Ministerio de Trabajo Nacional Colombiano, quienes brindan información digital, acerca de guías para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad las cuales podrían adoptar las empresas para llevarlas a cabo en la transición interna de una cultura altamente inclusiva.

Algunos entes internacionales también poseen repositorios virtuales para acceder a la información de la discapacidad laboral en diferentes entornos.

8. Propuestas Audiovisuales

8.1. Imagen Propuesta en la Herramienta del SharePoint de GTEP

Se propone incorporar medios audiovisuales en lenguaje de señas para las herramientas del equipo de GTEP, tales como el SharePoint, los grupos de Teams y Viva Engage.

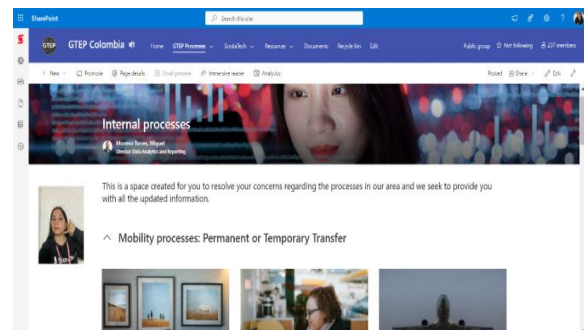
Figura 6

Lenguaje de seña: Llamada



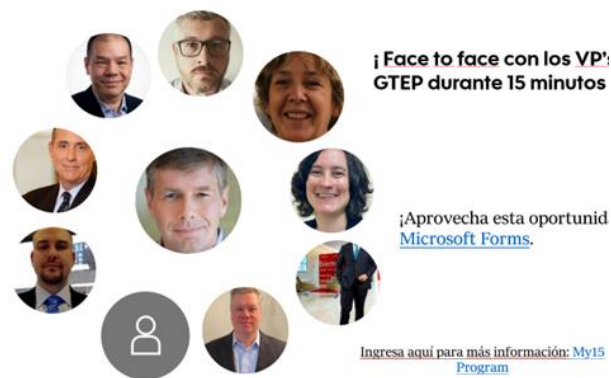
Figura 7

Imagen propuesta de lengua de signos

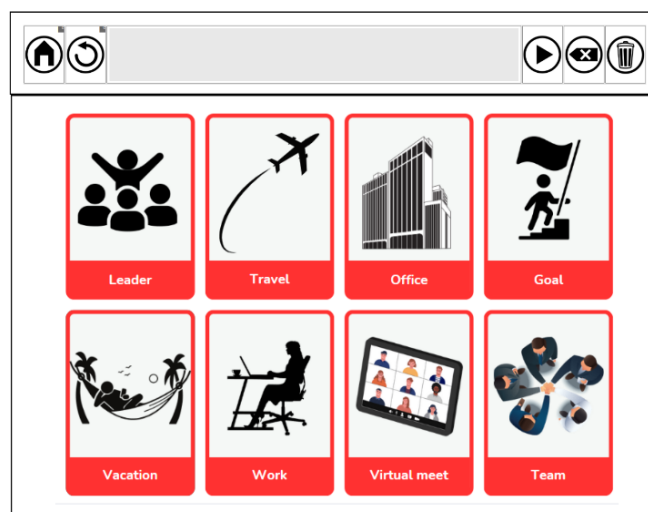


8.2. Información en Múltiples Formatos

La siguiente figura es un ejemplo de comunicados fáciles, con fotos de algunos vicepresidentes del equipo de GTEP, el ideal es que lean e identifiquen cada integrante del grupo, es decir que los trabajadores tengan el reconocimiento facial de los altos mandos y que los comunicados tengan un lenguaje claro y accesible.

Figura 8*Creación de contenido creativo y con lenguaje sencillo***8.3. Sistema Alternativo y Aumentativo de Comunicación (SAAC)**

La imagen corresponde a un modelo personalizado de sistema alternativo que se puede implementar en los computadores, tablets y recursos tecnológicos de la banca el sistema alternativo y aumentativo de comunicación (SAAC) personalizado para los trabajadores con discapacidades proporcionando el desarrollo de las habilidades comunicativas.

Figura 9*Tablero de comunicación con símbolos*

Nota. Figura elaborada con base en el modelo de la página ARASAAC (Marcos Rodrigo, J. & Romero Corral, D., 2025).

8.4. La Palabra Complementada (LPC)

En las imágenes previas se usaron gestos para comunicar la palabra poco, este sistema es otra forma de lenguaje y un recurso que ayuda en la comunicación a las personas discapacitadas.

Figura 10

Ejemplo de la palabra complementada



Figura 11

LPC: Poco



Adicional a lo anteriormente proporcionado se sugiere a la compañía designar embajadores de la comunicación que se encarguen de transmitir la información en lenguaje de señas y el uso de la palabra complementada, el área de marketing se enfoque en videos con subtítulos, adquirir softwares de conversión de voz a texto, asegurar que las plataformas digitales cumplan con normas WCAG (Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web), mejorar los espacios de la empresa para personas con movilidad reducida e incorporar elementos visuales (imágenes, iconos, gráficos) para complementar textos, buscar alianzas con programas de empleo especializados en la inclusión de personas con discapacidad y fomentar el uso de lenguaje inclusivo para los trabajadores en situación de discapacidad.

9. Conclusiones

El plan de mejora se argumenta analizando las problemáticas y puntos por avanzar de la empresa, en este caso, a nivel social se recalca la discapacidad de los trabajadores del banco. Con el ideal de aportar a la inclusión de la comunidad Scotiabanker.

Con las anteriores propuestas, la multinacional Scotiabank obtiene beneficios como el posicionamiento de la marca, aumenta la lealtad con los clientes, atrae nuevos talentos, reduce la desigualdad, contribuye al desarrollo económico y accede a nuevos segmentos de mercado.

Por otro lado, la experiencia de trabajar y empezar la vida laboral con el banco fue una experiencia enriquecedora a nivel personal y profesional porque fue posible conocer nuevos colegas, compañeros, managers o vicepresidentes de Canadá y de Colombia.

Además, la práctica permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación y obtener nuevos, desarrollar habilidades en equipo, ampliar los contactos y aprender a desenvolverse en grandes espacios de trabajo.

Referencias

- Archivo General de la Nación (AGN). (2024). *Decretos*.
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/inicio/decretos/>
- Artyplan. (2025). *¿Qué es un flyer y en qué puede ayudarte?* artyplan.com.
<https://artyplan.com/noticias/flyer-material-publicitario/>
- Aveiga Macay, V., & Holguín Mero, J. (2019). Procesos de categorización de inclusión laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. eumed.net.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/procesos-inclusion-laboral.html>
- Botero Vivas, M. (2016). *Prácticas de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad en el contexto laboral de empresas privadas de la ciudad de Bogotá*. [Tesis de grado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/f596b735-915a-40fb-8dcd-4b0f53f23acc/content>
- Campbell, A. (2023). *SharePoint: qué es y cómo influye en la colaboración interna de las empresas*. Conzultek: <https://blog.conzultek.com/sharepoint-que-es-y-funciones-para-empresas>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2001). *Procesos de exclusión e inclusión laboral: la expansión del empleo en el sector terciario*. Naciones Unidas.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0068a5b2-5568-4e69-9764-ca0c41410d6d/content>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2024). *Normatividad Discapacidad*. Dirección de Desarrollo Social. https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-desarrollo-social/Paginas/normatividad-discapacidad.aspx
- Marcos Gómez, O. (2025). *Tus clientes más infelices son tu mayor fuente de aprendizaje*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/tus-clientes-m%C3%A1s-infelices-son-tu-mayor-fuente-d0ruc>
- Marcos Rodrigo, J. & Romero Corral, D. (2025). *Tableros de Comunicación - Elección*. Centro Aragonés de la Comunicación Aumentativa y Alternativa (ARASAAC).
<https://beta.arasaac.org/materials/en/2781>

- Ministerio de Trabajo. (2024). *Inclusión laboral de personas con discapacidad*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>
- Organización Mundial del Comercio (OMC). (2024). *La OMC, la UNCTAD, la OIT y el ITC piden la inclusión de más personas con discapacidad en el comercio*.
https://www.wto.org/spanish/news_s/news24_s/igo_23sep24_s.htm
- Ramírez Jurado, K. (2015). *Estudio sobre la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en las empresas del sector público del municipio de Caicedonia Valle*. [Proyecto de grado, Universidad del Valle]. Repositorio.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa17ae85-286f-4351-8a65-1b9ebe814869/content>
- Scotiabank Colpatría. (2023). *ScotiaTech*. <https://www.scotiabank.com/global/es/scotiatech.html>
- Scotiabank Colpatría. (2024). *Corresponsales bancarios*.
<https://www.scotiabankcolpatria.com/oficinas/puntos-pago>
- Scotiabank Colpatría. (2025). *Cultura Organizacional*.
<https://www.scotiabankcolpatria.com/acerca-de/scotiabankcolpatria/informacion-institucional/cultura-organizacional>
- Scotiabank Colpatría. (2025). *Nuestra Organización*.
<https://www.scotiabankcolpatria.com/acerca-de/scotiabankcolpatria/informacion-institucional/nuestra-organizacion>
- Scotiabank Colpatría Colombia. (2022). *Scotiabank Colpatría: Banca personal, empresas y pymes*. <https://www.scotiabankcolpatria.com/>
- Torres Monreal, S. (1991). La palabra complementada ("cued speech") de la percepción visual del habla a la comprensión y producción de la palabra. *CL&E: Comunicación, lenguaje y educación*, 71-84. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/126208.pdf>
- Web Accessibility Initiative (WAI). (2024). *Sumario de WCAG 2*.
<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>

Anexos

Anexo A. Encuestas de Google Forms

Forma

Trabajadores Scotiabankers 2024-2025 - Guardado

Estilo Configuración Vista previa Recibir respuestas Ver respuestas Presentar

Trabajadores Scotia-bankers 2024-2025

Encuesta enfocada en conocer las estadísticas del personal discapacitado del grupo de GTEP

Anexo B. Preguntas al Equipo de GTEP

Forma

Trabajadores Scotiabankers 2024-2025 - Guardado

Estilo Configuración Vista previa Recibir respuestas Ver respuestas Presentar

1. Presenta alguna discapacidad? *

Si

No

2. Si la respuesta a la pregunta anterior fue sí, especifique ¿cuál es el tipo de discapacidad que padece? *

Escriba su respuesta

3. En caso de no presentar ninguna discapacidad, ¿conoce o ha visto personal discapacitado en el team de GTEP? *

Si

No

Anexo C. Preguntas Cuantitativas

Forma

Trabajadores Scotiabankers 2024-2025 - Guardado

Estilo Configuración Vista previa Recibir respuestas Ver respuestas Presentar

6. ¿Cómo es el trato de tus compañeros hacia las personas discapacitadas? *

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Pésimo

7. El banco cuenta con herramientas de comunicación especializadas para las personas con alguna discapacidad? *

Si

Anexo D. Preguntas Cualitativas

Forma

Trabajadores Scotiabankers 2024-2025 - Guardado

Estilo Configuración Vista previa Recibir respuestas Ver respuestas Presentar

8. Como trabajador, califique la diversidad e inclusión que presenta la banca Scotiabank. *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

9. ¿Qué probabilidades hay de recomendar Scotiabank a un amigo, familiar o conocido discapacitado? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada probable Muy probable

10. ¿Crees que la Compañía tiene aspectos por mejorar con las personas discapacitadas? *

Escriba su respuesta