

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Carrera de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos

Trabajo Final de Graduación

Modalidad: Proyecto

Grado a optar: Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Título:

Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano
con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos,

fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón

Central, San José, Costa Rica, 2021-2022

Sustentantes:

Barquero Canales Katherine

González Canales Yorleni Roxana

Porras Roldán Dayanna

Alajuela, abril 2021-2022.

Hoja de aprobación del Tribunal



Administración y Gestión de Recursos Humanos

Sede Central



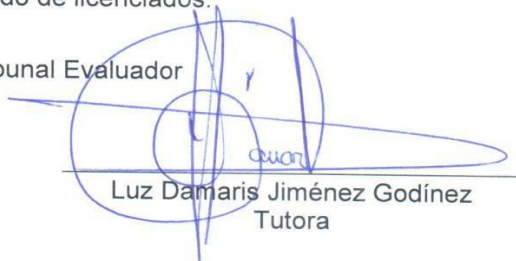
Acta de aprobación TFG-03-2022

En la ciudad de Alajuela, a los seis días del mes de mayo de dos mil veintidós, estando en forma presencial en la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, las personas: Roxana Venegas Quirós, Luz Damaris Jiménez Godínez, Milena Gómez Gallardo y Yunita Madrigal Porras en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos, de las estudiantes: Katherine Barquero Canales, cédula 604150601, Yorleni Roxana González Canales, cédula 155825428202 y Dayanna Porras Roldán, cédula 114880751.

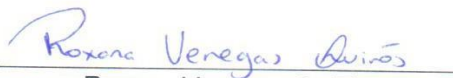
Reunido el Tribunal Evaluador y los aspirantes proceden a defender su Trabajo Final de Graduación: *"Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón Central, San José, Costa Rica, 2021-2022"*

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, los estudiantes obtuvieron una calificación de 100, sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el tribunal evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles de acuerdo con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación y hacerlo constar por escrito a la dirección de la carrera para conferir el grado de licenciados.

Integrantes del Tribunal Evaluador



Luz Damaris Jiménez Godínez
Tutora



Roxana Venegas Quirós
Presidente Tribunal Evaluador



Milena Gómez Gallardo
Lectora interna



Yunith Madrigal Porras
Lectora externa

Nombre y firma de los estudiantes:



Katherine Barquero Canales
Cédula 604150601



Yorleni Roxana González Canales
Cédula 155825428202



Dayanna Porras Roldán
Cédula 114880751

Observaciones:

Dedicatoria

Este proyecto lo quiero dedicar a Dios por darme la oportunidad de concluir con este proceso que ha sido duro; sin embargo, me ha dado la fuerza necesaria para seguir adelante, así como el entusiasmo y sabiduría.

A mi mamá, por siempre apoyarme en mis estudios, por nunca dudar de mí, por su cariño, amor incondicional y comprensión. También a mi papá, a quien quiero demostrarle que pude salir adelante y que se puede sentir orgulloso de decir que su hija es licenciada en Recursos Humanos.

A mis hermanos y amigos por todo el apoyo que me brindaron, por ponerme como un ejemplo de superación, quienes han sido importantes para alcanzar esta meta. Este logro sin duda es de todos ustedes, quienes forman parte de mi vida, los amo.

Katherine Barquero Canales

Este proyecto final de graduación lo dedico principalmente a mi Dios, quien es mi motor, mi guía y mi fortaleza para lograr culminar este proceso, porque sin él no lo hubiera logrado.

Lo dedico a mi maravillosa y esforzada madre, Ana Canales, por su gran y costoso sacrificio para darme el privilegio de tener acceso a la educación y hoy ser una profesional.

A mis hermanos Nelson, Gabriel y Eddy, y sobrinos, Valentina y Patrick, porque han sido mi segunda mayor motivación para perseverar en alcanzar tan costoso título, han estado ahí cuando más lo necesito. Sin ellos hoy no estuviera donde estoy.

A mi amado esposo, Alonso Pérez, porque cuando quise renunciar a este proceso, fue mi apoyo incondicional, mi aliento y mi motivación para no rendirme y agotar todos los recursos para llegar hasta aquí; a él, por su sincero amor, comprensión y paciencia para conmigo.

Finalmente, lo dedico a mi papá, que, aunque no me pudo ver formarme como profesional, sé que estaría orgulloso de mí, que me ha acompañado en todos estos largos años y también me ha dado las fuerzas para continuar. A ti papá, este gran e importante logro. Te amo.

Yorleni González Canales

Por estar siempre a mi lado, por darme su apoyo en cada momento, por cumplir los deseos de mi corazón y por brindarme todo lo que necesité, todo se lo dedico a mi amado y único Dios.

A mi esposo Caleb Álvarez, quien con mucho amor y comprensión alentó mis deseos de continuar, quien me hace soñar un futuro mejor, y con quien planeo seguir creciendo.

A mi madre Olga Roldán, quien fue mi primera maestra y me enseñó como estudiar y el por qué hacerlo y quien luchó para que siguiera estudiando a pesar de las dificultades; y a mi padre Lizanías Porras y hermanos Alejandro Porras y Josué García, quienes me acompañaron en el proceso y me dieron valor para demostrar que si se puede y que la base del éxito es la perseverancia.

Dayanna Porras Roldán

Agradecimientos

Quiero darle gracias a Dios por el don de la vida, por la salud, por ser mi guía, quien me ha permitido superarme como profesional, así como crecer como persona y saber que puedo lograr todo lo que me proponga, gracias por permitirme tener un triunfo más en mi vida.

Agradezco a mi madre y hermanos por el apoyo que me brindaron a lo largo de este proceso, quienes creen en mí y saben lo duro que ha sido recorrer este camino; sin embargo, siempre estuvieron motivándome e inspirando para salir adelante.

Gracias a mis amigos por el apoyo, por desearme lo mejor y siempre darme esas palabras de aliento que necesitaba escuchar, por ofrecerme su ayuda para salir adelante, por creer en mí y en mis deseos de superarme.

También quiero agradecer a nuestra tutora Luz Damaris Jiménez Godínez, por darnos el acompañamiento y dedicación para concluir con el proyecto.

A mis compañeras Yorleni González y Dayanna Porras, por su tiempo, esfuerzo y dedicación para concluir con este proyecto.

Finalmente agradezco a Almacén Salvador Ramírez, por permitirnos realizar el proyecto en su empresa y brindarles un aporte tan valioso como lo es la inclusión.

Katherine Barquero Canales

Agradezco a mi único Dios, quien es el fundamento y centro de mi vida, por darme fuerzas, paciencia, salud y perseverancia para culminar con este proyecto y la carrera como licenciada en Administración y Gestión de Recursos Humanos.

A mi familia, por ser un pilar que constantemente me apoya, me motiva con palabras de aliento, e inspira a alcanzar todo lo que me propongo. Y a mi papá, quien a pesar de que hace muchos años falleció, su memoria y recuerdo ha sido un motor para seguir adelante.

A mi esposo, quien ha sido un apoyo incondicional a lo largo de este recorrido y me motiva para lograr la meta.

Quiero dar gracias a las personas cercanas a mí, que no han permitido que abandone el proceso y agote todos los recursos hasta lograr terminar el proyecto.

A nuestra tutora y docente, Luz Damaris Jiménez Godínez por su acompañamiento, apoyo, conocimientos y experiencia, que son de gran valor.

Agradezco profundamente a la empresa Almacén Salvador Ramírez por permitirnos desarrollar esta investigación, por abrirnos las puertas y brindarnos información valiosa para concluir el proyecto.

A mis compañeras Katherine Barquero y Dayanna Porras, porque a pesar de las circunstancias y el proceso difícil continuamos juntas hasta el final.

Y a todas aquellas personas que en algún momento del proceso me desearon lo mejor y me alentaron.

Yorleni González Camales

Todo mi agradecimiento es para mi Dios, por qué a él le debo la vida y la salud, por darme la oportunidad de estudiar y trabajar, por poner a mi lado las personas y las circunstancias justamente necesarias.

Agradezco a mi esposo y familia, las personas más cercanas, quienes estuvieron presente durante los años de mi carrera profesional y me acompañaron en duros y cansados momentos y en ligeros y motivantes caminos.

Le agradezco a Gustavo Ramírez Matamoros, quien durante el desarrollo de este proyecto presidió como Director de Operaciones y Logística y fue mi jefatura directa, porque nos brindó la oportunidad de realizar este trabajo final de investigación en la empresa Almacén Salvador Ramírez, quien además ha sido de gran apoyo durante mi carrera, su intelecto y su dirección ha sido ejemplo para mi crecimiento profesional.

Agradezco a mis compañeras Yorleni González y Katherine Barquero, quienes estuvieron valientes y constantes, quienes se esforzaron junto a mí, para que este proyecto fuera una realidad y culminar nuestra carrera.

Por último, pero no menos importantes, a mis profesores de toda la carrera, a la tutora de este proyecto Luz Damaris Jiménez, y a todos los participantes en el presente trabajo, porque nos dieron la sapiencia que necesitábamos durante este recorrido.

Dayanna Porras Roldán

Tabla de Contenido

Introducción	19
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	22
1.1 Área de estudio	23
1.2 Delimitación del problema.....	24
1.2.1 Problema de investigación	24
1.2.2 Formulación del problema	26
1.3 Justificación	27
1.4 Estado del Arte	31
<i>Normas Internacionales</i>	31
<i>Normas Nacionales</i>	37
1.5 Objetivos	54
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	54
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	54
1.6 Alcances y Limitaciones.....	54
1.6.1 <i>Alcances</i>	54
1.6.2 <i>Limitaciones</i>	55
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	56
2.1 La Administración.....	57
2.2 Administración de Recursos Humanos	57
2.3 Clasificación de puestos	58

2.4 Diseño del puesto	59
2.5 Procedimientos	60
2.6 Adaptación de las clases de puestos	61
2.7 Cultura y Clima Organizacional.....	62
2.8 Diagrama de Ishikawa.....	64
2.9 Manual Descriptivo de Clases de Puestos.....	66
2.10 Diagnóstico situacional	67
2.11 Infraestructura, herramientas, equipo tecnológico y equipo de protección personal.	67
2.12 Inclusión laboral	68
2.13 La inclusión de personas con discapacidad	69
2.14 Importancia de la inclusión laboral	70
2.15 Beneficios de la inclusión laboral	71
2.15.1 Humano	71
2.15.2 Comercial o económico	71
2.16 Dificultades y obstáculos.....	72
2.17 Discapacidad	73
2.18 Persona con Discapacidad	74
2.19 Discapacidad Auditiva.....	75
2.20 Estrategia.....	79
2.20.1 Estrategia empresarial de inclusión de Talento Humano con discapacidad. ..	81
2.21 Igualdad de oportunidades y equidad	83

2.22 Antecedentes de la empresa Almacén Salvador Ramírez	84
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	87
3.1 Enfoque de la investigación	88
3.2 Tipo de investigación	88
3.2.1 <i>Exploratoria</i>	88
3.2.2 <i>Descriptiva</i>	89
3.3 Preguntas generadoras.....	90
3.4 Definición de variables o categorías de análisis	90
3.5 Población	91
3.6 Diseño y validación de los instrumentos	92
3.6.1 <i>Propósito de los instrumentos</i>	93
3.6.2 <i>Diseño de la entrevista</i>	93
3.6.3 <i>Diseño de la lista de chequeo y diagnóstico</i>	93
3.6.4 <i>Diseño de la encuesta</i>	94
3.6.5 <i>Diseño del cuestionario</i>	95
3.7 Fuentes de información.....	97
3.7.1 <i>Fuentes Primarias</i>	97
3.7.2 <i>Fuentes Secundarias</i>	98
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	100
Interpretación de los resultados objetivo específico N° 1.....	103
Interpretación de los resultados objetivo específico N° 2.....	146

CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN	168
Políticas y normas inclusivas.	169
<i>Política de inclusión laboral</i>	170
Prácticas inclusivas en los procesos y procedimientos de Recursos Humanos.	180
<i>Proceso de Reclutamiento y Selección</i>	181
<i>Procesos de Inducción y Capacitación</i>	183
<i>Procesos de Seguimiento y Evaluación de Desempeño</i>	184
Cultura empresarial inclusiva	185
Accesibilidad	190
Presupuesto estimado para aplicar la estrategia	192
Proceso para solicitar el beneficio de Ley del Impuesto sobre la Renta	194
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	196
Conclusiones	197
Recomendaciones	199
Referencias bibliográficas.....	202
Anexos.....	207

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Antigüedad laboral	136
Gráfico N° 2 Considera usted que hay que ofrecer oportunidades de trabajo a personas con discapacidad auditiva o sorda	137
Gráfico N° 3 Antigüedad de laborar VS Respuestas no asertivas.	138

Gráfico N° 4 Está dispuesto a tener en su área de trabajo un compañero con discapacidad auditiva o sorda.....	139
Gráfico N° 5 En caso de que usted tenga compañeros en sus puestos de trabajo con discapacidad, está dispuesto a cooperar para que ellos se sientan parte de la empresa	140
Gráfico N° 6 De qué manera usted colaboraría con estos trabajadores.....	141
<i>Gráfico N° 7 Posee usted conocimientos sobre la Lengua de Señas.....</i>	<i>143</i>
Gráfico N° 8 Está dispuesto a ser capacitado para aprender La Lengua de Señas Costarricense (LESCO).....	144
Gráfico N° 9 Conoce las políticas y normas de la empresa.....	145
Gráfico N° 10 Señalización en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez	149
Gráfico N° 11 Iluminación en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez.....	151
Gráfico N° 12 Mobiliario en las áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez	154
Gráfico N° 13 Equipo Tecnológico en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez ..	156
Gráfico N° 14 Herramientas por áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez	158
Gráfico N° 15 Equipo de Protección de Personal en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez.....	160

Índice de tablas

Tabla N° 1 Objetivo de las clases de puestos y sus tareas principales	104
Tabla N° 2 Requisitos de las clases de puestos y competencias cardinales.....	113
Tabla N° 3 Procesos y procedimientos de Almacén Salvador Ramírez.	121
Tabla N° 4 Políticas y normas de Almacén Salvador Ramírez	124
Tabla N° 5 Políticas y normas de Almacén Salvador Ramírez	125

Tabla N° 6 Resumen de entrevistas aplicadas.....	127
Tabla N° 7 Ítems de Valoración	147
Tabla N° 8 Áreas de la estructura en Almacén Salvador Ramírez	148
Tabla N° 9 Señalización en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez	150
Tabla N° 10 Iluminación en áreas de trabajo de Almacén Salvador Ramírez	152
Tabla N° 11 Mobiliario en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez	154
Tabla N° 12 Equipo tecnológico en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez	157
Tabla N° 13 Herramientas por áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez.....	159
Tabla N° 14 Equipo de protección personal en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez.....	161
Tabla N° 15 Estado del área operativa de Almacén Salvador Ramírez.	162
Tabla N° 16 Estado del área operativa de Almacén Salvador Ramírez	163
Tabla N° 17 Plan de actividades para una cultura inclusiva	186
Tabla N° 18 Costos estimados al aplicar la estrategia de inclusión.....	192

Índice de cuadros

Cuadro N° 1 Matriz Conceptualización de variables.....	90
Cuadro N° 2 Maneras de colaborar con la inclusión.....	142

Índice de imágenes

Imagen N° 1 Diagrama de Ishikawa	64
Imagen N° 2 Grados de audición.....	79
Imagen N° 3 Proceso de Reclutamiento y Selección	181

Imagen N° 4 Procesos de inducción y capacitación	183
Imagen N° 5 Procesos de seguimiento y evaluación de desempeño	184
Imagen N° 6 Accesibilidad.....	191

Abreviaturas

AED: Alianza Empresarial para el Desarrollo.

ASR: Almacén Salvador Ramírez.

CONAPDIS: Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.

DPTO: Departamento.

DUDH: Declaración Universal de Derechos Humanos.

Enadis: Encuesta Nacional sobre Discapacidad.

EPP: Equipo de protección personal.

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

LESCO: Lengua de Señas Costarricenses.

MEP: Ministerio de educación pública.

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PNUD: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

Resumen

El presente proyecto de investigación “Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón Central, San José, Costa Rica, 2021-2022” brinda al lector un estudio de las condiciones de la empresa en dos grandes aspectos, primeramente se desarrolla un estudio sobre las clases de puestos del área operativa y la cultura inclusiva de la compañía, aplicando instrumentos para la recolección de información como: cuestionario a la profesional de Recursos Humanos, entrevistas a profesional de Salud Ocupacional y Gerente de Operaciones, y las encuestas a 170 trabajadores del área operativa de la organización donde se valora el pensamiento inclusivo del personal operativo, considerando la disposición de desarrollar las tareas de trabajo con personas con discapacidad auditiva o sordas.

En su segundo aspecto, se evalúa la accesibilidad en las áreas de trabajo y sus componentes como: la señalización, iluminación, mobiliario, equipo tecnológico, herramientas de trabajo y el equipo de protección personal, para ello se realiza un diagnóstico evaluando lo anteriormente citado, considerando una lista de chequeo y un cuestionario a la profesional de Salud Ocupacional.

Lo antes mencionado se realiza con el fin de brindarle a la empresa el diseño personalizado de una estrategia para incluir personas con discapacidad auditiva o sordas en clases de puestos operativos, de acuerdo con las necesidades encontradas y con las recomendaciones sugeridas por parte del equipo investigador.

Introducción

El trabajo, la discapacidad y la inclusión, son temas conocidos en el mundo entero por su diversidad e importancia; hay variedad de estudios, investigaciones y aportes fundamentales de la humanidad referente a estos temas, mismos que son citados más adelante. Costa Rica, como país en desarrollo, continúa creando oportunidades de mejora en el campo de la inclusión de personas con discapacidad tanto en la sociedad como en el ámbito laboral, proyectando el desarrollo integral de la mencionada población.

En Costa Rica existe una cantidad importante de personas con discapacidad, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2018), en la Encuesta Nacional sobre Discapacidad (Enadis), “el 18,2 % de personas de 18 años y más que residen en el país están en situación de discapacidad esto representa aproximadamente 670 640 personas” (p. 55). De las cuales 70.178 personas, presentan problemas de audición; lo que propicia que muchos que no encuentren un trabajo, una de las razones es la poca cultura inclusiva que hay en las empresas para insertar en su campo laboral a personas con discapacidad; lo cual ocasiona que haya un incremento en el índice de desempleo y pobreza en las familias de las personas con discapacidad; “el 40% de los hogares con menores ingresos agrupa poco más de la mitad de la población con discapacidad” (INEC, 2018, párr. 9).

Si bien; lo anterior es el resultado de una encuesta realizada en el país, se observa que en la actualidad hay un desaprovechamiento de competencias invaluables de personas con discapacidad, y muchas de estas habilidades y conocimientos no son descubiertas por ser discriminadas; dado que, muchas empresas no tienen las adaptaciones básicas de inclusión, y miles de personas no cuentan con una oportunidad, incluso teniendo derechos, uno fundamental es el tener trabajo e

igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento y selección, de capacitación y desarrollo, derecho a un mismo salario en igualdad de condiciones de trabajo.

Ante este panorama, la empresa Almacén Salvador Ramírez, Sociedad Anónima, dedicada a la distribución de productos de consumo masivo; ha decidido dar un giro para atraer a su fuerza laboral personas sordas o con discapacidad auditiva para el área de operaciones, como primer paso a la inclusión laboral. Reconociendo que la cultura, infraestructura, procesos y procedimientos pueden ser rediseñados para integrar talento humano con dicha discapacidad.

Como resultado a todo lo anterior, surge la presente investigación, la cual se desarrolla en cinco capítulos, siendo el capítulo I, aspectos generales, así como el estado del arte y los objetivos del trabajo, tanto el general como los específicos, alcances y limitaciones.

Por consiguiente, se puede encontrar el capítulo II denominado: Marco teórico, en él se abordan conceptos y teorías sobre la administración, clases y diseños de puestos de trabajo, procesos y procedimientos, adaptación de las clases de puestos, cultura y clima organizacional, diagrama de Ishikawa, inclusión laboral, discapacidad, inclusión de personas con discapacidad, discapacidad auditiva, entre otros temas relevantes.

Respectivamente, el capítulo III presenta la metodología a desarrollar; donde se define el enfoque de la investigación, tipos de investigación utilizada, diseño y validación de los instrumentos de investigación, población, fuentes de información, tanto primarias como secundarias, y por último la conceptualización de variables.

En el capítulo IV, se desarrolla el análisis de la información obtenida de los instrumentos utilizados para la investigación, para ello, se elaboran cuatro

instrumentos: cuestionarios, entrevistas, encuestas y lista de chequeo; asimismo se utiliza el manual descriptivo de puestos del área operativa de la empresa como un complemento para el debido análisis.

Finalmente, en el capítulo V, se puede observar el diseño de la propuesta de la estrategia a emplear, la política inclusiva creada, procesos y procedimientos de recursos humanos, entre otros temas importantes, y seguido de este capítulo se encuentran conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 Área de estudio

Dentro del estudio de las ciencias administrativas, este proyecto de investigación corresponde a la Administración y la Gestión de Recursos Humanos.

Se lleva a cabo en la empresa Almacén Salvador Ramírez, dentro del área de operaciones, para las clases de puestos operativos.

Sus instalaciones están ubicadas en San José, Cantón Central, Distrito La Merced, Barrio México, Avenida 3 Calle 18 y 20, frente a la Terminal de Buses de Grecia.

El horario de apertura es de 07:00 am y su hora de cierre es a las 07:30 pm, de lunes a viernes, y los sábados de 07:00 am a 01:00 pm, con servicio continuo. Los días domingo permanece cerrado.

1.2 Delimitación del problema

Tema: Estrategia para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o sordas.

Caso de estudio: Almacén Salvador Ramírez

Alcance: Discapacidad auditiva o sorda en clases de puestos operativos. Inclusión y la Equidad.

Tiempo: 2021 (enero- diciembre) – 2022 (enero-abril)

Objeto de estudio: Personas con discapacidad auditiva o sordas para laborar en puestos operativos.

Modalidad de graduación: Proyecto

1.2.1 Problema de investigación

Actualmente Costa Rica posee una demanda de empleo en su población general, según el INEC (2022), el índice de desempleo es de un 13,7% para el cuarto trimestre del 2021. La anterior aseveración obliga a reflexionar y a profundizar la situación que se pueda generar entre las personas en busca de opciones de trabajo, que cuentan con experiencia y estudios con respecto a las personas con alguna discapacidad.

Según Enadis para el 2018 existen 90.709 personas con baja audición, cantidad que representa el 13.5% de la población total en situación de discapacidad, 5.174 son personas sordas, y 65.014 personas presentan trastornos auditivos.

Algunas organizaciones privadas, no ofrecen oportunidades de trabajo a personas con esta discapacidad por varias razones, algunas de ellas: una cultura no inclusiva, falta de presupuesto para adaptar la infraestructura, mobiliario, equipo y tecnología necesarios para la inclusión, falta de conocimiento e información, entre otros. Sin embargo, dentro del progreso del país, otras empresas se suman a la contratación inclusiva de personal con distintas discapacidades, lo que provoca que llame la atención de los consumidores, dando una buena imagen de inclusión. Por otra parte, también está contribuyendo a la economía del país.

Una de las maneras de motivar e incentivar a las empresas a ser inclusivas, es mediante la continua capacitación, conocimiento e información actualizada de los beneficios de incorporar diversidad en talento humano. También, el estudio de las experiencias que han tenido otras organizaciones, por ejemplo, las que forman parte de “Costa Rica Incluye”, permite conocer técnicas, consejos y recomendaciones para iniciar el proceso.

El contratar personas con discapacidad genera el beneficio de ganar-ganar, donde tanto la compañía como la persona, salen beneficiados. Es importante considerar que el primer paso para el cambio es brindar condiciones inclusivas para todas las personas y tener una actitud de aceptación a la diversidad de capacidades, asimismo, el deseo de dar oportunidades de trabajo según la idoneidad de sus habilidades para desarrollarse en el puesto dentro de la empresa.

Se elige el área operativa de la empresa, porque es donde hay mayor oportunidad de empleo, asimismo, es el área que ha tenido más desarrollo y apertura a nuevas

iniciativas de mejora continua, lo que permite tener bases más sólidas para seguir edificando una cultura inclusiva.

1.2.2 Formulación del problema

Por lo mencionado anteriormente, surgen las siguientes preguntas, en esta investigación:

- ¿Qué aspectos se deben considerar en Almacén Salvador Ramírez para aplicar una estrategia de inclusión de personas con discapacidad auditiva o sordas?
- ¿Qué beneficios aportaría la empresa Almacén Salvador Ramírez a la sociedad, al incorporar talento humano con discapacidad auditiva o sorda?
- ¿Qué oportunidades de mejora relacionadas con la cultura inclusiva pueden surgir en el área operativa al incorporar talento humano con discapacidad auditiva o sorda?

1.3 Justificación

Las oportunidades de trabajo son más escasas, y son mucho más limitadas para las personas con discapacidad, de acuerdo con lo mencionado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “En comparación con las personas sin discapacidad, las personas con discapacidad experimentan mayores tasas de desempleo e inactividad económica y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente la cual es clave para reducir la pobreza extrema.” (párr.1)

Si bien, Costa Rica, forma parte de la OIT y cuenta con la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600; son escasas las empresas privadas que cuentan con un programa de inclusión. Según el INEC y la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), para el año 2015, aproximadamente 500 personas con distintas discapacidades fueron contratadas por empresas privadas, en el año 2017, nueve empresas fueron galardonadas con el reconocimiento ‘Costa Rica Incluye’, según AED (2018), “Costa Rica Incluye es un reconocimiento, nacido en el marco del Plan Nacional de Inclusión Laboral, que busca galardonar las iniciativas, programas, políticas y acciones del sector empleador privado y público del país, que generen inclusión laboral y accesibilidad para personas con discapacidad como una estrategia de sostenibilidad empresarial y nacional” (párr.2), en el 2018 fueron 40 las organizaciones reconocidas, y para el año 2019 se premiaron 36 empresas, todas estas condecoradas por sus prácticas de inclusión.

Por lo anterior, es evidente que muchas empresas, organizaciones e instituciones se han sumado a incluir personas con discapacidad a laborar; sin embargo, aún se debe trabajar para que más empresas participen de ello.

La situación económica del país está estrechamente relacionada con las oportunidades de empleo; para el cuarto trimestre de 2021 la tasa de desempleo disminuyó con respecto al cuarto trimestre del 2020, según el INEC, (2021):

La población desempleada disminuye en 154 mil personas, alcanzando un total de 333 mil personas desempleadas para este último trimestre. En términos relativos, la tasa de desempleo fue de 13,7 %, inferior en 6,3 p.p. a la estimación del año anterior. (p. 15).

Una forma de garantizar la disminución de la pobreza y delincuencia, y aportar con el desarrollo de la sociedad costarricense, es abriendo puertas de trabajo, es por esto que en el sector público en Costa Rica tiene por disposición la Ley de Inclusión y Protección de las personas con discapacidad en el Sector Público, Ley N° 8862; la cual comprende un porcentaje de 5% de las plazas vacantes en la Administración Pública, para ser ocupadas por personas que presentan alguna discapacidad, por lo cual debería servir de espejo al sector privado, objeto de esta investigación en aras de alcanzar una cultura de inclusividad que signifiquen verdaderas soluciones a las comunidades.

Para el desarrollo de esta propuesta, surge la necesidad de encontrar una empresa interesada en incluir en su equipo de trabajo a personas con discapacidad; por esta razón se contacta a la empresa Almacén Salvador Ramírez, quien se muestra atraída por sumarse a las empresas del país que ofrecen oportunidades de

empleo a personas con discapacidad auditiva o sordas. Inicialmente se propone incluir personas con esta discapacidad en el área operativa, puesto que existen mayores oportunidades de contratación; además, para dar apertura a la incorporación de personas con otras situaciones de discapacidad y en otras áreas de la organización.

Finalmente, la empresa tiene el deseo e interés de llevar a cabo este proyecto, principalmente para generar empleo a personas con discapacidad, y así formar parte de las empresas inclusivas de Costa Rica y participar de múltiples beneficios, por ejemplo: cambios positivos en su ambiente y cultura organizacional, el tener personas con discapacidad en el equipo de trabajo hace que disminuya la rotación del personal y el ausentismo laboral, sensibilización en el personal acerca de la diversidad y a la no discriminación, como lo menciona Barrantes (2020) “Por lo que se puede asegurar que cuando las Personas en situación de discapacidad logran ser contratadas, no solamente se vive un mejor ambiente laboral ya que se reafirman valores empresariales como la responsabilidad, disponibilidad, solidaridad y confianza entre otros, sino que el empleado en situación de discapacidad, da un mayor rendimiento en las tareas asignadas, además mostrara siempre mayor disponibilidad, compromiso, puntualidad y sentimiento de pertenencia hacia la empresa que lo contrató” (párr. 15). En el área financiera también se obtienen beneficios, como aplicar al incentivo fiscal para los empleadores que contraten personas con discapacidad, de acuerdo a la Ley N° 7092 en su Artículo 8, el cual podrá deducir de sus gastos de la renta bruta: “... una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos mencionados en los párrafos anteriores de este

artículo a las personas con discapacidad a quienes se les dificulte tener un puesto competitivo, de acuerdo con los requisitos, las condiciones y normas que se fijan en esta ley” (Ley del Impuesto Sobre la Renta, 1988).

1.4 Estado del Arte

Con el fin de sustentar la presente investigación, se expone a continuación, una síntesis de la documentación existente referente al tema de estudio.

De acuerdo con varios estudios realizados, acerca de la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o sordas, el equipo investigador hace referencia de aportes de instituciones y de estudios previos, internacionales y nacionales, que, con el mismo fin de este proyecto, abre puerta al análisis de oportunidades de mejora para la inclusión de personas con discapacidad en la sociedad.

Normas Internacionales

La Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), fue proclamada y aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, y por primera vez quedó registrado en un documento los derechos del ser humano como tal; se estima que este documento está disponible en más de 360 idiomas, demostrando su importancia a nivel global, referenciado por muchos países para determinar lo correcto o lo incorrecto y establecer justicia. La DUDH es la base de muchas iniciativas y leyes que apoyan la inclusión de todas las personas en la sociedad, por ende, será de utilidad como guía y referencia a la defensa y apoyo del cumplimiento de los derechos de las personas, en específico de las personas con discapacidad en el mundo laboral.

El Artículo primero de la Declaración Universal de Derechos Humanos, establece que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y el Artículo sétimo vuelve a indicar que son iguales, esta vez ante la ley y a su protección, contra la discriminación y contra toda provocación a tal discriminación.

Siendo el énfasis principal la igualdad, el respeto por un trato justo dentro de la sociedad, la base de todo proyecto o estudio que busque la ecuanimidad entre los seres.

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad. (DUDH, 2015, p. 46).

Este derecho insta a los Estados, a estar presente en el desarrollo de toda persona, económico, social y cultural, lo que es indispensable para que las personas surjan, crezcan y evolucionen de manera integral, favoreciendo un mundo, un país y una sociedad donde todos comparten e intercambian sus bienes, generando desarrollo a todos los países con el fin de vivir en un lugar mejor, para esta y para las próximas generaciones.

Es indudable y evidente la participación de Costa Rica, en el desarrollo y en el avance de sus leyes, que buscan garantizar la dignidad y el libre desarrollo de las personas, acciones que se citarán más adelante.

Y por último acerca de la DUDH, no menos importante, y sin duda, con el énfasis requerido para esta investigación, en el Artículo 23, son derechos fundamentales de toda persona, sin discriminación alguna:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. (DUDH, 2015, p. 48)

El Artículo anteriormente mencionado, otorga mucha responsabilidad a los países y por ende a las empresas, para generar oportunidades de empleo que provea a toda persona un ingreso salarial, que le permita no solo sobrevivir, sino también encontrar la satisfacción y la dignidad, siendo sustento para una familia que emerge cada día entre los escombros de la pobreza y el desencanto del estancamiento. Es debido a lo anterior que nace la motivación de analizar y estudiar qué campos deben mejorar para integrar de manera justa a personas con discapacidad en la competencia laboral, y que de acuerdo con el inciso uno, se permita que la persona con discapacidad tenga el derecho y el gusto por elegir un empleo que le produzca satisfacción. Cualquier adaptación a realizar en la empresa, respecto a la empleabilidad, es ideal encontrar la manera de satisfacer las necesidades básicas del trabajador, salarios competitivos, áreas de trabajo segura, cumplimiento de la ley en horarios, jornadas, tareas según la naturaleza del puesto,

etc., con esto, que la organización sea atractiva y un lugar deseable para los que ofrecen sus servicios.

Seguidamente, para este proyecto, que busca promover la inclusión laboral de personas con discapacidad, existe la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley N°8661, la cual fue aprobada y publicada en la Gaceta el 29 de setiembre del año 2008; esta ley es un instrumento internacional de las Naciones Unidas, para proteger los derechos de la misma población; aporta cimiento de carácter universal, para la promoción y garantía de la igualdad de oportunidades en el mercado laboral.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, reconoce que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras buscando una participación plena en la sociedad: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2008, p. 3). Como se mencionó anteriormente, las personas con discapacidad se enfrentan a obstáculos frente a las oportunidades de crecimiento, lo cual limita el desarrollo integral de la persona. El presente trabajo de investigación, desea ser un puente sobre obstáculos, que con esperanza y de acuerdo con los resultados del análisis, proveerá empleo a personas con discapacidad.

Para apoyo a la propuesta de inclusión de personas con discapacidad en una empresa privada, La Convención sobre los Derechos de las Personas con

Discapacidad, suscribe en el Artículo 27, incisos “h” e “i”, que los Estados Partes deberán:

- h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas;
- i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo. (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2008, p. 14)

El trabajo es un derecho, es el que sustenta una sociedad, un hogar, una persona: por lo tanto, este compendio de hojas, sustraen y afirman las garantías de promover las mismas oportunidades y trato para todas las personas con alguna discapacidad, en específico para este espacio para las personas con alguna discapacidad de audición o sorda.

El aporte de la investigación es proveer a una empresa privada un análisis y recomendaciones para sumar en el área laboral a personas con alguna discapacidad, iniciando con la discapacidad sensorial: auditiva o sordera, en clases de puestos de trabajo operativos específicamente en Almacén Salvador Ramírez; que permita dar apertura a contratar a personas con otras discapacidades, en diferentes puestos de la empresa.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), fundada en 1919, después de la primera guerra mundial, con su misión de alcanzar una paz universal y permanente mediante la justicia social de los derechos humanos y laborales, y el trabajo decente, reconocidos internacionalmente, está compuesta por representantes de

gobiernos, empleadores y trabajadores en sus órganos administrativos, siendo así una organización tripartita de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

La Organización Internacional del Trabajo, es una agencia de las Naciones Unidas que promueve el trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, incluyendo las personas con discapacidad, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Sus principales objetivos son fomentar los derechos laborales, ampliar las oportunidades de acceder a un empleo decente, mejorar la protección social, y difundir el uso del diálogo al abordar asuntos laborales. (Oficina Internacional del Trabajo, 2008, p. 3).

Su figura de autoridad en el campo laboral, reconocida por 187 Estados, sustenta el presente trabajo de investigación en lo que concierne a la inclusión en el campo de trabajo a las personas con discapacidad, gestionando convenios y recomendaciones para generar y fomentar las mismas oportunidades de empleo y de readaptación para personas que así lo requieran.

En el mes de junio del 2008, ochenta países que conforman la OIT ratificaron el Convenio número. 159 “Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983 (núm. 159)”, publicado el 20 de julio del año 1985. Y la recomendación número. 168 “Recomendación sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983 (núm. 168)”, vigente el 20 de junio del año 1983. Este Convenio promociona el trabajo digno, seguro y decente para personas con discapacidad, sin distinción, prohibiendo cualquier discriminación que emana por la condición física o mental de la persona, con base en la igualdad de

oportunidades y trato, que es un derecho laboral, y este amplía las opciones de desarrollo social y económico del individuo.

El Convenio 159 de la OIT (2008), define a una persona inválida como: “toda persona cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo queden sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida” (p. 4).

A pesar de que en la actualidad no se utiliza la palabra invalidez para referirse a personas con discapacidad, esta definición, según la OIT, comprende a personas con discapacidad auditiva o sordas, que se enfrentan a escasas oportunidades de inserción en el campo de trabajo. La participación de la población con discapacidad en el trabajo ha sido apoyada, fomentada y guiada por la OIT para la interacción con la sociedad.

Por esto, la recomendación núm. 168, en sus atribuciones, indica que se debe incluir: “estudios e investigaciones de la posible aplicación de sus resultados respecto de diversos tipos de deficiencias a fin de fomentar la participación de personas inválidas en la vida de trabajo normal” (OIT, 2008, p. 17). Esta cita da paso y el motivo requerido para el presente trabajo, que sostiene su interés en contribuir y aumentar las opciones de trabajo para personas con discapacidad.

Normas Nacionales

Es evidente los beneficios brindados por las instituciones y las leyes que emiten el control y el orden de las acciones de una ciudadanía, velan por los deberes y los derechos de la población, además de proteger y fomentar una cultura de desarrollo integral que permita el avance de todos en el país.

Costa Rica se destaca por su crecimiento y constante desarrollo a nivel internacional, se construye diariamente para asegurar los derechos de las personas en general. En este espacio se detalla el surgimiento del país frente a la inclusión laboral de personas con discapacidad.

La Constitución Política de Costa Rica, promulgada el 8 de noviembre de 1949, emitida por la Asamblea Nacional Constituyente, en el Título V, Derechos y Garantías Sociales, en el Artículo 56, realza el derecho al trabajo:

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo. (párr. 80).

El propósito de la Constitución Política es ordenar los deberes y derechos de los humanos, sentando las bases para dirigir y gobernar con una guía que impida la discriminación e injusticias. Por esto, como derecho fundamental del ser humano, el trabajo no debe ser impedido y debe ser procurado para todas las personas y garantizado por el Estado.

En 1988, La Ley Número 7092 Ley del Impuesto sobre la Renta, en el Art. 8, incentiva al patrono que contrate personal con discapacidad, ya que deducirá los gastos de renta bruta cuando:

ARTÍCULO 8º.- Gastos deducibles. Son deducibles de la renta bruta:

a) El costo de los bienes y servicios vendidos, tales como la adquisición de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa; las materias primas, partes, piezas y servicios para producir los bienes y servicios vendidos; los combustibles, la fuerza motriz y los lubricantes y similares; y los gastos de las explotaciones agropecuarias necesarias para producir la renta.

b) Los sueldos, los sobresueldos, los salarios, las bonificaciones, las gratificaciones, las regalías, los aguinaldos, los obsequios y cualquier otra remuneración por servicios personales efectivamente prestados, siempre y cuando proceda y se hayan hecho las retenciones y enterado los impuestos a que se refiere el título II de esta Ley.

Además, podrá deducirse una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos mencionados en los párrafos anteriores de este artículo a las personas con discapacidad a quienes se les dificulte tener un puesto competitivo, de acuerdo con los requisitos, las condiciones y normas que se fijan en esta ley.

Asimismo, los costos por las adecuaciones a los puestos de trabajo y en las adaptaciones al entorno en el sitio de labores incurridas por el empleador. (párr. 44-47).

La Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600, promulgada en mayo del 1996, es el auge de integración para todas las personas, en todos los sectores de la sociedad, esto porque: “se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales

condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” (Ley N° 7600, 1996, Art. 1).

Asimismo, esta ley en su Artículo 23 y 24 describe que las personas con discapacidad tienen los siguientes derechos:

Artículo 23 -Derecho al trabajo: El Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales.

Artículo 24.-Actos de discriminación: Se considerarán actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo. También se considerará acto discriminatorio que, en razón de la discapacidad, a una persona se le niegue el acceso y la utilización de los recursos productivos. (pp. 8-9)

La puerta de inclusión es abierta para el Estado de Costa Rica, por ley, las personas con discapacidad ya tienen derecho al acceso a la educación, al trabajo, a los servicios de salud, al espacio físico, también a los medios de transportes, a la información y a la comunicación, a la cultura, al deporte y a las actividades recreativas, y el Estado está en la obligación de promulgar, instar y apoyar lo indicado por esta ley.

La Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, Ley N° 8862, tiene un único Artículo el cual menciona el

porcentaje reservado para la población trabajadora de personas con discapacidad en el sector público, menciona lo siguiente:

ARTÍCULO ÚNICO. - En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes. (Ley N° 8862, 2010, Art. único).

La ley mencionada anteriormente, motiva a proponer por medio del presente trabajo de investigación, un porcentaje recomendable de contrataciones de personas con discapacidad en puestos de trabajo que así lo permitan y que estratégicamente abran las puertas a la inclusión laboral, culturizando a la sociedad, a otras empresas y a la población costarricense a ser inclusivos. Con un enfoque principalmente para personas con discapacidad auditiva o sordas.

La Ley N° 9049, Ley de Reconocimiento del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como Lengua Materna, en el Art. 1. reconoce el LESCO como lengua materna de comunidad sorda, además, de la mano con La Constitución Política de Costa Rica mencionada en párrafos anteriores, deberá garantizar a la comunidad sorda la prestación del servicio de educación obligatoria en su lengua materna. Es Ley, el aprender y enseñar, correctamente la lengua de señas.

Además de esto, en el Art. 2. Cita la Ley, que:

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, en su condición de rector en discapacidad, velará por que las entidades públicas y privadas de servicio garanticen el derecho de las personas sordas y con sorda ceguera a hacer uso del lenguaje de señas costarricense, con el fin de hacer efectivo el ejercicio de sus derechos y libertades constitucionales. (Ley 9049, 2012, Párrafo 3).

El artículo anteriormente mencionado alude al derecho que tienen las personas sordas y con sordo-ceguera a hacer uso de la lengua de señas costarricense en las entidades públicas y privadas de servicio, por lo que será de gran utilidad el fomento de este derecho en la investigación presente. Se propone insertar en el campo laboral una competencia técnica como lo es la lengua de señas costarricense en una empresa con clases de puestos operativos, con lo cual se busca que la organización objeto de esta investigación alcance mayor competencia al lograr esta adaptación.

La Ley N°9303, Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), se ratifica el 30 de abril del 2018 mediante el Decreto Ejecutivo No 41088-MP, fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta, el 26 de junio del 2015, misiona como “rector en discapacidad, el cual funcionará como un órgano de desconcentración máxima y personalidad jurídica instrumental, adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.” (Ley N° 9303, 2015, Art. 1). También se vuelve a citar que “El Conapdis es el rector en discapacidad, responsable de promover y fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos de la población con

discapacidad, para fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad” (Conapdis, 2015, párr. 1).

En la Ley N° 9303, en el Capítulo II, Artículo 3, inciso “f”, describe que Conapdis junto con el Ministerio de Trabajo, y otros servicios de intermediación de empleo, son los responsables de la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector público y privado; lo que la hace más importante como referencia en apoyo de promulgación e incentivador la integración de trabajadores con discapacidad. Aunado a una serie de leyes adicionales relacionadas con esta misma temática que han sido anteriormente expuestas en el desarrollo de esta investigación.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (M.T.S.S.) de Costa Rica tiene como misión: “Somos la institución rectora y ejecutora de la política laboral y de seguridad social, dirigida a la sociedad costarricense; vigilante del trabajo decente, el desarrollo, inclusión, equidad y justicia social” (párr. 1). El cual se encarga de velar por la sociedad costarricense en el desarrollo, la inclusión, la equidad y la justicia social.

Dentro del M.T.S.S. existe el Departamento Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad, creado en el mes de abril del 2002, y en el 2003 fue trasladado a la Dirección Nacional de Seguridad Social. Este departamento se encarga de divulgar la legislación vigente en materia de discapacidad, y de acuerdo con lo citado en la página del M.T.S.S., sus funciones son:

- Asesorar en materia de equiparación de oportunidades a personas con discapacidad y atender situaciones de discriminación o para tutelaje de derechos laborales.

- Divulgar la legislación nacional e internacional en materia de equiparación de oportunidades para personas con discapacidad dirigida a diferentes actores sociales.
- Desarrollar procesos de sensibilización y capacitación en materia de discapacidad, dirigida a diversos sectores de la sociedad, a fin de dar a conocer los derechos laborales de esta población y promover su inclusión en el mercado laboral.
- Asesorar al sector empresarial en materia de equiparación de oportunidades para personas con discapacidad.
- Promover la responsabilidad social empresarial como una acción afirmativa en la contratación de personas con discapacidad, a fin de mejorar las condiciones de vida de estas personas y sus familias.
- Diseñar e implementar proyectos en materia de discapacidad y trabajo que propicien la tutela de derechos e inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Asesorar y brindar seguimientos y monitoreo a proyectos de cooperación internacional y nacional en materia de discapacidad y trabajo, que propicien la tutela de derechos de inclusión laboral de personas con discapacidad. (M.T.S.S., 2002, párr. 3-9)

Para el diseño de la estrategia de inclusión del presente trabajo, se considera la documentación brindada por el M.T.S.S. con el fin de sustentar y dar opciones

reales y cercanas a la empresa, y que esta esté legalmente asesorada por tal institución.

Investigaciones nacionales

La inclusión de personas con discapacidad auditiva o sordas en el campo laboral, es un avance en la promoción de igualdad de oportunidades para todos, y actualmente en Costa Rica existen empresas que han logrado poseer en su talento humano, personas con dicha discapacidad.

El Congreso Constitucional de la República de Costa Rica decreta la Ley N° 2 (Código de Trabajo de Costa Rica), creada el 27 de agosto de 1943, esta regula la relación entre el patrono y el trabajador.

Después de transcurrir los años y su vigencia, el 25 de enero del 2016 se aprueba la Ley N° 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral. En sus artículos 404 al 410, enfatiza a la no discriminación en las empresas, un avance en la sociedad para la seguridad de los trabajadores.

Artículo 408.- Todas las personas, sin discriminación alguna, gozarán de las mismas oportunidades para obtener empleo y deberán ser consideradas elegibles en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan los requisitos formales solicitados por la persona empleadora o que estén establecidos mediante ley o reglamento. (Código de Trabajo de Costa Rica, 2016, Art. 408)

En el trabajo final de graduación, bajo la modalidad de Práctica Dirigida: Plan de Inclusión de Personas con Discapacidad en la Empresa Spoon, de Julio 2017, de la Sustentante Jessica Schosinsky Esquivel-A86047, de la Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales de la Escuela de Psicología, realiza una propuesta

desde la óptica de la Psicología Organizacional a la inserción de personas con discapacidad en el área laboral.

Este trabajo de investigación desarrolla su tema en un contexto general de discapacidades, aplicando su atención a las actitudes, a la información y comunicación, a las políticas, normas y procedimientos organizacionales. Es evidente que este aporte, desde una visión organizacional, introduciendo la gestión del cambio en el comportamiento de la cultura de la empresa, puede ostentar la presente investigación con pruebas ya realizadas en un sector con clases de puestos operativos, en sus procesos y hasta con los clientes:

Para alcanzar la meta establecida, se consideró necesario la elaboración e implementación de un programa de inclusión laboral de personas con discapacidad que contemple los procesos de toma de conciencia, capacitación, reclutamiento, selección, inducción, entrenamiento, acompañamiento y evaluación adecuados de manera que tanto la empresa, como su personal y sus clientes se vean beneficiadas. (Esquivel, 2017, p. 2).

Es considerablemente importante, para efectos de investigación de la aplicación de programas de inclusión en empresas privadas, el proceso y sus estimaciones para comprender resultados posibles, por lo que efectivamente el trabajo de investigación anteriormente mencionado, desde observaciones psicológicas de la organización, brindará sustento práctico de un plan ejecutado en la empresa Spoon, “La psicología puede brindar un aporte sustancial en estos aspectos desde la visión

sistémica de las organizaciones y comprensión de la actividad laboral como fenómeno psicosocial” (Esquivel, 2017, p. 3).

En la tesina: Análisis del plan nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica, por John Carlos Ruddock González, de la Universidad Hispanoamericana, año 2018, hace una investigación de las empresas que han optado por introducir personal con discapacidad auditiva o sordas, este estudio servirá de apoyo para conocer las entidades pioneras de inserción laboral de personas con mencionada discapacidad.

Un aporte valioso, es la mención del programa llamado “Inclusión sin Límites” optado por Taco Bell Costa Rica, quienes lograron incluir 70 personas con discapacidades diferentes, también es el primer restaurante en contar con una sucursal que opera con el 100% de sus trabajadores con discapacidad.

El proceso dio fruto a lo largo de diez años de trabajo, con el aporte de otros aliados, el programa fue exitoso, por lo que fue motor para inspirar a otras empresas;

El programa ‘Inclusión sin límites’ le ha tomado a Taco Bell diez años de construcción y para evitar que otras empresas tarden lo mismo, el restaurante realizó en conjunto con la Universidad Latina una charla para empresas del sector público y privado; con el objetivo de que más empleadores se inspiren en hacer un cambio en sus estándares de contratación y, así, logren ser más inclusivos. (Ruddock, 2018, pp. 68-69).

Asimismo, la empresa BAC Credomatic, también inicia con un programa “SOMOS Inclusividad” desde el 2012, con el fin de darles a las personas con discapacidad oportunidades a nivel laboral.

El programa cuenta con dos puntos fundamentales de trabajo: la contratación de trabajadores con discapacidad en igualdad de condiciones laborales, la creación de un ambiente de equidad, bienestar social y de derechos humanos; y el diseño de productos, servicios y canales inclusivos. (Ruddock, 2018, pp. 68-69).

Esta tesina cumple con detalles importantes para el estudio de esta investigación, conociendo que, hoy en día, se pueden encontrar más empresas sumadas al cambio. El presente estudio pretende desarrollar otra idea de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o sordas en otra empresa privada, pero en diferentes áreas de trabajo y en diferentes clases de puestos, abriendo camino a nuevas oportunidades de trabajo para esta población, y dejar huellas para que otras empresas se sumen al cambio.

Mauricio Rodríguez, gerente general de Taco Bell aun en el año 2017, por su experiencia como padre de un hijo con discapacidad y como parte de una alianza con el Colegio Técnico de Calle Blancos, pone sobre la mesa, el programa “Inclusión sin límites”, en el año 2008.

Según cuenta la periodista de la sección de negocios de El Financiero, Cristina Fallas Villalobos, el 10 de junio 2017, menciona en la sección que todo inició cuando la encargada del departamento de educación especial Ileana Chacón Mora, del Colegio Técnico de Calle Blancos, consultó a Mauricio Rodríguez, ¿tenía en la

empresa trabajadores con discapacidad? a lo que el señor Rodríguez responde que no, haciendo mención que no sabía si se iban a adaptar a las tareas.

Una vez más, queda demostrado que la ignorancia, el temor y la falta de interés en crear oportunidades de inclusión, son brechas que aún están presentes en la sociedad, que sólo pueden ser destruidas mediante sus oponentes, el conocimiento, la seguridad y la motivación a ser inclusivos.

No obstante, la idea de reclutar personal con discapacidad queda en una conversación, Ileana consigue una oportunidad para capacitar personas con discapacidad para la cadena de restaurantes, claramente con el apoyo de la gerencia general. No sólo esto, la encargada da de su tiempo libre para presenciar los cursos de preparación de Taco Bell, y durante un mes y medio, ya había cuatro personas listas para trabajar en la cadena, dos personas con discapacidad cognitiva y dos personas con sordera.

Sin embargo, es de esperarse que, en todo cambio exista resistencia y muros que haya que saltar y derribar en el proceso.

Iniciamos el plan piloto y nos fue bien, fue un proceso muy interesante pero lento. Ella les estaba dando seguimiento, pero cuando lo dejó de hacer, algunos de los gerentes de punto de venta empezaron a darnos quejas de no estaba funcionando, pero al final resultó que era porque para ellos era más fácil entrenar a un oyente que a un sordo, así que le parecía que lo mejor era quitarlos, manifestó Rodríguez. (2017, párr. 11).

La entrega y compromiso del personal con discapacidad en Taco Bell, día a día, dan los resultados deseados, tanto que ya los empleados reciben capacitaciones para los puestos que tengan interés, pues el crecimiento es un derecho para todos, así lo resalta nuevamente Fallas Villalobos, en su artículo:

“Este caso provocó que los demás empleados con discapacidades aspiren a mantener su crecimiento en la firma y abrir aún más la posibilidad de tener más restaurantes inclusivos” (Fallas Villalobos, 2017, párr. 20).

Aun así, la lucha de la inclusividad sigue día a día y la meta es seguir creando oportunidad de trabajo para las personas con discapacidad.

En la página Web de La Republica.net, en la noticia del jueves 16 de marzo 2017, por Raquel Rodríguez, se detallan las palabras del gerente general Mauricio Rodríguez: “La inclusión laboral de colaboradores especiales siempre ha sido un tema que despierta gran cantidad de dudas y temores entre el sector empresarial, por eso queremos ser pioneros en llegar a 100 personas laborando con nosotros” (Rodríguez, 2017, párr. 2).

La inclusión de personas con discapacidad en el trabajo tiene como fin, asegurar a la empresa que sus operaciones serán completamente igual o mejor realizadas con personal con o sin discapacidad, siempre tomando como sustento la capacitación continua para todos. Lo anterior también lo resalta el señor Rodríguez:

Una de las iniciativas más reconocidas fue el pasado 9 de marzo, durante el Día Mundial de la Inclusión, cuando Taco Bell de San Pedro trabajó durante un turno, solo con personas con discapacidad.

“Adivine qué pasó, nada. Todo salió a la perfección, eso nos puso la meta de que sí se puede hacer. Por eso ya estamos capacitando a personal para que administre los locales, que es lo único que falta” (Rodríguez, 2017, párr. 3).

La inclusión inicia con hacer posible que lo que generalmente hacemos día a día, lo puedan hacer todas las personas, como el leer, el trasladarnos, el trabajar, comunicarnos, y así cualquier actividad pueda ser disfrutada por las personas. Para esto es necesario tener la motivación y de ideas pasar a hechos, fue así el comienzo de la inclusión en Taco Bell.

Por otra parte, diversas instituciones como: Alianza Empresarial para el desarrollo (AED), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, en alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la segunda Vicepresidencia de la República, conforman el jurado de “Costa Rica incluye”, que es un reconocimiento que se le otorga a las empresas, ya sea pública o privada, con el fin de incentivar a las organizaciones a dar la oportunidad de empleo, a las personas con discapacidad, la premiación, se realiza el 3 de Diciembre, día en el que se celebra el “Día internacional de las personas con discapacidad”.

El reconocimiento se divide en 7 categorías, las cuales son:

1. Contratación inclusiva.
2. Accesibilidad en espacios físicos, se subdivide en dos, construcción nueva y construcción remodelada.
3. Accesibilidad a sitios web.

4. Servicio al cliente inclusivo.
5. Productos accesibles.
6. Comunidad e inclusión.
7. Periodismo inclusivo.

Los reconocimientos se les entrega a las empresas; sin embargo, la categoría de periodismo inclusivo, se le puede conferir a una persona física.

Las nueve empresas premiadas en el año 2017 con el reconocimiento de “Costa Rica Incluye”, fueron: Etiquetas Impresas Etipres, Pizza Hut, Taco Bell, Bac Credomatic, Boston Scientific, Coopesuperación, Corporación Megasuper, Instituto Tecnológico de Costa Rica y SCOSA, en diferentes categorías.

Para el 2018, las cuarenta empresas destacadas por la inclusión fueron: Acceso Visual, Banco Nacional, Taco Bell, en otras categorías, PROCOMER, Municipalidad de Heredia, Parque Viva, Procter & Gamble, 3M Global Service Center, Cafetería Inclúyeme, IBM, Walmart, Coca Cola FEMSA, entre otras.

En el 2019, disminuye a treinta y seis empresas que fueron premiadas, entre las que destacaron se encuentran: P&G, Marriott, Cargill, Autopistas del Sol, Grupo Unicomer, Fabrica Nacional de Trofeos, Dada Textil, K-9 Internacional, entre otras.

Cabe destacar que P&G, abrió plazas para contratar personas autistas, como parte de su política de inclusión, donde ofrecen espacio de superación y desarrollo como profesional, dentro de la empresa, aseguran que estas personas aportan un gran valor a la operación de la empresa.

La Organización Mundial de la salud, determino que un 53% de las personas que tienen Autismo, tienen el deseo de laborar, es ahí donde P&G, toma la iniciativa y

crea la necesidad de realizar un programa llamado “Neurodiversidad”, el cual se alinea directamente a los valores de “Pasión por ganar” y “Confianza”, creado en el año 2018, para enero del 2019, contratan seis personas con esta condición, en el área de tecnología.

La compañía Walmart Costa Rica, posee actualmente en su planilla 385 trabajadores con discapacidades auditivas, funcional física, cognitiva, visual, psicosocial, cognitiva más visual o cognitiva más física, los cuales ocupan puestos en la tienda o área administrativas. Cabe mencionar que además se inició con una campaña “Decilo con Señas CAM”, donde la idea principal es fomentar una cultura y comunicación inclusiva por medio de imágenes animadas para la lengua de señas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Diseñar una estrategia empresarial inclusiva en la empresa Almacén Salvador Ramírez para la incorporación de personas con discapacidad auditiva o sordas en las clases de puestos operativos a partir del año 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar las clases de puestos operativos que permitan la adaptación de las tareas, mediante un análisis del manual descriptivo de clases de puestos del área operativa, para la inclusión de personas con discapacidad auditiva o sorda.
2. Realizar un diagnóstico de la infraestructura, herramientas de trabajo, equipo tecnológico y equipo de protección personal, por medio de una lista de chequeo, determinando a través de esta, mejoras para la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva o sordas.
3. Elaborar el diseño de una estrategia para la inclusión de talento humano con discapacidad auditiva o sordas que permita la igualdad de oportunidades en Almacén Salvador Ramírez.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances

Seguidamente se muestran los alcances que se logran con este trabajo de investigación:

1. Identificar las clases de puestos operativos que permitan la adaptación de estos, para incluir personas con discapacidad auditiva o sordas, en Almacén

Salvador Ramírez, con el fin de crear oportunidades laborales en igualdad de condiciones.

2. Presentar una estrategia para incorporar a personas con discapacidad auditiva o sordas en los puestos operativos de Almacén Salvador Ramírez, haciendo posible que sea parte de las empresas inclusivas de Costa Rica.

1.6.2 Limitaciones

1. Actualmente la organización carece de un departamento de Recursos Humanos general, lo que dificulta la implementación de procesos estandarizados para todas las áreas de la empresa, como: reclutamiento y selección, inducción y capacitación, y evaluación de desempeño, para incorporar población con discapacidad.

2. Ausencia de conocimiento de la Lengua de Señas Costarricenses (LESCO), en mandos medios del área operativa, lo que provoca que los tiempos para implementar la estrategia empresarial de inclusión sean más extensos.

3. La empresa no cuenta con un presupuesto para la aplicación de la estrategia; la cual contempla costos en la adquisición de equipo tecnológico, equipo de protección personal, señalización e iluminación, capacitaciones en lengua de señas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La administración cuenta con una larga historia, desde el cómo nació, qué hace y cómo se hace, entre otras cosas; de la administración general se derivan diversas ramas, una de ellas y con gran importancia en las organizaciones es la Administración de Recursos Humanos; no obstante, se procede primeramente a explicar la administración general a continuación:

2.1 La Administración

La administración es una ciencia que estudia el entorno de las organizaciones, se centra en la planificación, organización, dirección y control de los recursos que existen en ellas como lo son el capital humano, presupuesto y finanzas generales de la empresa, la tecnología, producción, beneficio, entre otros.

El objetivo de hacer esto es que las compañías logren los objetivos tanto empresariales como los de cada trabajador y obtener excelentes estrategias para posicionarse en el mercado.

“La administración es un proceso muy particular consiste en las actividades de planeación, organizar, ejecución, y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos” (Olalde, 2018, p.7).

Como se mencionó anteriormente, la administración planifica, es ahí donde entra la participación principal de Recursos Humanos.

2.2 Administración de Recursos Humanos

La Administración y Gestión de Recursos Humanos es el proceso en donde se desarrolla el capital humano de las organizaciones, aprovechando sus

competencias, habilidades, conocimientos, experiencia, creatividad, entre otros; permitiendo que el personal sea competitivo y asimismo la compañía.

También busca la optimización de los recursos de la empresa para la producción, tecnología, y materia prima, juntamente la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios y productos brindados.

En el caso de este trabajo de investigación, lo mencionado anteriormente se enfoca principalmente en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o sorda; es decir, el Almacén Salvador Ramírez, está enfocado en reclutar y generar empleo a las personas que poseen esta discapacidad, para que la profesional de Recursos Humanos de Operaciones y el área de operaciones, desarrollen su conocimiento, la creatividad y talento que poseen.

2.3 Clasificación de puestos

Corresponde a la técnica que se aplica, con el fin de agruparlos en categorías, clases de cargos y niveles, cuyo objetivo principal es realizar una correcta ubicación de los funcionarios administrativos y técnicos dentro de la organización administrativa, para una acertada distribución del trabajo y una equitativa remuneración. (Vargas Mora, 2018, p.6).

Para hacer referencia a la cita anterior, en la empresa Almacén Salvador Ramírez existen diez clases de puestos en el área operativa, las cuales se mencionan a continuación:

1. Chofer de vehículo liviano.
2. Peón de Carga y Descarga Cobrador
3. Peón de Bodega
4. Bodeguero Despachador
5. Encargado de Bodega
6. Bodeguero Chequeador
7. Peón de Carga y Descarga
8. Supervisor de planta
9. Operador de Montacargas
10. Encargado de Mantenimiento

Estas clases de puestos deben ser analizadas para conocer cuáles son posibles de adaptar para incorporar talento humano con discapacidad auditiva o sordas.

2.4 Diseño del puesto

El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos es la forma como los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones. (Chiavenato, 2017, p.172).

Una vez determinadas las funciones del puesto y su clasificación, es necesario desarrollar y determinar una evaluación de desempeño, según los factores a evaluar en el puesto.

Por otra parte, la evaluación de desempeño es importante para detectar los errores o deficiencias, en que se debe mejorar, también para reconocer esfuerzos.

Al momento que el nuevo trabajador se integra, el departamento de Recursos Humanos debe buscar la manera de retenerlo.

Así como se deben modificar y transformar las condiciones de los puestos, también se deben cambiar los procedimientos para la facilidad de las personas con discapacidad; es decir, procedimientos y responsabilidades o tareas adaptadas a las personas con diferentes discapacidades.

2.5 Procedimientos

“Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Los procedimientos repetitivos se denominan rutinas” (Riquelme, 2017, párr. 1).

Como lo dice Riquelme, los procedimientos son una serie de actividades que se van realizando uno por uno, hasta llegar al último, para concluir un trabajo o tarea asignada, donde estas actividades ya están establecidas y se deben cumplir.

Al incorporar personas con discapacidad, Recursos Humanos en conjunto con la gerencia, debe rediseñar los procesos y procedimientos, para que todos los trabajadores indiferentemente si tienen alguna discapacidad o no, puedan entenderlos y ejecutarlos.

2.6 Adaptación de las clases de puestos

“La adaptación de puestos para personas con discapacidad y ajuste, ha sistematizado una serie de métodos que permitan comparar las características del puesto de trabajo y las competencias de las personas, para detectar el grado de ajuste entre ambos” (Antezana & Linkimer, 2015, p. 7). Se destacan los siguientes:

- Adaptación del Puesto de Trabajo: es una metodología básica que facilita el proceso de inserción laboral y adaptación del puesto de trabajo. (p. 7)
- TUTOR-DIS: es un software cuyo objetivo es facilitar la integración laboral y la adaptación al puesto de trabajo de personas con discapacidad intelectual. (p. 7)
- Adaptación de puestos de trabajo, recomendaciones y ayudas técnicas: es una herramienta de apoyo e información sobre recomendaciones y ayudas técnicas para la adecuación de puestos de trabajo que van a ser o están siendo desempeñados por personas con discapacidad. (p. 7)
- Valoración, Orientación e Inserción Laboral de Personas con Discapacidad: es un sistema de valoración de capacidades y orientación profesional que trata de integrar todos los procesos que acompañan a las personas en su trayectoria laboral. (p. 7)

Una vez analizadas y verificadas las responsabilidades de los puestos en general, el paso a seguir es rediseñarlos y adaptarlos, para que se puedan incorporar personas con distintas discapacidades a la empresa; se debe realizar una gestión del cambio en la cultura y clima de la organización, para que haya trabajo en equipo.

2.7 Cultura y Clima Organizacional

La cultura y el clima organizacional lo establecen los miembros de las organizaciones, por una parte, el clima se define como la idea que tienen los altos mandos, trabajadores, clientes e incluso proveedores de la compañía, puede darse de forma individual o colectiva; y la cultura es definida por los valores, costumbres, normas y políticas, y hábitos que comparten y bajo los que se desempeñan los miembros de una organización.

Según los autores Blasco y Perello (2018) “la cultura organizacional describe el sistema de valores compartido y creencias para crear normas de comportamiento, a fin de guiar las actividades de los miembros de la organización hacia unos resultados concretos” (p. 65).

Es posible definir la cultura empresarial o cultura de empresa como el conjunto de formas de pensar, de sentir y de actuar compartidas por los miembros que componen la organización y que los identifica ante sus clientes, proveedores y el entorno en general. Se denomina a la forma acostumbrada de hacer las cosas en la compañía. (Arciniegas Ortiz, 2018, p. 27).

Constantemente en la actualidad las empresas se enfrentan a diversos cambios, los cuales son: cambios tecnológicos de productos y servicios, cambios de estrategias y estructuras, cambios culturales, mayor competencia, entre otros.

En este caso la empresa Almacén Salvador Ramírez, debe experimentar un enfoque hacia una nueva cultura organizacional; que incorpore trabajadores con discapacidad auditiva o sordas con los trabajadores del área operativa, mejorando y facilitando la comunicación que se tenga, lo cual conlleva a una mentalidad inclusiva donde destaque la aceptación de estos.

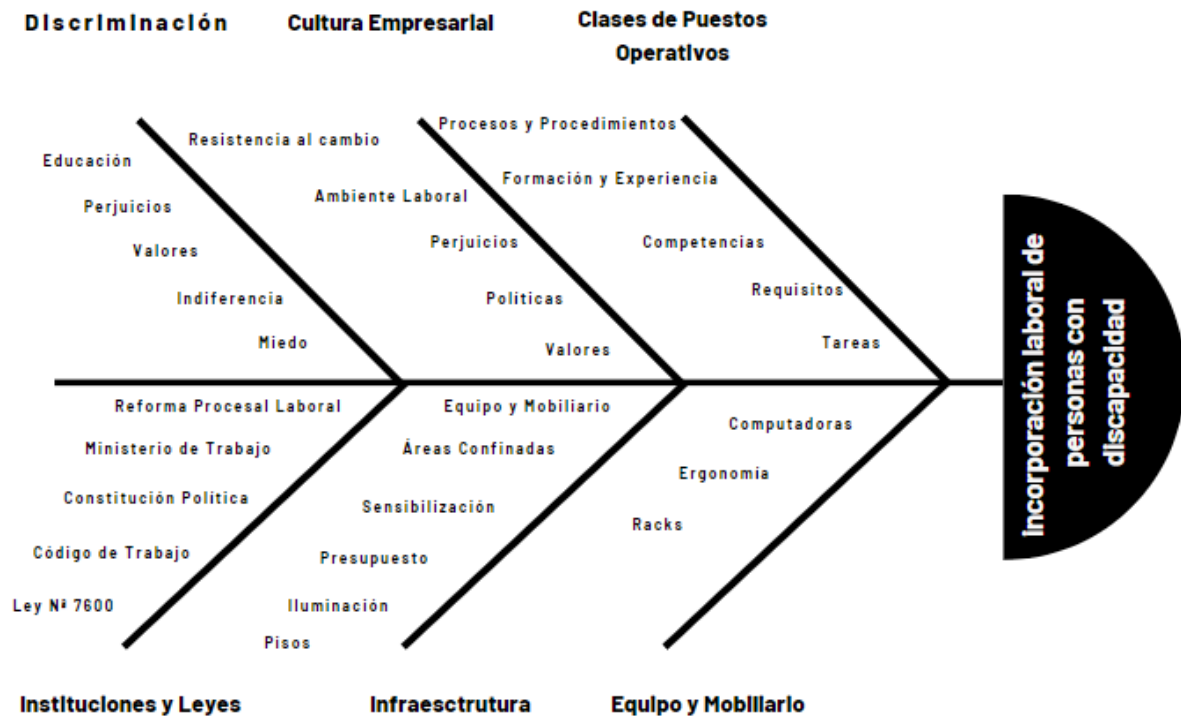
Ante la iniciativa de incorporar personas con discapacidad auditiva o sordas por parte de Almacén Salvador Ramírez, se crea un diagrama de Ishikawa, este permite observar las causas y efectos que generan el incluir personas con discapacidad.

El diagrama de Ishikawa, o también conocido como diagrama causa efecto, o espina de pescado, permite identificar, prevenir y corregir errores o imperfecciones de un proceso para elaborar un producto o vender un servicio.

A continuación, se observa el diagrama:

2.8 Diagrama de Ishikawa

Imagen N° 1 Diagrama de Ishikawa



Fuente: elaboración propia, 2021

En esta espina de pescado se puede identificar aquellas causas que se generan por el 'problema' llamado Incorporación laboral personas con discapacidad.

La primera causa que se puede observar en la figura es Clases de Puestos Operativos, esta causa provoca efectos con respecto a los procesos y procedimientos, tareas, requisitos y competencias que se solicitan a los candidatos, así como también su experiencia y formación.

Como segunda causa se encuentra el mobiliario y equipo, esto provoca el efecto de tener que cambiar el mobiliario ya existente, el cual es rectangular, a uno circular, con el fin de que las personas con discapacidad auditiva o sorda, en las

capacitaciones o reuniones puedan observar a todos los participantes de estas y puedan interactuar de manera que no haya discriminación. Los racks deben ser rotulados y acomodados de forma que la persona con la discapacidad en estudio tenga mayor visibilidad de la mercadería y espacios del área de trabajo.

La cultura empresarial es otra causante del problema inicial del diagrama, esta va a afectar la cultura de la empresa, la cual debe ser inclusiva, los valores, el ambiente y las políticas de la organización sufrirán cambios positivos al incluir personas con discapacidad; no obstante, esto puede generar una resistencia al cambio por parte de la minoría de trabajadores (como se puede verificar en el apartado de análisis de resultados).

La infraestructura sufrirá cambios no radicales, pero si evidentes, principalmente en temas de iluminación y señalización, para evitar accidentes de trabajadores.

En las últimas dos causas se pueden encontrar la discriminación e instituciones y leyes, en ellas se encuentran efectos como la educación, valores, indiferencias, miedo, prejuicios; sin embargo, para evitar los efectos anteriores, están las leyes e instituciones que protegen a todas las personas, por ejemplo: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Reforma Procesal Laboral, Constitución Política, Código de Trabajo y la Ley principal en esta investigación que resguarda a las personas con discapacidades, la Ley N° 7600.

El diagrama indica en qué debe trabajar la empresa para que los efectos que generan las causas mencionadas sean erradicados o mitigados, con el fin de crear una cultura inclusiva, ofrecer mejores oportunidades a las personas con

discapacidad y que en la empresa ocurra un cambio de mentalidad en todos los miembros de esta.

2.9 Manual Descriptivo de Clases de Puestos

Es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las ubicaciones a nivel de puestos de trabajo o cargos, contenido en el cuadro de asignación de personal, formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo. El propósito fundamental consiste en establecer los perfiles sobre los cuales se crean los puestos, alinear la misión y objetivos de estos puestos con los de la organización. (Betancourt & Ramírez, 2019, p. 244).

El manual descriptivo de clases de puestos es una herramienta que describe las características, funciones o actividades de trabajo de los diferentes puestos existentes en una empresa, así como el perfil que se requiere para ocupar el puesto de trabajo.

Según los actores Betancourt y Ramírez, (2019), “El manual de clasificación de puestos es un documento que contiene las especificaciones de puestos de un sistema de clasificación. Por lo general en él se incluye:”

- Especificaciones de clases.
- Índice alfabético de las clases de puestos.
- Índice ocupacional de las clases de puestos. (p. 245)

2.10 Diagnóstico situacional

Para el segundo objetivo se realiza una lista de chequeo y con ella un diagnóstico que permita a las investigadoras conocer en qué estado y qué procesos tiene la empresa. Por lo que seguidamente se explica textualmente qué significa la palabra diagnóstico y diagnóstico situacional.

Diagnóstico. “El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos” (Etecé, 2021, párr. 2).

Diagnóstico Situacional. “Es una herramienta de Dirección y Planificación sencilla y de gran utilidad que tiene como fin el conocer la situación actual de su negocio, organización o empresa y los problemas que impiden su crecimiento, supervivencia, desarrollo y expansión” (WF, 2021, párr. 2).

Con respecto a lo citado anteriormente, lo que busca el equipo investigador al realizar el diagnóstico es conocer el estado actual de Almacén Salvador Ramírez, tanto en infraestructura como en herramientas de trabajo, equipos tecnológicos y equipo de protección personal, entre otras áreas.

2.11 Infraestructura, herramientas, equipo tecnológico y equipo de protección personal.

Este apartado, para las investigadoras del proyecto, se considera como criterio propio lo siguiente:

Infraestructura: entorno físico de las instalaciones de un edificio, contempla la señalización e iluminación. Área cerrada y destinada a realización de actividades laborales o sociales, donde participan varios individuos.

Herramientas: son un conjunto de objetos seleccionados que facilitan que los trabajadores desempeñen sus tareas de la manera correcta y adecuada. Por ejemplo: carretillas, tijeras, *cutters*, carretillos de supermercados.

Equipo tecnológico: hace referencia a todo el equipo tecnológico que posee Almacén Salvador Ramírez para que sus trabajadores realizan las tareas de sus puestos, algunos de ellos son: impresoras, lector de escáner, computadoras, tabletas, entre otros.

Equipo de protección personal: son los elementos físicos que minimizan las consecuencias en caso de accidentes laborales, por ejemplo: casco, zapatos con punta de acero, chaleco reflectivo, guantes, delantales, gafas de seguridad, arnés, entre otros.

2.12 Inclusión laboral

La inclusión laboral se define como una opción, una opción que reclama a las personas con discapacidad en su deber ser como ciudadanos, en sus derechos y en sus obligaciones, una opción que resalta la importancia que tiene el respeto por la diferencia, la equidad y la igualdad de oportunidades. (Cely & Dúcon, 2015, p. 33).

Como ya se ha mencionado anteriormente en la investigación, es importante y satisfactorio ofrecer oportunidades laborales a personas con discapacidades; esto permite no solo que haya un crecimiento en la tasa de empleo del país, sino también

un crecimiento tanto para la empresa como para la persona, a nivel profesional y de nuevos conocimientos.

2.13 La inclusión de personas con discapacidad

La inclusión laboral de personas con diversidad funcional trasciende el hecho de abrirles un espacio donde puedan aprender a trabajar en la medida de sus posibilidades... es respetarlos como personas capaces y activas, es darles la oportunidad de demostrar todas sus potencialidades, acompañándolos para que desarrollen sus capacidades de producción y de brindar servicio eficiente y responsable. (Peressotti, 2018, p.18).

Con respecto a la cita anterior, cabe mencionar que no solo se da un crecimiento en las personas con discapacidad al darles oportunidades laborales, sino también se da un crecimiento en la sociedad, economía del país y diversos beneficios para la compañía.

Por otro lado, las personas que presentan algún tipo de discapacidad también tienen derecho a tener un trabajo, no se les debe discriminar, la inclusión es parte del compromiso que asumen las empresas para luchar contra esto.

La Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, ley N° 7600, en su Capítulo II, en el artículo 3, menciona cuáles son sus objetivos para con los ciudadanos:

- a) Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así

como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.

b) Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.

c) Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.

d) Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad. (Tribunal Supremo de Elecciones, 1996, p. 33).

2.14 Importancia de la inclusión laboral

Según Rey Pérez y Mateo Sáenz (2018), “el trabajador con discapacidad deberá ser tratado como un trabajador más tanto en sus derechos como en sus deberes” (p. 201).

El trabajo es un rol central en la vida del ser humano, al que generalmente le dedicamos muchas horas del día. En nuestra sociedad y atendiendo a nuestra cultura, trabajar es dignificante y necesario para satisfacer necesidades económicas, siendo que a través del uso del dinero que recibimos a cambio de la tarea realizada, podemos cubrir también necesidades de alimentación, abrigo, techo, salud, etc. (Peressotti, 2018, p.87).

La importancia de la inclusión laboral tiene una fuerte relación con la autoestima; puesto que, los hacen sentir como parte de la sociedad, de una u otra manera hace ver que todos son seres humanos y merecen una oportunidad.

2.15 Beneficios de la inclusión laboral

Los ajustes razonables permiten a los trabajadores y a sus empleadores aprovechar todo su potencial profesional y contribuir así al éxito de la empresa. Además, proporcionar ajustes razonables constituye una medida esencial para promover la diversidad en el lugar de trabajo, y existen pruebas claras y cada vez más numerosas de que la diversidad puede mejorar el rendimiento y la competitividad de una empresa. (Rey Pérez & Mateo Sáenz, 2018, p. 201).

Si se habla del puesto y del colaborador, Peressotti (2018) “habla de que existen dos tipos de beneficios, el humano y el comercial o económico” (p. 107).

2.15.1 Humano

Los empleados, los encargados, e incluso los dueños de empresas inclusivas hacen expresa su satisfacción y la argumentan el crecimiento personal, desde el cambio en el trato y la mejora del clima entre los empleados en general, desde el cariño recibido diariamente, desde la alegría y frescura que ellos aportan a la rutina, y un innumerable etcétera. (Peressotti, 2018, pp. 107-108).

2.15.2 Comercial o económico

En relación con los objetivos comerciales perseguidos por la empresa, en otras palabras, en la renta como fruto de la producción de bienes o

servicios; hay que precisar que desde que se instauró el modelo social se advierte que lo que puedan aportar a la sociedad las personas con discapacidad se encuentra en íntima relación con el grado de inclusión y aceptación de la diferencia, comprendiendo que cada persona produce en relación directa a las posibilidades o barreras que le presente su entorno. (Peressotti, 2018, p. 109).

2.16 Dificultades y obstáculos

La primera dificultad a superar es la de encontrar una empresa donde los jóvenes puedan realizar sus prácticas que esté relacionada con sus intereses, con las actividades que les generan felicidad y con aquellos roles laborales que ellos tienen reales posibilidades de realizar con eficacia y eficiencia; donde además sean recibidos con amabilidad, respeto y la exigencia necesaria para habilitar aprendizajes y avances en el desarrollo. (Peressotti, 2018, p. 115).

Las personas con algún tipo de discapacidad tienden a sentir miedo de no ser vistos como los demás, pero hay que demostrar que eso no los hace menos, se le debe dar la oportunidad de superarse y que se sientan bien con ellos mismos.

Según Peressotti (2018):

Algunos obstáculos están relacionados con aquellos aprendizajes que algunos de los pasantes no han alcanzado... y que hace necesario repensar los roles laborales en función de las aptitudes de cada uno, redefiniendo en muchas ocasiones las tareas y descubriendo la gran

cantidad de actividades en las que pueden colaborar y aquellas que pueden aprender a realizar con total autonomía y eficacia. (p. 113).

Por lo mencionado anteriormente, se da el interés en la empresa Almacén Salvador Ramírez, de incluir personas con discapacidad auditiva o sordos, lo que implica que haya un cambio inminente, desde capacitar a los trabajadores incorporados, gestionar un cambio de cultura organizacional, hasta tener que aprender a cómo comunicarse con estas personas.

Seguidamente se detalla qué es discapacidad y discapacidad auditiva:

2.17 Discapacidad

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (Convención de la ONU, 2006).

Por otro lado, se tiene el concepto de discapacidad, por parte de Conapdis y la ley 7600:

Es el resultado de la interacción de personas con deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o psicosociales, con un contexto que no les ofrece los apoyos, ni los servicios accesibles oportunos y efectivos, limitándoles la realización de las actividades vitales y restringiendo su participación. (Conapdis, s.f. p. 5).

Condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ley N° 7600).

Si bien, las definiciones anteriores se relacionan con la palabra deficiencia, sin duda es uno de los inconvenientes que tienen las personas que presentan algún tipo de discapacidad. En palabras más simples se puede decir que la discapacidad es un impedimento que le ocasiona a una persona gozar de una vida plena ante la sociedad. A pesar de las circunstancias a las que se pueda enfrentar una persona, en este caso como lo es una discapacidad, es necesario que las organizaciones los apoyen con las condiciones necesarias para que no tengan ningún impedimento a la hora de desarrollar sus labores.

2.18 Persona con Discapacidad

“Incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Conapdis, s.f, p. 5).

“Las personas con discapacidad, en particular las mujeres con discapacidad, se enfrentan a enormes barreras actitudinales, físicas y de la información que dificultan

el disfrute a la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo” (OIT, 2014, párr. 1).

Una persona con discapacidad quiere decir que son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, lo que ocasiona que su participación plena en la sociedad se vea como un obstáculo, mientras que el concepto de discapacidad es un impedimento o barrera que provoca la desigualdad en condiciones con los demás.

2.19 Discapacidad Auditiva

Según Peressotti (2018), “lo que incluye baja audición y sordera; psiquiátrica (o también calificada como mental/psicosocial), que compromete estructuras del sistema nervioso y afecta el comportamiento adaptativo” (p. 27).

La discapacidad auditiva se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para percibir a través de la audición los sonidos del ambiente y dependiendo del grado de pérdida auditiva, los sonidos del lenguaje oral, y las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona. (Román, 2016, p. 7).

Según los conceptos antes mencionados, es importante recalcar que la discapacidad va de la mano con las barreras del contexto en donde se genera y se presenta la situación y no tanto en la dirección de la persona misma.

Con respecto a las barreras que se presentan, se encuentran de distintos tipos,

entre las más frecuentes se pueden observar, las siguientes:

- La cercanía o distancia de las fuentes auditivas: si los sonidos son débiles o distantes, se presentará dificultad para su discriminación. (p. 7)
- La interferencia de sonidos de distinto tipo: cuando los lugares presentan mucho ruido ambiental se tendrán dificultades para captar los mensajes. (p. 7)
- Las dificultades asociadas al lenguaje oral o escrito: si una persona posee una pérdida auditiva severa o profunda y sólo se usa como forma de comunicación el lenguaje oral o no se la mira al hablar se estará dificultando su comprensión generalizada de lo que ocurre en el contexto. (p. 7)

Por las razones anteriores, se debe capacitar a los miembros del área operativa de la empresa Almacén Salvador Ramírez en cómo comunicarse o dirigirse a estas personas, para evitar que aquellos que ingresen con esta discapacidad no se sientan parte de esta o discriminados por sus compañeros.

Para que una empresa, organización o institución pueda incorporar talento humano con diferentes discapacidades, debe analizar si las condiciones de los puestos de trabajo requieren de un rediseño, en caso de ser así, deben ser rediseñados con las adaptaciones necesarias y correctas para que las personas con discapacidad ejerzan sus responsabilidades con facilidad.

Comunidad sorda:

Bajo el amparo de la comunidad sorda, los individuos establecen un vínculo y crean un sentimiento de seguridad. Cuando una persona llega y se integra con las demás, es bautizada con una seña establecida de acuerdo con el rol y rasgos de la persona. La asignación de una seña indica aceptación dentro del grupo. La comunidad se convierte en una familia para la persona sorda. (Suárez Molsalve et al., 2021, p. 58).

En la circular N°194-2013, el protocolo para la acreditación de la idoneidad de intérpretes judiciales de LESCO, hablan acerca de la comunidad sorda, la cual menciona que esta, es un grupo de personas, las cuales requieren de utilizar la lengua de señas para poder comunicarse entre ellos.

Grados de pérdida de audición

Existen diferentes grados de pérdida de audición, entre ellos se encuentran:

- Pérdida leve: no escuchan sonidos ligeros.
- Moderada: dificultad para escuchar una conversación.
- Severa: escuchan la voz alta.
- Profunda: solo escuchan sonidos realmente fuertes, que se puedan percibir con las vibraciones.

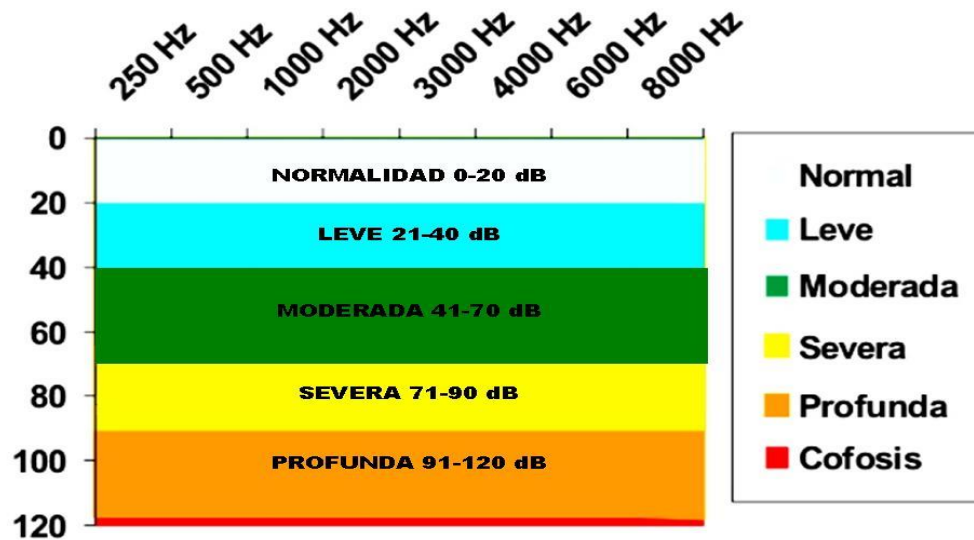
La pérdida auditiva puede darse en uno o ambos oídos, se puede presentar por genética o daños como la exposición a ruidos fuertes, infecciones, entre otros. Es importante saber que los decibelios es la escala que se utiliza para medir los niveles

del sonido, ya que con ellos se puede dar una clasificación de la seriedad del problema, además calcula la intensidad o el volumen de los sonidos. (Espínola Jiménez, 2015, p. 13).

Según Royo (2016), se da una categorización cuantitativa de los grados de pérdida de decibelios que se clasifican de la siguiente manera:

- Audición normal: cuando se escucha de 0 a 20 decibelios.
- Hipoacusia leve: la pérdida está entre 21 a 40 decibelios.
- Hipoacusia moderada: se divide en dos grados de 41 a 55db, necesitan el uso de audífono y de 56 a 70 db, tienen mayor dificultad para escuchar y leer los labios, requieren de una prótesis auditiva.
- Hipoacusia severa: solo perciben ruidos fuertes, va de 71 a 90 db, es impredecible el uso de prótesis o implantes auditivos también se clasifica en dos grados, de 71 a 80 y de 81 a 90, para este último grado es más eficiente el implante coclear.
- Hipoacusia profunda: no comprende el habla, solo distinguen los sonidos muy fuertes, el uso de audífono no es eficiente, se recomienda el implante coclear, tienen tres grados, de 91 a 100 db, como segundo grado de 101 a 110 db y por último de 111 a 119 db.
- Cofosis o anacusia: no se percibe ningún sonido, se da la pérdida total de audición, se representa por 120 db.

Imagen N° 2 Grados de audición



Fuente: Viviendo el sonido, recuperado de: <https://www.gaes.es/viviendoelsonido/foros/post/1682/el-grado-de-perdida-de-audicion>.

2.20 Estrategia

El ser humano desde su existencia, para sobrevivir y para enfrentar los difíciles retos para salir adelante y conseguir sus metas y sus deseos, emplea el pensamiento y calcula los diferentes escenarios y resultados, conociendo los riesgos, las ventajas y desventajas, asumiendo la posibilidad de ganar o perder, pero con la idea de intentar algo para lograr lo que se desea. Es de ese momento que surge la estrategia.

En ese contexto es importante mencionar que la palabra estrategia nace de los términos griegos "stratos" (ejército) "agein" (guía), lo que significa guía del ejército, es decir la estrategia surge de una concepción meramente militar que se fue generalizando a través de

los años otros campos del conocimiento como la administración y los negocios. (Roncancio, 2019, párr. 1).

Si bien la madre de invención es la necesidad, se comprende que la guerra es el apogeo del deseo nato a sobrevivir y la necesidad de ganar; por lo tanto, es de la guerra y del conflicto, que salen los más grandes inventos a nivel mundial, como el Internet, la computadora, microondas, el celular, entre otros, favoreciendo el desarrollo tecnológico y científico, indispensable para lograr la estrategia.

En el campo de la administración y empresas, la estrategia es el método para ganar en el mercado, desde la parte comercial, como el área financiera y negocios, así como el atraer el mejor capital humano, clientes potenciales y los grandes proveedores.

Es el direccionamiento de la organización a través de ideas, planes o perspectivas que se plasman en la Misión, Visión empresarial y los Valores, que responde a las preguntas ¿Qué hago? ¿Cómo lo hago? ¿A dónde quiero llegar? ¿Cuál será mi valor agregado? ¿Cómo lo haré? ¿Cuáles son mis recursos?, pero sobre todo es lo que pondrá a la empresa por encima de las demás, en ventaja competitiva. (Roncancio, 2019, párr. 9).

La empresa puede determinar según sus áreas de trabajo, qué estrategia utilizar, según su campo de acción y desarrollo. Es por esto por lo que se asume el reto de hacer algo nuevo dentro de la empresa, de emplear una forma o guía para fortalecer los principios de inclusión de Almacén Salvador Ramírez, y la imagen en el mercado como una empresa inclusiva, no solamente en apariencia, si no, ingresar a la

empresa potencial en su capital humano con discapacidad auditiva o sorda demostrando a la sociedad que la verdadera inclusión es real y posible, abriendo oportunidades de empleo y crecimiento profesional, además del desarrollo económico para las familias. Asimismo, la empresa busca como estratégicamente adaptar las tareas y procesos, así como su estructura, para que los trabajadores con discapacidad auditiva o sorda puedan desempeñar bien su trabajo.

2.20.1 Estrategia empresarial de inclusión de Talento Humano con discapacidad.

Las empresas han desarrollado un alto interés en incluir talento humano diverso, diferentes personas que posean distintas habilidades y capacidades, que permita un desarrollo y crecimiento integral y mueva la compañía hacia la equidad e igualdad. De ahí es dónde surge la necesidad de idear y de crear planes para promover la participación de todos los trabajadores, considerando su potencial laboral.

De acuerdo con Anabel García, vicepresidente de Talento y Cultura de Liberty Seguros, el desarrollo de propuestas innovadoras reafirma el compromiso de la compañía por impulsar estrategias a largo plazo que afloren el talento humano y estimulen el cambio. En Liberty Seguros creamos un entorno en el que todos los empleados sientan que pertenecen y puedan contribuir a la organización. Creamos oportunidades invitando, acogiendo y celebrando las diferencias. (LatinPyme, 2021, párr.3).

La estrategia en el campo de administración de personal requiere el impulso de hacer sentir a sus trabajadores importantes sólo por el hecho de ser ellos mismos, lo que ha demostrado un impacto en el desempeño y una mejora en el ambiente y clima laboral, contribuyendo de manera general en la organización, puesto que la confianza, la paz y libertad, producen bienestar en el desarrollo de los trabajos diarios. Un ambiente de trabajo, que exprese desigualdad y discriminación, oprime la estimulación del crecimiento profesional y establece limitaciones que perjudican a las empresas en diferentes direcciones.

La estrategia de inclusión de personas con discapacidad tiene una base para su ejecución, podría constar de tres fases como mínimo para nacer en la empresa, es necesario primeramente conocer la situación de la empresa, como se realiza en el presente trabajo, mediante encuestas y diagnósticos, que permitan evaluar las condiciones. Seguidamente como un segundo paso, se considera establecer un norte, qué es lo que se desea conseguir, indicar la meta. Y como tercer paso, cómo se va a realizar. La estrategia es el camino para seguir basado en un estudio previo de la realidad.

Así mismo lo considera María José López, directora ejecutiva, que escribe en el Blog Inclusión:

Para avanzar en inclusión es necesario desarrollar un plan compuesto por un conjunto de acciones meditadas que permitan alcanzar este propósito, a fin de recorrer el camino de un modo eficiente, optimizando recursos humanos y financieros. La elaboración de un marco teórico de planificación considerará tres etapas:

1. Elaborar un diagnóstico de la realidad – ¿Dónde estamos?
2. Visión y objetivos del proceso de inclusión – ¿Dónde queremos ir?
3. Medios e instrumentos para la inclusión – ¿Cómo lo vamos a hacer?” (López, mayo 2021, párr. 2).

2.21 Igualdad de oportunidades y equidad

La igualdad de oportunidades es un modo de concebir la justicia social, según el cual un sistema es socialmente justo cuando todas las personas tienen potencialmente las mismas posibilidades de acceder al bienestar social y poseen los mismos derechos políticos y civiles. Dicho, en otros términos, la igualdad en el ámbito social refiere a la base común de derechos y responsabilidades que corresponden a todos los miembros de la sociedad, es decir, la igualdad consigna una característica común compartida. (Materón Palacios, 2016, párr.19).

En palabras más sencillas se puede decir que la igualdad de oportunidades es la idea de dar la oportunidad a todas las personas de manera que sea justa y equitativa, sin tener perjuicios o etiquetas, para alcanzar un objetivo o meta.

La inclusión pensada desde la equidad y la igualdad, por consiguiente, implica identificar y minimizar las barreras para el aprendizaje y la participación, en pro de cualificar los recursos que apoyan ambos procesos. Las barreras se generan en todos los aspectos y estructuras del sistema: en las instituciones educativas, en la comunidad, en las políticas locales y nacionales. (Materón, 2016, párr. 23).

El concepto de equidad hace referencia en dar lo que se merece, lo que quiere

decir es que una persona va a obtener lo que se gana indiferentemente de las condiciones en las que se encuentre.

2.22 Antecedentes de la empresa Almacén Salvador Ramírez

Almacén Salvador Ramírez (ASR), es una empresa familiar y costarricense, con más de 65 años en el mercado. Sus actividades comerciales son la venta y distribución de productos de consumo masivo, como granos, abarrotes, productos de limpieza para el hogar y aseo personal, y productos para mascotas. Actualmente posee un capital humano de 170 personas para el área de operaciones.

En su reseña histórica, Almacén Salvador Ramírez, nace de la iniciativa de Don Salvador Ramírez, fundador, originario de Paraíso de Cartago, quien en el año 1947 cuando, después de muchos años de desempeñar oficios como: copero, pulpero, salonero, maderero, etc.; con mucho esfuerzo, Don Salvador junto con su hermano Don Aldérico Ramírez, compraron un camión, y así empezaron a transportar encomiendas, de Cartago a San José y a la Zona Sur. En el año 1956, da nombre a su pequeña e importante empresa, conociéndose como Transportes Hermanos Ramírez. En el año 1966, la empresa ya contaba con varios camiones, además se adquirió una bodega más grande, para comercializar granos como arroz, maíz, frijoles, además azúcar, sal, y otros.

En la década de los 80, Almacén Salvador Ramírez, sucumbió ante la difícil crisis económica. Por lo que tuvo que vender todos los camiones y reducir operaciones al punto de la quiebra. Con el afán de rescatar a la empresa, los hijos de Don Salvador: Don Eduardo Ramírez y Don Rolando Ramírez, decidieron sacrificar sus carreras en otras empresas para hacerse cargo del negocio, prácticamente sin recursos. Por

lo que, empezando de cero, Don Rolando repartía con el único camión que no se pudo vender y Don Eduardo visitaba nuevos clientes e introdujo nuevas líneas de productos para enfrentar la crisis.

Así con mucho esfuerzo, la empresa volvió a levantarse, y durante los próximos 30 años, se solidificó, y se dio a conocer, como el almacén con mayor surtido y variedad de productos a nivel de la gran área metropolitana.

La visión: “Ser una empresa con alto servicio en distribución, con un portafolio de valor agregado que permita, el desarrollo de Almacén Salvador Ramírez y de los clientes detallistas, soportado por las alianzas comerciales con los proveedores” se volvió una realidad y su misión sigue en pie: “Distribuir eficientemente productos líderes, de consumo masivo, en el territorio nacional con un equipo humano comprometido a lograr la satisfacción de nuestros clientes.”

Sus valores laborales: “Motivación, respeto, compromiso, actitud de servicio, trabajo en equipo y comunicación.

A pesar de que la empresa tiene más de 65 años en el mercado, los cambios importantes se presentaron después del 2016 al presente, donde se han estado fortaleciendo continuamente los procesos y procedimientos en el área operativa, dirigidos por Don Gustavo Ramírez, nieto de Don Salvador e hijo de don Eduardo Ramírez, además el desarrollo de la tecnología y el cambio del sistema para toda la empresa, son aportes indudablemente valiosos del liderazgo de la tercera generación, la introducción de nuevas herramientas de trabajo, la capacitación del personal, y las adaptaciones han sido necesarias, también radicales, pero importantes para la permanencia en el mercado. Hoy en día, Almacén Salvador

Ramírez, sigue innovándose, de una manera lenta pero progresiva, sus cambios han sido fructuosos y visibles, en la espera de continuar y ser parte de las empresas grandes de Costa Rica.

Dentro de lo anterior, Almacén Salvador Ramírez, desea seguir abriendo trecho, esta vez en el área de la inclusión y fortalecimiento de los valores, por ello, da apoyo al presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Modelo de investigación: Diseño de una estrategia de inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sorda

3.1 Enfoque de la investigación

Según los actores Hernández y Sampieri (2008), “la investigación mixta implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (p. 532).

El enfoque de la investigación del presente trabajo se determina como mixto ya que tiene una combinación de datos cuantitativos que se encarga de recopilar y analizar datos numéricos, así como también cualitativos, el cual es el método que recopila información no numérica, que se realiza por medio de cuestionarios, entrevistas, entre otros.

3.2 Tipo de investigación

En los objetivos de la investigación, se propone la incorporación de personas con discapacidad auditiva o sordas para el Almacén Salvador Ramírez, mediante la recolección de información que permita conocer y analizar la situación actual de la empresa, a su vez conlleva a exponer la teoría con respecto al tema, por lo tanto, esta investigación se determina como exploratorio y descriptivo.

3.2.1 Exploratoria

En ocasiones también se les denomina estudios piloto; su finalidad o propósito es identificar los aspectos fundamentales del fenómeno, el objeto o la problemática analizada, así como determinar los métodos

y los procedimientos más adecuados para la realización de posteriores investigaciones. Es decir, el desarrollo de este tipo de investigación permite obtener resultados que, a su vez, dan lugar a nuevas investigaciones cuyo objetivo es la comprobación de dichos resultados. (Pimienta, 2018, p.57).

Este tipo de investigación se ve reflejado, ya que el grupo investigador, ha tenido que explorar acerca del tema de la inclusión de personas con discapacidad, buscar empresas que hayan sido inclusivas y como lo han hecho.

3.2.2 Descriptiva

Busca identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas, basándose en el método analítico. En ocasiones, permite el desarrollo de conocimientos que también pueden servir de base para la realización de investigaciones más profundas sobre el tema o problemática estudiada. (Pimienta, 2018, p.57).

Luego de investigar y explorar, lo que se quiere es obtener información relevante, que sirva como un aporte a la investigación, así como para conocer mejor las definiciones de conceptos.

3.3 Preguntas generadoras

- ¿Qué aspectos se deben considerar en Almacén Salvador Ramírez para aplicar una estrategia de inclusión de personas con discapacidad auditiva o sordas?
- ¿Qué beneficios aportaría la empresa Almacén Salvador Ramírez a la sociedad, al incorporar talento humano con discapacidad auditiva o sorda?
- ¿Qué oportunidades de mejora relacionadas con la cultura inclusiva pueden surgir en el área operativa al incorporar talento humano con discapacidad auditiva o sorda?

3.4 Definición de variables o categorías de análisis

Cuadro N° 1 Matriz Conceptualización de variables

Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón Central, San José, Costa Rica, 2021-2022.				
Objetivos Específicos	Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Determinar las clases de puestos operativos que permitan la adaptación de las tareas, mediante un análisis del manual descriptivo de clases de puestos del área operativa, para la inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sorda.	Clases de Puestos	El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos es la forma como los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones. (Chiavenato, 2017, p.172)	Definir las clases de puestos en el área de operaciones de la empresa Almacén Salvador Ramírez.	Aplicación de un cuestionario a profesional de Recursos Humanos, entrevistas a profesional de Salud Ocupacional y Gerente de Operaciones, análisis del Manual de Clases de Puestos, y encuesta realizada a la población del área operativa de la empresa Almacén Salvador Ramírez.

Realizar un diagnóstico de la infraestructura, herramientas de trabajo, equipo tecnológico y equipo de protección personal, por medio de una lista de chequeo, determinando a través de esta, mejoras para la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva y/o sordas.	Discapacidad auditiva y/o sordas	Discapacidad auditiva: la discapacidad auditiva se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para percibir a través de la audición los sonidos del ambiente y dependiendo del grado de pérdida auditiva, los sonidos del lenguaje oral, y las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona. (Román, p.07, 2016).	Conceptualización de la definición de Personas con discapacidad auditiva y/o sordas	Aplicación de un cuestionario a experto del área de Salud Ocupacional en la empresa Almacén Salvador Ramírez. Diagnóstico aplicado a Almacén Salvador Ramírez en el área operativa.
Elaborar el diseño de una estrategia para la inclusión de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas que permita la igualdad de oportunidades en Almacén Salvador Ramírez.	Inclusión	La inclusión laboral se define como una opción, que reclama a las personas con discapacidad en su deber ser como ciudadanos, en sus derechos y en sus obligaciones, una opción que resalta la importancia que tiene el respeto por la diferencia, la equidad y la igualdad de oportunidades. (Cely y Dúcon, 2015, p.33)	Mayor claridad acerca del tema y los beneficios que puede ocasionar a la empresa, estableciendo una propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva y/o sordas.	Elaboración de una propuesta entregable

Fuente: Elaboración propia, 2021.

3.5 Población

“A ese conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables, se le denomina población” (Pimienta, 2018, p.59).

La población es un conjunto de personas, de las cuales se desea obtener información; por lo tanto, para este proyecto se hará un censo (totalidad de la

población), se cuenta con una población de 170 trabajadores, los cuales conforman el área operativa de la empresa. Aparte de estos, el Gerente de Operaciones, la profesional en Salud Ocupacional y la profesional de Recursos Humanos del área operativa.

Se elige inicialmente el área operativa, para después dar paso a la inclusión de otras discapacidades en la totalidad de la empresa, conociendo que se debe hacer ajustes para que no exista ningún inconveniente a la hora de realizar la contratación de personal con discapacidad.

3.6 Diseño y validación de los instrumentos

Para la recolección de datos en esta investigación se diseñan y utilizan entrevistas, una lista de chequeo, una encuesta y dos cuestionarios. La entrevista está dirigida a la profesional de Salud Ocupacional y al Gerente de Operaciones; la lista de chequeo la valora la profesional de Salud Ocupacional, la encuesta que consta de dos partes es aplicada a los trabajadores del área operativa y los cuestionarios son aplicados a la profesional en Salud Ocupacional, y profesional de Recursos Humanos.

Entrevista: Nava y Monroy (2018) El investigador se reúne con el informante, el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio que permita conocer aspectos de primera mano del problema. De acuerdo con el tipo de preguntas se clasifican en:

- Estructurada: con preguntas, cerradas
- Semiestructurada: con preguntas abiertas y cerradas

- No estructurada: con preguntas abiertas (p. 108)

Encuesta: “es el cuestionario aplicado por un encuestador para dirigir al encuestado a dar la información que se requiere, pero respetando la respuesta que se da” (Nava y Monroy, 2018, p. 114).

Cuestionario: D’Aquino y Barrón (2018) “un cuestionario es un instrumento para la recolección de datos, rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación” (p. 96).

3.6.1 Propósito de los instrumentos

El propósito de estas herramientas es recolectar información atinada a la investigación, que permita a las autoras a cumplir con los objetivos establecidos.

3.6.2 Diseño de la entrevista

La entrevista elaborada consta de siete preguntas, las cuales permiten conocer la opinión sobre incorporar talento con discapacidad, acerca del estado de las instalaciones del Almacén; materiales, requerimientos y equipo necesarios para reclutar personas con discapacidad auditiva o sordas y riesgos y peligros que puede tener un trabajador con esta discapacidad.

Esta herramienta se utiliza para recolectar información que permita responder al primer objetivo del proyecto de investigación.

3.6.3 Diseño de la lista de chequeo y diagnóstico

Este instrumento es creado para el segundo objetivo de la investigación, el cual busca conocer el ambiente laboral en el que desempeñan sus tareas y responsabilidades los trabajadores, los requerimientos y equipo, y las necesidades que poseen las clases de puestos para la contratación de personas con

discapacidad auditiva o sordas del área operativa de la empresa Almacén Salvador Ramírez.

La lista de chequeo estudia todas las áreas de Almacén Salvador Ramírez, de estas áreas se analiza lo siguiente:

- Descripción del área de trabajo
- Señalización
- Iluminación
- Mobiliario
- Equipo tecnológico
- Herramientas de trabajo
- Equipo de Protección Personal
- Usuarios
- Observaciones

3.6.4 Diseño de la encuesta

La encuesta se crea enfocada hacia la población trabajadora del área operativa, aplicando la misma a la totalidad de los 170 trabajadores (censo),

Encuesta: Área Operativa

La encuesta tiene la finalidad de recopilar información sobre el primer objetivo específico planteado para la investigación, cuyo propósito es determinar las clases de puestos operativos que permitan adaptar las tareas, de esta manera se desea conocer las opiniones de los empleados de esa área con respecto a la oportunidad laboral e inclusión de estas personas.

La encuesta consta de 2 partes:

1. En primera instancia se puede observar el título; el cual permite visualizar el contenido que tiene el instrumento.
2. Instrucciones: en este apartado se incluye el objetivo principal de la investigación, el propósito de ésta, aclarando que la información dada es confidencial.
3. Primera parte: contiene preguntas de aspectos generales del colaborador y el puesto.
4. Segunda parte: incluye enunciados con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o sordas en el Almacén.

Para la validación de este instrumento se encuesta a los empleados del área operativa; porque esta población es la que permite conocer qué mejoras con respecto a temas administrativos (procedimientos, capacitaciones, inducción, entre otros) se pueden proponer a la empresa.

3.6.5 Diseño del cuestionario

Los cuestionarios son personalizados con respecto a los objetivos determinados, el tema de estudio y acorde al área al que va dirigido; es decir, a la profesional de Recursos Humanos y a la experta en Salud Ocupacional, la cual es externa a la empresa (servicio outsourcing). Estos responden al objetivo específico número uno (cuestionario de recursos humanos) y objetivo específico número dos (cuestionario de salud ocupacional) en conjunto con la encuesta y la entrevista.

Las preguntas formuladas tienen un orden sistemático y acorde al tercer objetivo planteado para efectos de los dos cuestionarios aplicados.

Cuestionario 1: Experto en Salud Ocupacional

Para este cuestionario se realiza una serie de preguntas con respecto a temas de requerimientos técnicos como lo es la infraestructura, equipo y herramientas de trabajo; dirigido a la experta en Salud Ocupacional.

El cuestionario cuenta con dos secciones, en la sección uno se encuentra preguntas relacionadas a los siguientes temas:

- Tecnología e información.
- Espacios físicos,
- Señalización y comunicación.
- Cultura organizacional.

En la sección dos se pueden observar interrogantes acerca de la adaptabilidad.

Cuestionario 2: Profesional de Recursos Humanos

Esta herramienta posee apartados sobre los procesos y procedimientos de la gestión de Recursos Humanos en la empresa y sobre las políticas y normas de esta.

Por otra parte, también se utiliza el método de observación como técnica para confirmar la información recolectada en los instrumentos, procesos e infraestructura.

Observación: Permite obtener información directa del contorno en que se hace la investigación; es la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al

investigador en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares. (Monroy y Nava, 2018, p. 108).

3.7 Fuentes de información

Según el origen de la información, existen 2 maneras de clasificar las fuentes de información, para la confección del proyecto, se utilizaron ambas, que son las siguientes:

3.7.1 Fuentes Primarias

“La fuente primaria es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información nueva y original, siendo el resultado de una investigación o trabajo intelectual” (Coll, 2021a, párr.1).

“La fuente de información primaria, por tanto, contiene información que no ha sido alterada, interpretada o analizada por otros autores, sino que es del propio autor. En otras palabras, información que se mantiene intacta desde su elaboración” (Coll, 2021a, párr.2).

Para la elaboración del proyecto se utiliza como fuente de información primaria, las siguientes:

- Encuestas realizadas al área de operaciones de la empresa Almacén Salvador Ramírez.
- Entrevistas realizadas al Gerente de Operaciones y profesional de Salud Ocupacional.
- Cuestionarios aplicados a las profesionales de Salud Ocupacional y Recursos Humanos.
- Lista de chequeo: se analizan aspectos de Almacén Salvador Ramírez.

- Método de observación: se hacen visitas a la empresa para observar procesos e instalaciones, asimismo corroborar la información recolectada en los instrumentos.

3.7.2 Fuentes Secundarias

“La fuente secundaria es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información organizada, elaborada, producto de análisis de terceros, traducciones, o la reorganización de una información obtenida de una fuente primaria” (Coll, 2021b, párr.1).

La fuente de información secundaria, por tanto, contiene información ampliada de los resultados que expone la fuente primaria. En otras palabras, se trata de aquel contenido que se ha ido generando a partir de una fuente primaria. Puede ser un análisis, una valoración, una traducción o algún contenido que nos relacione con la fuente primaria. (Coll, 2021b, párr.2).

Las fuentes secundarias recopiladas para la investigación son las siguientes:

- Libros electrónicos: Es una versión de un libro de manera digital, donde se puede acceder para ser leído.
- Páginas web: Es un documento que contiene información electrónica, donde se puede ingresar por medio del internet.
- Revistas digitales: Es una publicación que posee información, la cual se encuentra de manera digital.
 - Repositorio universitario: Son archivos que se publican de manera pública, donde exponen los trabajos realizados de estudiantes, pueden ser

tesinas, tesis proyectos, entre otros. Ejemplos de trabajos utilizados:

Proyecto Unidad de Preescolar y Primaria MEP, Tesis Estudio accesibilidad.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El siguiente estudio de caso se desarrolla en Almacén Salvador Ramírez, como anteriormente se ha descrito, empresa dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo; asimismo, tiene más de 65 años en el mercado y es una compañía costarricense con 170 trabajadores operativos en planilla durante el año 2021.

Para el presente trabajo de investigación, la recolección de datos se llevó a cabo desde el mes de julio hasta el mes de setiembre del 2021. Se utilizan los instrumentos de entrevistas, lista de chequeo, cuestionarios y encuestas como fuentes primarias de información, lo que determina un enfoque mixto para la investigación; es decir, se estudian datos cuantitativos y cualitativos.

En breve se describen los instrumentos de recolección de datos empleados:

- Cuestionarios: aplicados a la profesional de Recursos Humanos y profesional de Salud Ocupacional. Los cuestionarios incluyen preguntas cerradas, un apartado para observaciones y una escala de Likert.
- Entrevista: es realizada al Gerente de Operaciones y a la profesional de Salud Ocupacional, por lo que son dos personas entrevistadas en total. La entrevista consta de una única parte, la cual contiene siete interrogaciones. La duración aproximada de cada una es de 15 minutos. Las mismas brindan datos relevantes para conocer el ambiente y clima desde una óptica gerencial y profesional.
- Encuesta: es aplicada a la población total del área operativa. La totalidad de esta población es de 170 trabajadores. La encuesta está conformada por

diversas preguntas y apartados; la primera parte trata sobre los aspectos generales de la persona trabajadora y el puesto de trabajo (trece preguntas con respecto a este tema), la segunda parte son preguntas acerca de la Inclusión de personas con discapacidad auditiva o sordas en la empresa Almacén Salvador Ramírez (siete preguntas sobre la inclusión).

- Lista de chequeo: con este instrumento se pretende realizar un diagnóstico que le permita a las investigadoras conocer los cambios o intervenciones que se deben emplear en la infraestructura física de la empresa y otros componentes para mejorar la accesibilidad y la seguridad en el trabajo. La misma es valorada por la profesional en Salud Ocupacional.
- Observación: el equipo investigador realiza distintas visitas a las instalaciones de Almacén Salvador Ramírez para obtener y verificar información relevante a la investigación.

Por otra parte, para sustentar el análisis de este capítulo se utiliza el manual descriptivo de clases de puestos del área operativa de la empresa y fuentes secundarias de páginas web para que el equipo investigador cuente con un nivel más amplio de conocimiento y con esto desarrollar el diseño de una propuesta de inclusión.

Interpretación de los resultados objetivo específico N° 1

Objetivo específico N° 1. Determinar las clases de puestos operativos que permitan la adaptación de las tareas, mediante un análisis del manual descriptivo de clases de puestos del área operativa, para la inclusión de personas con discapacidad auditiva o sorda.

Almacén Salvador Ramírez cuenta con un manual descriptivo de clases de puestos del área operativa, en él se especifica 10 clases de puestos operativos. En este segmento primeramente se describe el objetivo de cada clase de puesto y las tareas principales, los requisitos como: formación académica, experiencia laboral, requisito indispensable para la clase del puesto y por último las competencias cardinales de los mismos.

Con el fin de obtener más información para diseñar la propuesta de inclusión de personas con discapacidad auditiva o sordas, en este primer objetivo específico, el equipo investigador desarrolla tres instrumentos importantes: el cuestionario aplicado a recursos humanos, entrevistas y encuestas.

Tabla N° 1 Objetivo de las clases de puestos y sus tareas principales

Clase de puesto	Objetivo del puesto	Tareas
Supervisor de Planta	Coordinar, dirigir, controlar y supervisar del conjunto de procedimientos y tareas diarias para la eficiente carga, distribución, entrega y retorno de mercadería de los pedidos de los clientes de la empresa, asimismo del personal a cargo, con el fin de garantizar la buena marcha de las operaciones de despacho y transporte de la empresa.	• Velar por el cumplimiento eficiente de las tareas del personal operativo. • Resolver conflictos entre trabajadores y clientes o trabajador-trabajador. • Realizar reportes del rendimiento operacional. • Entrenar al personal operativo de nuevo ingreso. • Gestionar planes de mejora continua.

Encargado de Bodega	Verificar, registrar y controlar los procesos de ingreso y salida de mercadería de la bodega asignada, cuidando así del inventario en resguardo; también, supervisar el personal y sus tareas bajo su dirección, con el objetivo de garantizar la eficiencia en las operaciones internas de la sección a cargo.	• Controlar el inventario diario de los productos de la bodega. • Supervisar la productividad y eficiencia de las tareas realizadas por el personal a cargo. • Elaborar órdenes de compra de mercadería. • Verificar el estado de la mercadería de la bodega. (estado físico, fechas de caducidad, etc.) • Participar en los inventarios ordinarios o periódicos.
Chófer de Vehículo Liviano	Distribuir de manera eficiente y segura la mercadería de los pedidos de los clientes de acuerdo con los tiempos y las rutas	• Distribuir y entregar los pedidos al cliente conforme al programa y rutas establecidas. • Revisar contra las facturas asignadas la mercadería cargada al transporte.

	establecidas y asignadas por la empresa.	• Verificar las condiciones mecánicas básicas del vehículo antes de salir a ruta. • Colaborar con la carga y descarga de la mercadería.
Peón de Carga y Descarga-Cobrador	Gestionar el cobro de dinero a los clientes contra factura del pedido entregado y tramitar la debida liquidación, brindando siempre un excelente servicio a nuestros clientes en las labores asignadas como la carga y descarga de mercadería.	• Cobrar al cliente la mercadería entregada contra factura. • Verificar que las facturas de cobro asignadas estén dentro de la hoja de reparto. • Resolver inquietudes y leves conflictos con clientes. • Liquidar los dineros cobrados al cliente. • Colaborar con la carga y descarga de la mercadería.
Peón de Carga y Descarga	Realizar la carga y descarga de mercadería de los pedidos de los clientes contra la factura correspondiente.	• Realizar la carga de mercadería contra facturas asignadas al camión distribuidor. • Descargar los pedidos de los clientes contra factura en cada uno de los negocios de estos.

		• Descargar la mercadería devuelta y entregarlas a la bodega de retorno de mercadería (RMA). • Colaborar en las tareas de alisto y unificación de pedidos para distribución.
Operador Montacargas	Operar el montacargas para la recepción y acomodo de mercadería, carga y descarga de tarimas con/sin mercadería de las bodegas y camiones.	• Descargar tarimas de mercadería de los contenedores y trasladar la misma a las bodegas correspondientes. • Realizar los movimientos y traslados de tarimas de mercadería en las bodegas que lo soliciten. • Acomodar tarimas libres en los lugares correspondientes. • Conducir de forma segura el montacargas, con el equipo de protección personal asignado.
Peón de Bodega	Realizar el alisto y despacho de pedidos dentro de la bodega asignada a los bodegueros	• Recibir, acomodar y dar rotación a la mercadería en la bodega asignada (PEPS).

	despachadores, cuidando el orden y la integridad de los productos internos, asimismo del inventario.	• Alistar y empacar pedidos de los clientes contra boleta de pedido. • Despachar los pedidos de los clientes contra boleta de pedido al Bodeguero Despachador. • Mantener el orden y aseo en la bodega correspondiente. • Participar de los inventarios y selectivos.
Bodeguero Chequeador	Revisar y asegurar el despacho de los pedidos de los clientes contra factura, previo a la carga para distribución y previo a la entrega del cliente dentro de las instalaciones de la empresa.	• Revisar contra factura todos los productos de los pedidos solicitados por los clientes contra factura antes de ser cargado al camión distribuidor. • Realizar la devolución de productos sobrantes o solicitar productos faltantes en los pedidos de los clientes.

		• Verificar el estado y condiciones físicas de los productos del cliente antes de cargar al camión distribuidor. • Despachar los pedidos de los clientes que retiran en las instalaciones de la empresa. • Colaborar en las tareas de alisto y unificación de pedidos.
Bodeguero Despachador	Unificar los pedidos de los clientes que están en las diferentes bodegas de la empresa, situándolos mismos en las áreas correspondientes, cuidando de la calidad y de la especificidad del pedido.	• Retirar de bodegas los pedidos contra boleta de pedido o factura según corresponda. • Ubicar los pedidos listos en las zonas correspondientes, brindando la boleta de pedido en el área de facturación. • Comprobar que la mercadería unificada corresponda a la especificación de la boleta de pedido.

		• Realizar la devolución de productos que no estén dentro del pedido del cliente, o solicitar la mercadería faltante de este.
Encargado de Mantenimiento	Controlar el funcionamiento, conservación y cuidado preventivo y correctivo de las instalaciones físicas de las instalaciones, para proveer de un lugar seguro y estable para los trabajadores de la empresa.	• Ejecutar las reparaciones de la estructura física y mantenimiento de áreas de trabajo asignado por el ingeniero civil. • Revisar y velar por el buen funcionamiento de las instalaciones eléctricas. • Comprar los materiales y herramientas necesarias para el uso de mantenimiento del edificio, según la instrucción y aprobación del ingeniero civil. • Mantener en buen estado los equipos y herramientas de trabajo.

Fuente: Manual descriptivo de clases de puestos del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

En la descripción de las clases de puestos operativos se observa, la cobertura de todas necesidades del proceso en la atención del cliente después de concretar una venta.

El proceso inicia con el alisto de la mercadería dentro cada bodega, según las familias de los productos, en este procedimiento interactúa el encargado de bodega y el peón de bodega; el segundo procedimiento es la unificación general de todos los productos solicitados por el cliente, en el área de alisto, los trabajadores para éste, son los bodegueros despachadores; en el tercer procedimiento, se realiza una revisión general del pedido de cada cliente, los bodegueros chequeadores asumen esta responsabilidad; para continuar con el cuarto procedimiento, el cual es la carga de los pedidos al camión distribuidor, están los peones de carga y descarga; la distribución y la entrega de la mercadería a los clientes, es el quinto procedimiento, los chóferes de vehículo liviano conducen los camiones hasta el negocio del cliente y los cobradores entregan la mercadería y realizan el cobro de los pedidos contra la factura, en el procedimiento también coadyuvan los peones de carga y descarga. En el sexto procedimiento y final, los cobradores regresan a las bodegas los productos devueltos por clientes y realizan la liquidación de los dineros.

El operador del montacargas es indispensable para la recepción y la entrega de mercadería a las diferentes bodegas. También son los responsables del acomodo de las tarimas de mercadería y la carga de tarimas de productos a los camiones. Son indispensables para el levantamiento eficiente de las cargas pesadas.

Los supervisores son esenciales para la coordinación y la dirección de todas las tareas. Son los responsables tanto de velar por el cumplimiento de los procedimientos anteriores como la supervisión del personal.

El encargado de mantenimiento, aunque no está directamente relacionado con el proceso de atención al cliente, es el responsable de cuidar el buen funcionamiento del entorno de los trabajadores, en general de las instalaciones, donde también llegan clientes a retirar sus compras, su trabajo es importante para la continuidad de los procedimientos internos.

Tabla N° 2 Requisitos de las clases de puestos y competencias cardinales

Clase de puesto	Requisito de formación académica y experiencia	Requisito especial indispensable	Competencias cardinales
Supervisor de Planta	Formación académica mínima: Bachiller de secundaria. Experiencia laboral mínima: Dos años y medio consecutivos en clases de puestos afines.	Manejo de correo electrónico; Programas de Microsoft: Excel intermedio, Word intermedio; Reporte y análisis de indicadores de desempeño. (Supervisión de más de 50 trabajadores y conocimiento de rutas nacionales)	Orientación a los resultados, iniciativa, desarrollo de personas y adaptabilidad del cambio.
Encargado de Bodega	Formación académica mínima: Bachiller de secundaria. Experiencia laboral mínima: Dos años	Manejo de correo electrónico; Programas de Microsoft: Excel básico, Word básico; Reporte y análisis de indicadores de	Orientación a los resultados, iniciativa, desarrollo de personas y adaptabilidad del cambio.

	consecutivos en clases de puestos afines.	desempeño y de rendimiento. Conocimiento de sistemas de inventarios y selectivos.	
Chófer de Vehículo Liviano	Formación académica mínima: Noveno año. Experiencia mínima: 2 años.	Licencia tipo B3, al día. Conocimiento de rutas nacionales. Deseable: conocimiento básico de mecánica automotriz.	Orientación a los resultados, orientación al cliente, integridad, prudencia, compromiso.
Peón de Carga y Descarga Cobrador	Formación académica mínima: Noveno año. Experiencia mínima: 1 año.	Experiencia o conocimiento en gestión de cobro y servicio al cliente.	Ética, orientación al cliente, integridad, prudencia, compromiso.
Peón de Carga y Descarga	Formación académica mínima: Noveno año. Experiencia mínima: no requiere.	Conocimiento en servicio al cliente	Orientación al cliente, iniciativa, calidad del trabajo.

Operador de Montacargas	Formación académica mínima: Noveno año. Experiencia mínima: 1 años.	Licencia tipo D3, al día.	Iniciativa, calidad del trabajo, prudencia.
Peón de Bodega	Formación académica mínima: Noveno año. Experiencia mínima: no requiere.	-	Iniciativa, calidad del trabajo, prudencia.
Bodeguero Chequeador	Formación académica mínima: Noveno año. Experiencia mínima: 1 año en clases de puestos afines.	Experiencia y conocimiento en diversidad de marcas, tamaño, tipos de diferentes productos de consumo masivo.	Ética, calidad del trabajo, integridad, orientación al cliente.
Bodeguero Despachador	Formación académica mínima: Noveno año.	-	Ética, integridad, calidad del trabajo, iniciativa, compromiso.

	Experiencia mínima: no requiere.		
Encargado de Mantenimiento	Formación académica mínima: Noveno año. Deseable técnico en mantenimiento. Experiencia mínima: 2 años.	Conocimiento intermedio de mantenimiento eléctrico e hidráulico, mantenimiento de estructura. Conocimiento de uso eficiente de materiales, herramientas y equipo de trabajo.	Iniciativa, calidad del trabajo, prudencia.

Fuente: Manual Descriptivo de clases de puestos del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

Análisis de clases de puestos operativos

Después de identificar, resumir y describir lo observado y estudiado en el manual descriptivo de clases de puestos del área operativa de Almacén Salvador Ramírez, para el siguiente análisis se considera el objetivo y las tareas principales de las clases de puestos, sus requisitos y competencias solicitadas por la empresa, y de acuerdo con los conocimientos en materia de discapacidad auditiva y sordera descritos en el marco teórico, se procede a analizar qué clases de puestos pueden adaptarse con facilidad y cuáles requieren mayor adaptación para que una persona con discapacidad auditiva o sorda pueda aplicar y desempeñarse en un puesto.

Clases de puestos con menor adaptación

Al analizar las diferentes las tareas principales se determina que las siguientes clases de puestos requieren de una mínima adaptación para que un trabajador con la discapacidad en estudio pueda ejecutar las labores sin dificultades importantes:

- Peón de carga y descarga.
- Bodeguero despachador.
- Peón de bodega.

Las clases de puestos anteriores concuerdan en solicitar como requisito mínimo: noveno año en formación académica, la experiencia no es requerida y en competencias cardinales coinciden en iniciativa y calidad del trabajo. No solicitan requisitos indispensables, que limiten una contratación.

También las tareas a realizar no exigen la atención a clientes o conversación constante y continua con otros compañeros y jefaturas de trabajo, por lo que existen menos barreras de comunicación.

Al incorporar un trabajador con una pérdida de audición leve o moderada, la relación laboral con otros es más admisible. Por otra parte, si la persona con discapacidad tiene una prótesis auditiva la comunicación es más fluida.

En caso de que el trabajador sufra de anacusia o sordera, la única adaptación que es necesaria es un medio de comunicación escrita, pudiendo ser una tableta, un celular o bien una libreta donde le permita transmitir mensajes y conversar con otros. Con el fin de ser inclusivos y equitativos en el proceso de reclutamiento y selección de los candidatos con sordos discapacidad auditiva, podrían presentar su solicitud con menor escolaridad.

Clases de puestos con mayor adaptación

De acuerdo con el manual descriptivo de clases de puestos del área operativa de Almacén Salvador Ramírez, existen clases de puestos que una persona sorda o con discapacidad auditiva podría desempeñar; sin embargo, al ejecutar ciertas tareas podrían tener mayores inconvenientes en su desarrollo, para evitar los mismos, es necesario implementar ciertos cambios o adaptaciones significativas, para no afectar el desempeño por factores externos que emitan barreras de comunicación.

- Supervisor de Planta.
- Encargado de Bodega.
- Encargado de Mantenimiento.
- Peón de Carga y Descarga Cobrador.
- Bodeguero Chequeador.
- Chófer de Vehículo Liviano.
- Operador de Montacargas.

Respecto a los requisitos que solicita la empresa para las clases de puestos que supervisan a otros, como el supervisor de planta y encargado de bodega, para efectos de reclutamiento y selección exige bachiller de secundaria y más de dos años de experiencia. En las competencias requeridas, la orientación a los resultados, la iniciativa, desarrollo de personas y adaptabilidad al cambio, son completamente iguales. Las tareas demandan constante y pronta comunicación para la debida resolución de conflictos, trato directo con clientes, mando inmediato hacia otros puestos de trabajo.

El encargado de mantenimiento, aunque su formación no exige bachillerato de secundaria, la empresa precisa que el ocupante del puesto sea una persona preparada con una experiencia mínima de dos años. De igual manera, la comunicación es vital para el desarrollo de las tareas, con el ingeniero civil y con proveedores.

Un candidato que presente una discapacidad auditiva leve o moderada con una prótesis auditiva sobrelleva la tarea de comunicarse con clientes y proveedores, personal a cargo; sin embargo, un trabajador sordo o con anacusia, puede presentar ciertos conflictos al realizar dichas tareas que requiere la comprensión del mensaje de otros.

Para que la inclusión sea efectiva en estas clases de puestos, la empresa practica la promoción mediante concursos internos, que permite a los trabajadores de clases de puestos de menor rango jerárquico, que cumplan con los requisitos, poder crecer y acceder a una plaza de estas. En caso de que un trabajador con sordera o con discapacidad auditiva cumpla con los requisitos para acceder al puesto, la empresa debe comprender las adaptaciones de comunicación, como que la mayoría del personal esté capacitado en lengua de señas costarricense, además, establecer mediante tecnologías aplicaciones que interpreten el mensaje.

El bodeguero chequeador y el peón de carga y descarga cobrador, para ambas clases de puestos, el manual establece que los candidatos al cargo como mínimo cuenten con noveno año en su escolaridad y un año de experiencia. En sus competencias concuerda la ética, integridad y orientación al cliente. Ambos brindan atención directa a los clientes al entregar los pedidos y en el caso del peón de carga y descarga cobrador, realizar el cobro de manera directa resolviendo muchas veces dudas en el servicio brindado. Nuevamente el trabajador sordo o con discapacidad auditiva se enfrentaría a impedimentos al comunicarse con terceros.

Estas clases de puestos también optan por las adaptaciones mencionadas en las clases de puestos de supervisor de planta y encargado de bodega.

El chófer de vehículo liviano y el operador de montacargas, para ambos cargos es indispensable poseer licencias de conducir, en el primer caso licencia tipo B categoría 3 y para el segundo, licencia tipo D categoría 3. La Ley N° 9078, Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, no establece limitaciones o prohibiciones para que una persona con discapacidad auditiva o sorda pueda obtener los permisos para conducir. Por lo anterior, la empresa no debe discriminar un oferente con dicha discapacidad, si este cumple con los requisitos que se establezcan en la vacante.

El ocupante de alguno de los puestos anteriormente mencionados está propenso a riesgos, por lo que debe conducir cuidadosamente y realizar revisiones diarias del automotor, eliminando posibles causantes de accidentes. Un trabajador sordo o con discapacidad auditiva, se enfrenta a mayores riesgos al no poder percibir o escuchar ruidos o sonidos externos del vehículo que alerten de desperfectos o averías, en otros casos posibles, de personas avisando el detenerse por alguna razón. En caso de que la

empresa contrate un trabajador con la discapacidad mencionada, debe adoptar precauciones especiales y adaptar ciertas condiciones, como agregar espejos retrovisores exteriores y uno panorámico homologado al camión o montacargas, asimismo, colocar espejos en áreas de trabajo del montacargas, eliminando puntos ciegos.

Seguidamente se procede a describir el cuestionario como instrumento aplicado a la profesional de Recursos Humanos, el cual contiene aspectos sobre procesos y procedimientos de incorporación de personal, así como las políticas y normas con las que cuenta Almacén Salvador Ramírez. Lo siguiente, son aspectos importantes para considerar en el desarrollo de la propuesta de inclusión.

Tabla N° 3 Procesos y procedimientos de Almacén Salvador Ramírez.

Procesos y procedimientos de Recursos Humanos de la empresa		Si	No
1	Existe un método inclusivo para personas con discapacidad auditiva o sordas.		x
2	Participación exitosa de personas con discapacidad auditiva o sordas en la inducción.		x
3	Capacitaciones impartidas en lengua de señas		x
4	Planes de carrera y desarrollo para los trabajadores en Almacén Salvador Ramírez	x	
5	Evaluaciones de desempeño.	x	
6	Existe una realimentación y acompañamiento para el trabajador.	x	

7	¿La empresa cuenta con un manual de puestos?	x	
8	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos?		x

Fuente: Cuestionario aplicado a profesional de Recursos Humanos de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

El presente cuestionario está enfocado en el área de Recursos Humanos y la empresa en general, es decir lo intangible; ya que, se evalúa a la organización en temas de políticas, normas, y procesos y procedimientos.

Según los caracteres evaluados en procesos y procedimientos de recursos humanos, en Almacén Salvador Ramírez no existe un método inclusivo para candidatos con discapacidad auditiva o sordas dentro del proceso de reclutamiento y selección, por consiguiente, es debidamente necesario modificar o ajustar este proceso, para evitar la discriminación de personas que poseen discapacidades.

Durante el proceso de inducción y entrenamiento, las personas que tengan discapacidad auditiva o sordas, pueden participar del mismo; sin embargo, no de manera exitosa, pues hay ausencia de conocimiento en el personal del área operativa en la lengua de señas.

Aunado a los párrafos anteriores las capacitaciones que la empresa brinda no incluyen o no son impartidas en la lengua de señas por falta de conocimiento de esta.

Es por todo lo anterior que surge la necesidad de enseñar la lengua de señas a toda la población del área operativa y de Recursos Humanos, permitiendo la inclusión en la empresa y haciendo que las personas contratadas con discapacidad auditiva se sienta parte de Almacén Salvador Ramírez.

A pesar de que la empresa tiene planes de carrera y desarrollo para sus trabajadores, no existe una política en donde no se discrimine a la población con la discapacidad investigada, no hay una promoción al crecimiento de estos trabajadores.

Por otra parte, un aspecto positivo de la empresa es que realiza evaluaciones del desempeño y brinda acompañamiento y retroalimentación a los trabajadores, mejorando de esta manera el rendimiento de cada uno de ellos.

Respecto al manual de puestos, la empresa no cuenta propiamente con un manual general de todas las clases de puestos, únicamente posee información básica de las clases de puestos del área operativa y se le conoce como 'manual descriptivo de clases de puestos del área operativa'.

La empresa no cuenta actualmente con un manual de procedimientos, debe elaborarse, facilitando el aprendizaje de personas de nuevo ingreso, asimismo, asegurando que haya estandarización de estos.

Tabla N° 4 Políticas y normas de Almacén Salvador Ramírez

Políticas y normas de la empresa.		Si	No
1	Existe una política o norma de inclusión de personas con discapacidad.		x
2	Existen políticas de reclutamiento y selección de personas con discapacidad		x
3	Política que prohíbe y sancione la discriminación.	X	
4	Comisión de supervisión de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.		x

Fuente: Cuestionario aplicado a profesional de Recursos Humanos de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

Haciendo alusión a las políticas y normas de la organización, no existe una política que sea dirigida específicamente a la inclusión de personas con discapacidad; no obstante, hay existencia de una contra la discriminación, la cual incluye a personas con discapacidad, que también prohíbe o sanciona la discriminación; sin embargo, la misma no se ha comunicado eficientemente a la población trabajadora.

No hay políticas de reclutamiento ni de selección de personas con alguna discapacidad; por lo tanto, para evitar la discriminación es sugerido crear esta política, la cual evita futuros conflictos.

Para que la empresa tenga un mejor desarrollo acerca del tema de la igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad, es recomendable que cree una comisión que supervise y vele por el cumplimiento de las condiciones legales y equitativas ya que, tal comisión no existe en la actualidad.

Seguidamente, se muestra otra tabla sobre las políticas y normas de Almacén Salvador Ramírez, pero calificadas con una escala de Likert.

Tabla N° 5 Políticas y normas de Almacén Salvador Ramírez

Políticas y normas de la empresa.	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Personal capacitado para entrenar a personas con discapacidad.				x
Anunciar efectivamente las políticas o normativas de discriminación.			x	
Norma de apoyo de continuidad laboral a trabajadores que sufran un accidente y que les provoque una discapacidad.				x
Concordancia entre la misión, visión y valores con la inclusión.			x	
Políticas que generen oportunidades para clientes, proveedores y			x	

consumidores con discapacidad.				
-----------------------------------	--	--	--	--

Fuente: Cuestionario aplicado a profesional de Recursos Humanos de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

Según la tabla anterior, las respuestas que más prevalecen son poco y nada satisfecho, esto por las siguientes razones:

Se puede observar que la profesional en recursos humanos responde que hay ausencia de conocimientos en la lengua de señas para comunicarse, entrenar y capacitar a personas con discapacidad auditiva o sordas; que los valores, políticas y diferentes procesos deben mejorarse para incluir a personas con discapacidad y las mismas logren desarrollarse internamente.

Que Almacén Salvador Ramírez debe crear políticas y campañas que promuevan la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad. Y asimismo capacitar a toda la población del área operativa para que puedan comunicarse y capacitar a las personas con discapacidad auditiva o sorda que sea contratada.

La siguiente tabla muestra el resumen de las entrevistas (segundo instrumento), las mismas tienen como finalidad recabar información desde una perspectiva óptica gerencial y profesional de cómo está preparado el ambiente y la cultura de la empresa para incorporar talento humano con discapacidad. Estas son aplicadas a la profesional de Salud Ocupacional (representada en la tabla como participante 1), y al Gerente de Operaciones (participante 2). La entrevista consta de siete preguntas, para estas se toma en cuenta el tema central de cada una de ellas. La última pregunta que corresponde al número siete es diferente para cada participante, la misma está enfocada para cada uno de los profesionales.

Tabla N° 6 Resumen de entrevistas aplicadas.

Categorías (Preguntas)	Profesional en Salud Ocupacional (Participante 1)	Gerente de Operaciones (Participante 2)
1. ¿Qué opina usted sobre la Ley N° 7600 ¿Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, respecto a oportunidades laborales en empresas del sector privado en Costa Rica?	1. Una empresa inclusiva, contribuye de manera positiva luchando en contra del desempleo de la población con discapacidad. 2. “Bueno en mi caso yo apoyo la existencia de este tipo de normas que promuevan la igualdad de oportunidades y sobre los cuales los patronos deban tener conciencia para no incurrir, en actos discriminatorios”.	1. La ley se creó con el fin de mejorar las condiciones de trabajo en las empresas, ofrece igualdad de oportunidades para cualquier trabajador. 2. “Ha venido a fortalecer a las empresas, pues también refuerza que haya igualdad de oportunidades para todo tipo de candidato, indiferentemente tenga algún tipo de discapacidad”.

2. ¿Qué materiales, herramientas y equipo sugiere como necesidad para que preliminarmente se adapten las clases de puestos para personas con discapacidad auditiva o sordas en el área operativa?	1. Se debe capacitar al personal en lengua de señas costarricense (LESCO). 2. “Estas adaptaciones van a depender del tipo y grado de discapacidad que tenga esa persona”. “Va a ser necesario utilizar mesas de reunión redondas y ovalas, esto con el fin de que sea posible que la hora de tener reuniones ellos puedan tener un contacto visual entre personas”	1. La tecnología es una herramienta que facilita las labores, donde cualquier trabajador puede hacer uso de estas. 2. “Siempre es importante tener material visual, herramientas, pues, mantener ciertos procedimientos siempre accesibles para facilitar todo el entorno del puesto de trabajo”.
---	---	--

3. ¿Considera usted que una persona con discapacidad auditiva o sorda puede desempeñar las tareas eficientemente en las instalaciones de Almacén Salvador Ramírez? Explique.	1. Se debe garantizar un lugar seguro y confiable, para los trabajadores con discapacidad auditiva o sordas. 2. “Teniendo en cuenta sus habilidades y sus limitaciones, pues no todos van a llegar como una discapacidad similar o igual entre ellos, pero si hay puestos que, con una adecuada inducción, con un acompañamiento el trabajador se puede adaptar”.	1. Una persona con discapacidad auditiva o sorda, puede laborar sin problema en las instalaciones del Almacén. 2. “Creo que es completamente viable, tomando en cuenta un plan adecuado y dándole la capacitación a todo el entorno y todos los que participamos, en el área operativa, implementando un plan de pequeñas acciones”.
--	--	---

4. ¿Qué riesgos y peligros laborales considera que puede tener una persona con discapacidad auditiva o sordas, en las instalaciones actualmente?	1. La falta de señalización visual, alertas en los montacargas, son los retos que tiene la empresa, y se deben mejorar para evitar futuros accidentes laborales. 2. “Puede haber una gran variedad, sin embargo, dos que quiero resaltar que son muy importantes, es los montacargas, que es de bastante peligro en tanto no se disponga de señalización luminosa o visual que alerta el trabajador, y lo otro es la carencia de señalización	1. Los riesgos que se pueden presentar en el Almacén pueden ser para cualquier trabajador, todos están expuestos a peligros laborales. 2. “Pues habrá algún tipo de riesgo, tal vez, como el tránsito, de equipos como montacargas y carretillas, que sería interesante ver si se amerita, se puede poner algún tipo de señalización con luz. En general creo que los riesgos, son prácticamente los mismos”.
--	--	--

	visual, que alerte en caso de emergencia”.	
5. ¿Qué cree usted que es necesario modificar en las instalaciones del área operativa, para facilitar las tareas al incorporar personal con discapacidad auditiva o sorda?	1. Tener una adecuada señalización, facilita la identificación de las áreas de trabajo. 2. “Cualquier señal sonora, debe de acompañarse de señales luminosas, que faciliten la percepción de esa información para esas personas”.	1. Realizar un mapeo, podría ser una manera fácil de identificar modificaciones, que se pueden hacer en las instalaciones. 2. “Es importante que se haga algún tipo de análisis más profundo sobre la distribución de planta, sobre los puestos de trabajo, y algún tipo de recomendaciones de parte de expertos en la materia”.
6. De acuerdo con la Ley 7600, Artículo 27 ¿Ha	1. Cuando una empresa adquiere el compromiso de	1. Una política para la incorporación de personal con

considerado usted un plan de capacitación para la incorporación de personal con discapacidad auditiva y sorda? si su respuesta es afirmativa, ¿Cuál sería la manera indispensable para iniciar con este plan?	inclusión, es primordial contar con un plan, para llevar a cabo el proceso. 2. “Es necesario un plan de capacitación para generar una cultura, sensibilizar y que realmente estas personas se sientan en un ambiente laboral, acogedor y confortable”.	discapacidad auditiva o sorda, es parte de los valores del Almacén. 2. “El plan, pues iniciaría con capacitación a todos los niveles, desde el más alto, con el fin de poder facilitar su implementación”.
7. Como responsable del área de Salud Ocupacional de la empresa mencione tres recomendaciones para que la empresa Almacén Salvador Ramírez	1. Para ser una empresa inclusiva en la contratación de personal con discapacidad, se requiere el compromiso por parte de la gerencia. 2. “Lo más importante aquí es la dirección,	

garantice igualdad de oportunidades en la inserción de personas con discapacidad.	ya que debe estar completamente involucrada y comprometida, se requiere buscar alianzas de apoyo, como entidades de acompañamiento especializados y crear una cultura organizacional inclusiva”.	
7. Como empleador, ¿Qué le motivó incluir personal con discapacidad en la empresa, eligiendo primeramente personas con discapacidad auditiva o sordas para laborar en el		1. Conocer historias de empresas inclusivas y ver cómo han aportado tanto a la sociedad como al crecimiento de la empresa, es una de las mayores motivaciones. 2. “Bueno, conozco casos de éxito de

área de operaciones?		otras empresas ejemplo, una persona con algún problema auditivo, perfectamente podría aportar mucho a la organización”.
-----------------------------	--	--

Fuente: Entrevistas aplicada a la profesional de Salud Ocupacional y al Gerente de Operaciones de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

De acuerdo con el resumen de las respuestas brindadas por el Gerente de Operaciones y la Profesional en Salud Ocupacional, el equipo investigador valora los siguientes aspectos como importantes para el diseño y desarrollo de la propuesta de inclusión de capital humano con discapacidad auditiva o sorda:

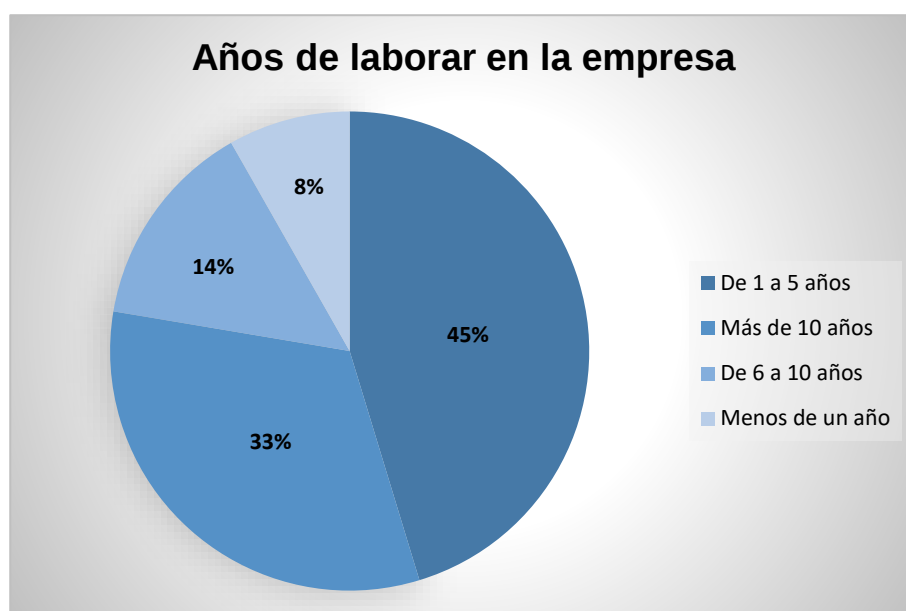
- El patrono y jefaturas deben apoyar, comprometerse, e involucrarse con la inclusión.
- Al ejecutar el plan de inclusión es necesario buscar alianzas de apoyo que brinden asesoramiento en el proceso.
- Gestionar las adaptaciones de acuerdo con el grado de discapacidad de la persona que ocupe el cargo. El equipo investigador considera las siguientes: (hipoacusia leve, moderada, severa, profunda y cofosis o anacusia).
- Proveer material visual y tecnología accesible para efectos de comunicación.
- Utilizar mobiliario donde las personas puedan mantener el contacto visual, al realizar el trabajo y hasta una reunión.

- Para la inclusión de personal con discapacidad auditiva o sorda es necesario tener un plan estratégico.
- Considerar la experiencia de otras empresas inclusivas para adquirir el conocimiento que se requiere para emprender el proyecto.

Análisis de resultados de la encuesta: Inclusión de talento humano con discapacidad auditiva o sorda en Almacén Salvador Ramírez.

La encuesta empleada a la población trabajadora del área operativa de la empresa consta de 21 preguntas. Las primeras cinco preguntas estudian aspectos generales de la población trabajadora (datos demográficos), donde sólo se considera una pregunta para analizar; posteriormente, de ocho preguntas para conocer el puesto en cuanto a normas, políticas y valores, se toma en cuenta una sola; y, por último, se estudian siete preguntas sobre la cultura inclusiva actual de la empresa. Las 12 preguntas restantes, se encuentran en el apartado de anexos.

Gráfico N° 1 Antigüedad laboral

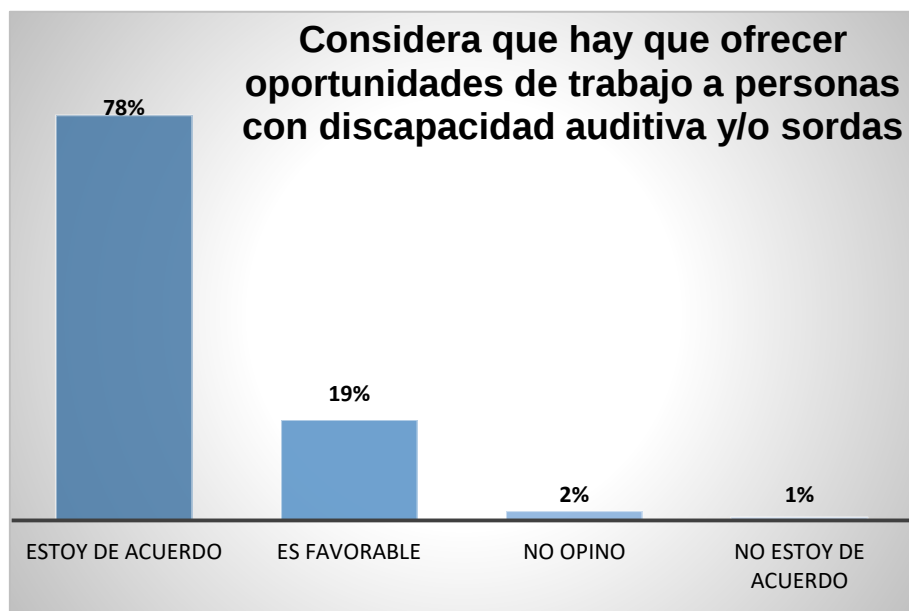


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

En el gráfico N°1, muestra que el 45% de los trabajadores del almacén, tienen de 1 a 5 años de laborar en la empresa, seguido del 33% con más de 10 años, el 14% de 6 a 10 años y el 8% menos de un año.

Se puede decir que existe un porcentaje alto de estabilidad laboral, ya que un 33% de la población, tienen más de 10 años de antigüedad en la empresa.

Gráfico N° 2 Considera usted que hay que ofrecer oportunidades de trabajo a personas con discapacidad auditiva o sorda

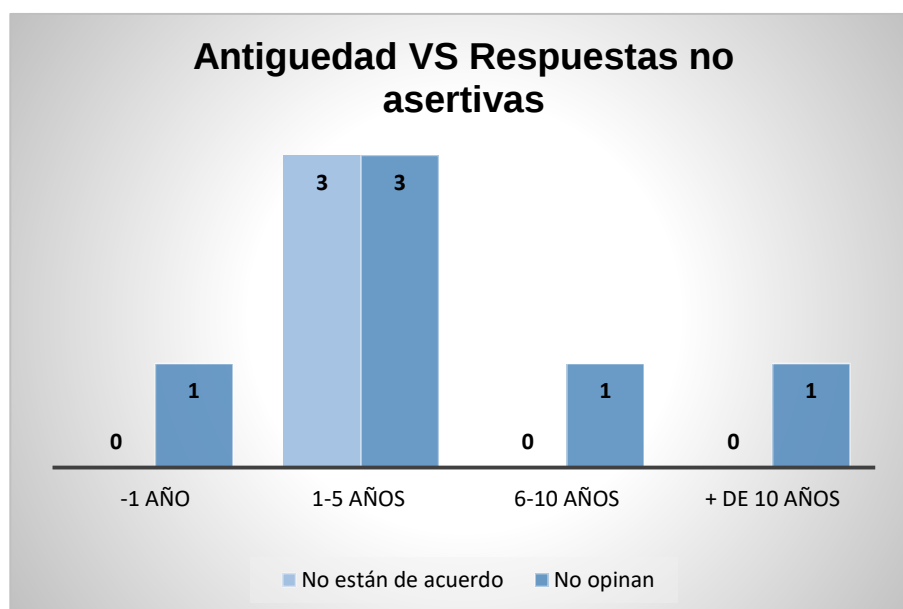


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

El gráfico N°2, señala que del 100% de la población trabajadora del área operativa de la empresa, el 78% de trabajadores está de acuerdo con que se debe ofrecer oportunidades de trabajo para personas con discapacidad auditiva o sorda, el 19% asevera que es favorable, el 2% se abstiene de opinar y el 1% de los trabajadores expresa su desacuerdo con la interrogación.

Si bien, el 97% de los trabajadores, que representa a 161 encuestados, tienen una posición asertiva y dispuesta con la idea de ofrecer trabajo a las personas con discapacidad auditiva o sorda, y 9 trabajadores que representan el 3% de los 170 encuestados se abstienen de opinar y no estar de acuerdo.

Gráfico N° 3 Antigüedad de laborar VS Respuestas no asertivas.

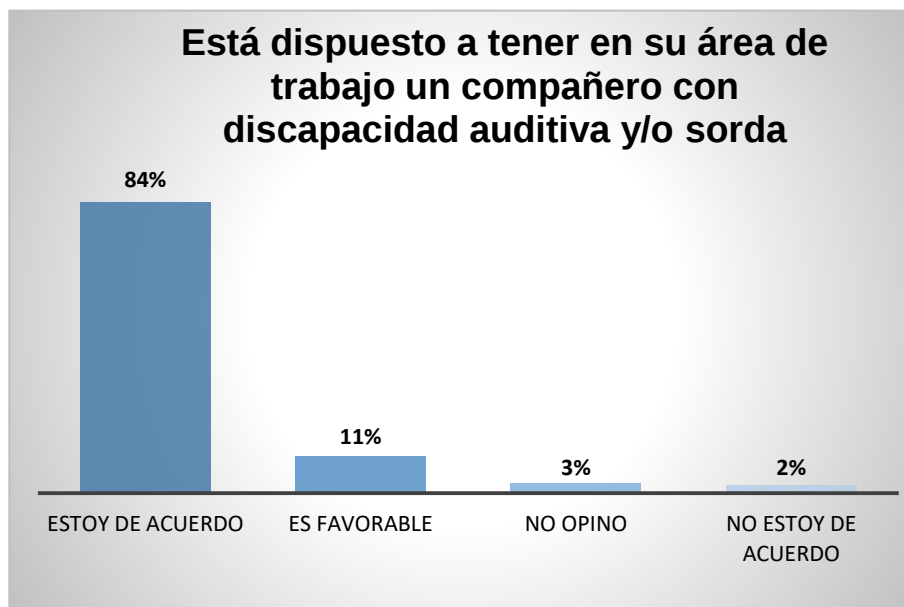


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

El equipo investigador, desea descubrir qué personal no es asertivo ante la pregunta de ¿considera que hay que ofrecer oportunidades de trabajo a personas con discapacidad auditiva o sordas?, por lo que, al analizar los datos recolectados de esta pregunta, se compara con los datos de antigüedad del personal de la empresa, lo que resulta que de tres personas entre 1 a 5 años de laborar en la empresa, no están de acuerdo en trabajar con personas con la discapacidad en estudio, y tres personas más desisten de opinar.

Con interés en el diseño de la propuesta, es necesario considerar que el proceso de inducción se fomente y se establezca el principio de la inclusión.

Gráfico N° 4 Está dispuesto a tener en su área de trabajo un compañero con discapacidad auditiva o sorda

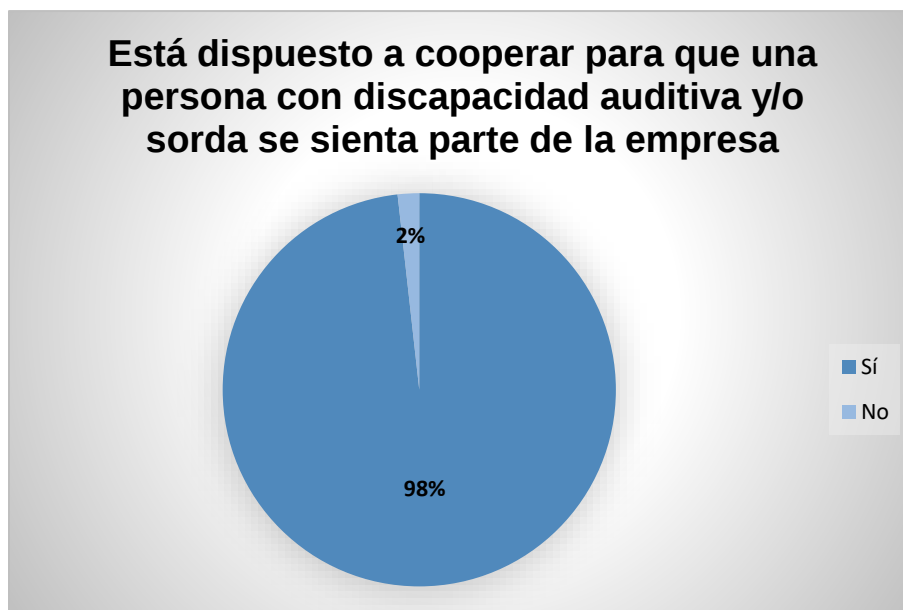


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

De acuerdo con los resultados del gráfico N°4, el 84% de los trabajadores del área operativa están dispuestos a tener un compañero con discapacidad auditiva o sorda en la misma área de trabajo, el 11% de los encuestados responden que es favorable, el 3% no opina y el 2% no está de acuerdo con compartir con un trabajador con la discapacidad antes enunciada. El 95% muestra una actitud accesible.

Con relación al gráfico número 2 y al gráfico número 4, se puede determinar que existe un alto porcentaje de interés y positivismo para incluir, aceptar y trabajar con personas con discapacidad, lo que permite que en Almacén Salvador Ramírez le sea posible introducirse a una cultura inclusiva.

Gráfico N° 5 En caso de que usted tenga compañeros en sus puestos de trabajo con discapacidad, está dispuesto a cooperar para que ellos se sientan parte de la empresa

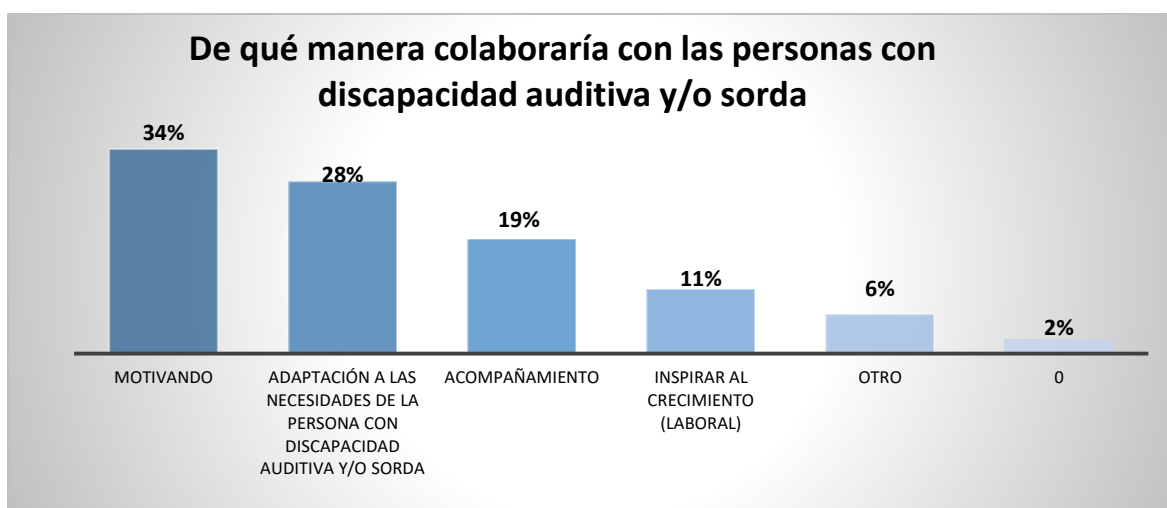


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

Con respecto al gráfico N°5, el 98% de los 170 encuestados afirman cooperar con la inclusión con personas con discapacidad auditiva o sorda en la empresa y sólo el 2% muestran negatividad en la interrogante. Nuevamente la gran mayoría, 167 trabajadores, demuestran una actitud sensible y colaborativa, dispuesta a compartir las tareas de trabajo.

Las respuestas en este gráfico concuerdan con las de gráficos anteriores, donde se observa que un 1% no está de acuerdo con ofrecer oportunidades laborales a personas con discapacidad auditiva o sorda y un 2% no está dispuesto a compartir con las mismas en el área de trabajo. Lo anterior asegura que los trabajadores que muestran más resistencia a la inclusión son el porcentaje más bajo de la población total, lo que es un indicador que la mayoría del personal es sensible a la inclusión.

Gráfico N° 6 De qué manera usted colaboraría con estos trabajadores



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

En el gráfico N°6, se obtiene que el 34% de los encuestados responde que la motivación sería su forma de colaboración, el 28% indica mediante la adaptación a sus necesidades, el 19% por medio del acompañamiento, el 11% inspirando al crecimiento laboral y el 6% detalla que colaboraría de otras maneras, las cuales se exponen en el cuadro número 2, y finalmente el 2% omitió la pregunta.

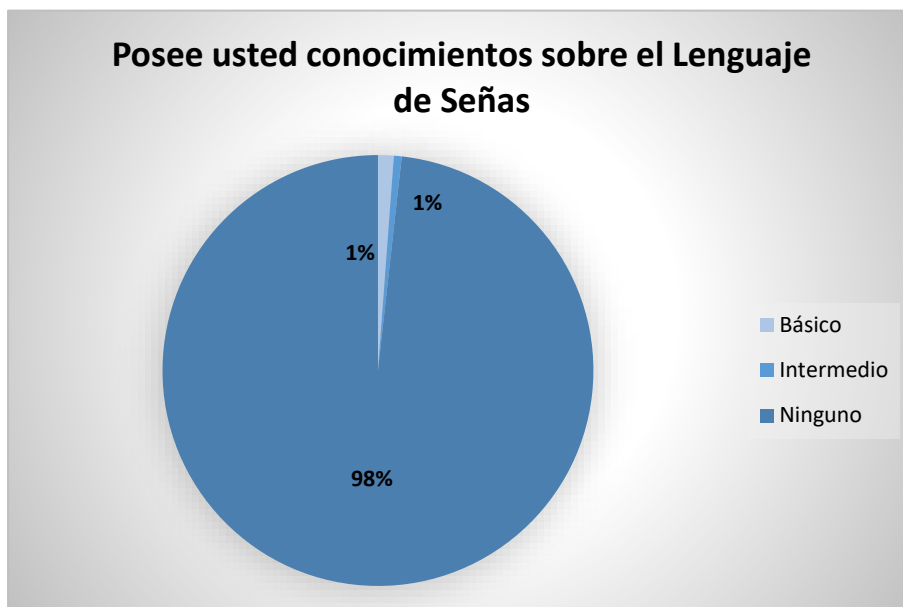
Para el 6% de los trabajadores que responden que colaborarían con la inclusión de otra manera a las opciones expuestas, aclaran:

Cuadro N° 2 Maneras de colaborar con la inclusión

1	Ayudándoles y motivándoles a seguir adelante.
2	Todas las opciones anteriores (Motivación, Acompañamiento, Adaptación a las necesidades de la PcD Auditiva o sorda, Inspirar al crecimiento laboral.
3	Apoyarles en todo el proceso.
4	Enseñándoles las labores del día.
5	Brindar apoyo total con mis conocimientos.
6	En todo lo que se pueda.
7	Acompañamiento, para que no se sienta discriminados, que sientan que tanto los colaboradores como la empresa en general los apoya

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez.
Elaboración propia, 2021.

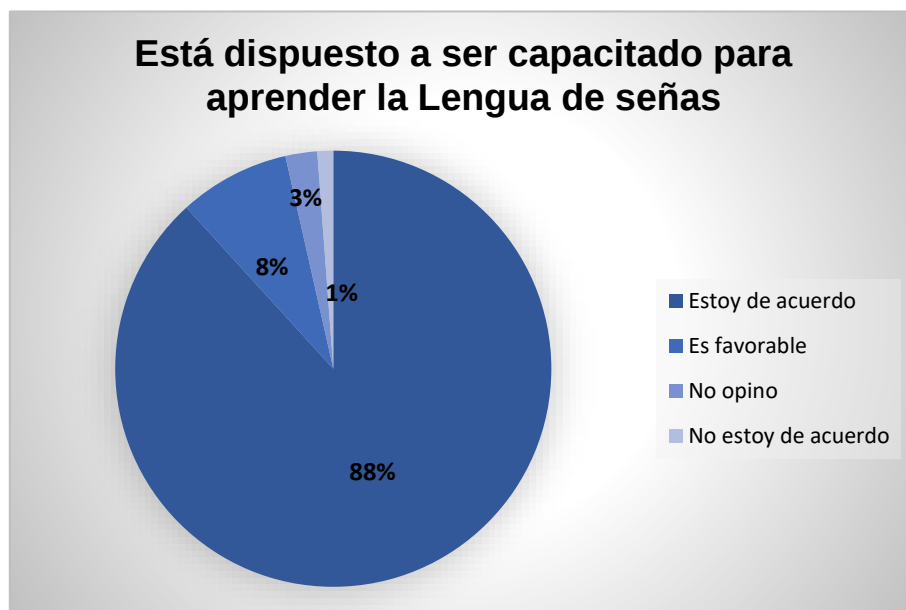
Gráfico N° 7 Posee usted conocimientos sobre la Lengua de Señas



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

El gráfico N°7, con respecto a la pregunta sobre el conocimiento de la lengua de señas, el 98% de la población afirma que no conoce sobre LESCO, mientras que el 2% se divide en nivel intermedio y nivel básico.

Gráfico N° 8 Está dispuesto a ser capacitado para aprender La Lengua de Señas Costarricense (LESCO)

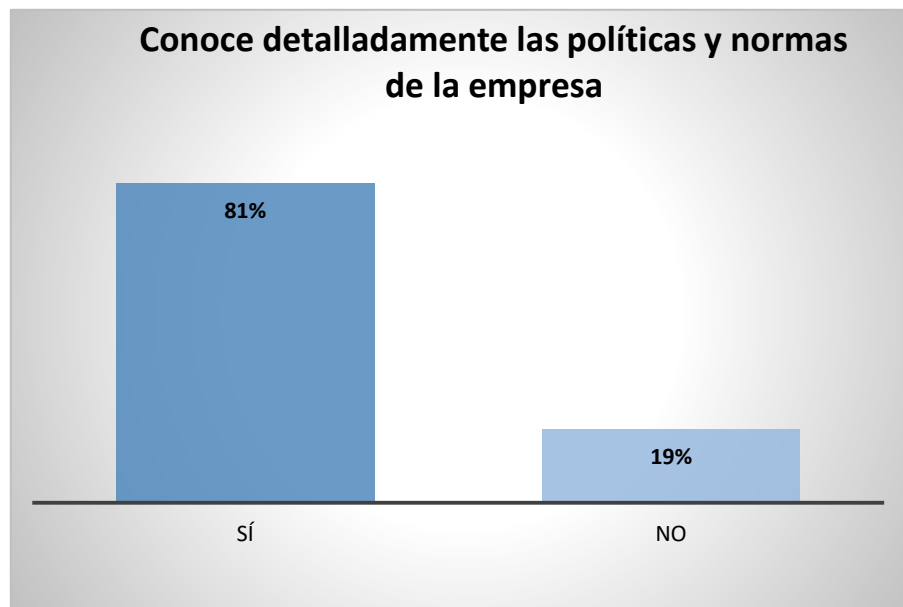


Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

Por medio del gráfico N°8, se conoce que el 88% de los trabajadores de la empresa están de acuerdo con ser capacitados y aprender la lengua de señas costarricense, el 8% menciona que le parece favorable, el 3% no opina al respecto y el 1% no está de acuerdo con estar dispuesto a ser capacitado para aprender la lengua de señas costarricense. Podemos observar que el 94% de los encuestados, 164 trabajadores tienen una actitud favorable para aprender a comunicarse con personas con discapacidad auditiva o sorda, es evidente que el aprender la lengua de señas es vital para la inclusión real en el área de trabajo.

Con relación a los gráficos número 2, 5 y el anterior se observa que el porcentaje minoritario rondan entre el 1% y 2% de la población que responden no estar de acuerdo, lo cual indica que es la misma cantidad de trabajadores que se resisten a la inclusión.

Gráfico N° 9 Conoce las políticas y normas de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área operativa de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021.

En el gráfico N° 9, se observa que el 81% de la población total, conoce las políticas y normas de la empresa, que corresponde a 138 operativos, por otro lado, el 19% no conoce las políticas y normas de la empresa, lo cual suman 32 personas de las 170 en estudio, lo que demuestra que la mayoría de las personas trabajadoras del Almacén tienen claras las normas y políticas.

A pesar de que el porcentaje mayor dice conocer las políticas y normas de la empresa, es importante que toda la población lo tenga claro, lo cual la organización debe mejorar el proceso de divulgación de las políticas y normas, para alcanzar el 100% de la población.

Relacionando la información de este gráfico con el cuestionario “políticas y normas de Almacén Salvador Ramírez” aplicado a la profesional de Recursos Humanos, se obtiene que existe poca satisfacción en el proceso de divulgación de normas y políticas; por ello, el 19% de los trabajadores dice no conocer las mismas.

Interpretación de los resultados objetivo específico N° 2

En relación con el **Objetivo específico N°2**. Realizar un diagnóstico de la infraestructura, herramientas de trabajo, equipo tecnológico y equipo de protección personal, por medio de una lista de chequeo, determinando a través de esta, mejoras para la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva o sordas.

Diagnóstico

El presente diagnóstico es un estudio que se realiza para describir y determinar las condiciones existentes en el entorno físico de los trabajadores de Almacén Salvador Ramírez. Es una recopilación de información de las áreas de trabajo en común donde los trabajadores con o sin discapacidad auditiva o sordas, concurrirán y compartirán para desarrollar sus tareas diarias, dentro de las instalaciones de la empresa, con el fin de proporcionar sugerencias que promuevan mayor seguridad para todos en el ejercicio del trabajo. Para esto, se toma en consideración la lista de chequeo “Condiciones en el entorno físico y de las áreas de trabajo de Almacén Salvador Ramírez”, que resume las observaciones de parte de la profesional en materia de Salud Ocupacional de la organización.

En primera instancia se describen las fortalezas de la estructura interna de la empresa, estimando las condiciones óptimas y por lo tanto aceptables de cada área de trabajo; así también, se describen las debilidades de la misma estructura, evidenciando las condiciones deficientes y con necesidades de mejora de los espacios de labor. Para ello, por cada área de trabajo se aprecian las siguientes condiciones: señalización, la iluminación, el mobiliario, el equipo tecnológico, las herramientas de trabajo y el equipo de protección personal (EPP), los mismos han sido valorados por la Encargada de Salud

Ocupacional, en la lista de chequeo antes mencionada, donde elige uno de seis ítems, para describir las condiciones de cada área de trabajo de la empresa. Los ítems son los siguientes:

Tabla N° 7 Ítems de Valoración

Ítems	Descripción
Excelente	Existe y se encuentra en óptimas condiciones por completo.
Bueno	Existe y se ajusta de acuerdo con las necesidades.
Intermedio	Existe, pero se encuentra en condiciones regulares, con necesidades de mejora.
Deficiente	Existe, pero está en condiciones incompletas o defectuosas.
No existe	Ausencia del enunciado/ ítem.
No aplica	No requiere evaluación

Fuente: Lista de Chequeo. Elaboración propia.

I. Áreas de trabajo de Almacén Salvador Ramírez.

El presente diagnóstico precisa observaciones de treinta áreas de trabajo, dónde todos los trabajadores, sin importar la clase puesto de puesto operativo, desarrollan tareas en común, como lo es el alistar y unificar los pedidos de los clientes, así como la revisión y carga de los mismos.

Las treinta áreas de trabajo son cantidad de bodegas, los baños, las áreas de alisto, carga y de descanso, el comedor, las salas de capacitación, los casilleros y los puntos de reunión en caso de emergencia.

Tabla N° 8 Áreas de la estructura en Almacén Salvador Ramírez

Áreas de trabajo	Áreas de acceso común
Bodega 01	Baño bod 01 (Principal)
Bodega 03	Baño bod 08
Bodega 04	Baño bod 08 (mujeres)
Bodega 05	Baño bod 09
Bodega 07	Baño bod 11
Bodega 08	Baño bod 07
Bodega 09	Área de Descanso 1
Bodega 10	Área de Descanso 2
Bodega 11	Casilleros A
Bodega RMA	Casilleros B
Área de Alisto	Comedor
Área de Carga 1	Punto de Reunión A (En caso de emergencia)
Área de Carga 2	Punto de Reunión B (En caso de emergencia)
Facturación	Sala de Capacitaciones 1
Oficina de Operaciones	Sala de Capacitaciones 2

Fuente: Lista de Chequeo. Elaboración propia, 2021.

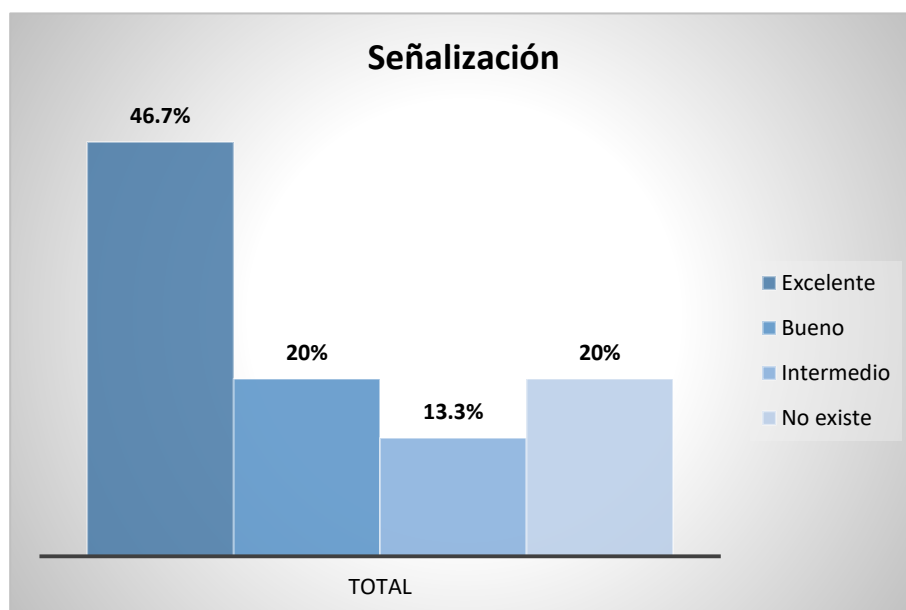
a. Señalización

La señalización es fundamental para la prevención de accidentes y como una forma de comunicación visual, permite a las personas tener una idea clara del lugar donde se encuentra y que ruta puede seguir para llegar a otro lugar. Ciertamente una correcta señalización en las áreas de trabajo permite a una persona con discapacidad auditiva o sorda acoplarse a las instalaciones de una manera más rápida y segura. La

comunicación visual para un trabajador con dicha discapacidad es clave para el aprendizaje y la comprensión de las tareas a desarrollar.

La profesional de Salud Ocupacional indica que, en el Almacén Salvador Ramírez, de treinta sitios de trabajo, cuenta con catorce áreas con excelente señalización, seis en condiciones buenas, cuatro en intermedias y en seis áreas de trabajo no existen.

Gráfico N° 10 Señalización en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez



Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia.

Se estima como una fortaleza que el 66.7% de la señalización de las instalaciones de la empresa, del área operativa, se ajustan a las necesidades de la empresa. Sin embargo, el 33.3% deben ser mejoradas y con esto asegurar una mayor comprensión de la estructura física.

Es evidente, que todos los lugares de trabajo deben tener señalización, por lo tanto, la opción “no aplica” no se considera en este apartado. Y es un buen indicador, que ningún espacio de trabajo se calificó como “deficiente”.

El equipo investigador confirma la información brindada por la Profesional en Salud

Ocupacional, al observar las instalaciones en diferentes visitas. Se adjuntan fotos en el apartado de anexos.

Tabla N° 9 Señalización en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez

EXCELENTE	BUENO	INTERMEDIO	NO EXISTE
Bodega 03	Bodega 01	Casilleros A	Bodega RMA
Bodega 04	Bodega 05	Casilleros B	Área de Carga 1
Bodega 08	Bodega 07	Área de descanso 1	Área de Carga 2
Bodega 09	Baño B01	Área de descanso 2	Área de alisto
Bodega 10	Comedor		Sala de Capacitaciones 2
Bodega 11	Facturación		Oficina de Operaciones
Baño B07			
Baño B08			
Baño B08 M			
Baño B09			
Baño B11			
Sala de Capacitaciones			
Punto de Reunión A			
Punto de Reunión B			

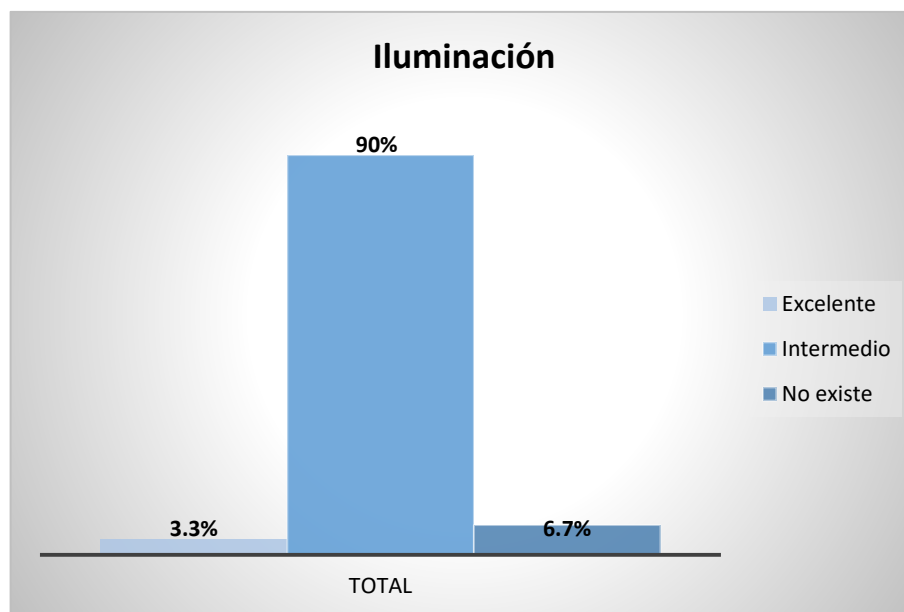
Fuente: Lista de Chequeo. Elaboración propia, 2021.

b. Iluminación

Es fundamental poder contar con una correcta iluminación en las zonas de trabajo, para observar cada acción a realizar, cada objeto a utilizar, cada lugar por donde caminar. De nada sirve una correcta señalización si la iluminación no satisface las necesidades de poder visualizar bien el campo de labor.

La encargada de Salud Ocupacional valora que Almacén Salvador Ramírez, de treinta espacios de trabajo, cuenta con una sola área con excelente iluminación, veintisiete en condiciones intermedias y en dos áreas no existe iluminación.

Gráfico N° 11 Iluminación en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez



Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

Se observa que un 90% de las áreas de trabajo, están en condiciones intermedias, significa que sí existe, de manera regular, con posibilidad de mejorar. Es un número elevado, definitivamente es una debilidad en para la empresa, que debe tomarse con importancia, para brindar mayor seguridad a los trabajadores. El 7% no tiene iluminación, evidentemente en horas de trabajo nocturna, después de las 18 horas, la posibilidad de

accidente es muy elevada. Y solamente un 3% de las instalaciones cuenta con una excelente iluminación en su entorno físico.

Tabla N° 10 Iluminación en áreas de trabajo de Almacén Salvador Ramírez

EXCELENTE	INTERMEDIO	NO EXISTE
Casilleros B	Bodega 01	Punto de Reunión A
-	Bodega 03	Punto de Reunión B
-	Bodega 04	-
-	Bodega 05	-
-	Bodega 07	-
-	Bodega 08	-
-	Bodega 09	-
-	Bodega 10	-
-	Bodega 11	-
-	Bodega RMA	-
-	Área de Carga 1	-
-	Área de Carga 2	-
-	Área de alisto	-
-	Baño B01	-
-	Baño B07	-
-	Baño B08	-
-	Baño B08 M	-
-	Baño B09	-
-	Baño B11	-
-	Comedor	-

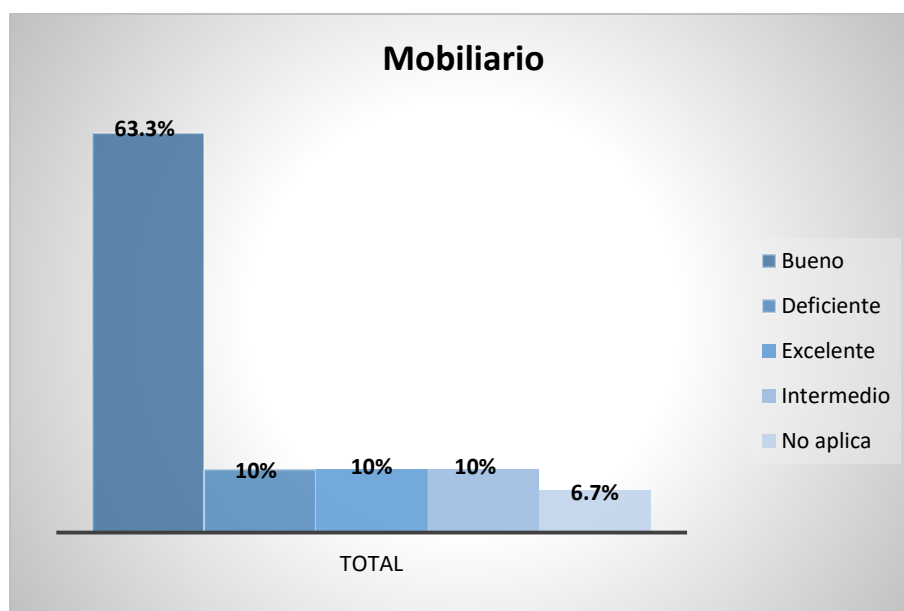
-	Sala de Capac. 1	-
-	Sala de Capac. 2	-
-	Facturación.	-
-	Oficina de Operaciones.	-
-	Casilleros A	-
-	Área de descanso 1	-
-	Área de descanso 2	-

Fuente: Lista de Chequeo. Elaboración propia, 2021.

c. Mobiliario

Dentro del concepto mobiliario, la encargada de Salud Ocupacional valora desde los pisos irregulares de la empresa, como la falta de estantería para la ubicación de mercadería de la empresa. Así también, los escritorios, las mesas de empaque, las sillas, los racks, y otros muebles, que son esenciales para proveer comodidad y seguridad al trabajador dentro de las instalaciones en el desarrollo de las tareas.

La encargada de Salud Ocupacional valora que Almacén Salvador Ramírez, de treinta espacios de trabajo, cuenta con tres áreas con excelente mobiliario, diecinueve en buenas condiciones, tres intermedias, tres deficientes y en dos áreas no aplica.

Gráfico N° 12 Mobiliario en las áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez

Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

El 63% del mobiliario, está valorado como bueno, y el 10% como excelente, por lo que el 73% se estima como una fortaleza, pues la gran mayoría de este factor cumple con las necesidades básicas en el entorno físico. Si es necesario considerar que el 20% está por debajo de lo aceptable y es necesario prestar atención. En el 7% de las áreas, no es necesario contar con mobiliario, no aplica.

Tabla N° 11 Mobiliario en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez

EXCELENTE	BUENO	INTERMEDIO	DEFICIENTE	NO EXISTE
Bodega 03	Bodega 01	Bodega 10	Bodega 05	Punto de Reunión A
Casilleros A	Bodega 04	Bodega 11	Bodega 08	Punto de Reunión B
Casilleros B	Bodega 07	Área de Carga 2	Área de Carga 1	
	Bodega 09			
	Bodega RMA			

	Área de Alisto			
	Baño B01			
	Baño B07			
	Baño B08			
	Baño B08M			
	Baño B09			
	Baño B11			
	Comedor			
	Sala de Capacitaciones 1			
	Sala de Capacitaciones 2			
	Facturación			
	Oficina de Operaciones			
	Área de descanso 1			
	Área de descanso 2			

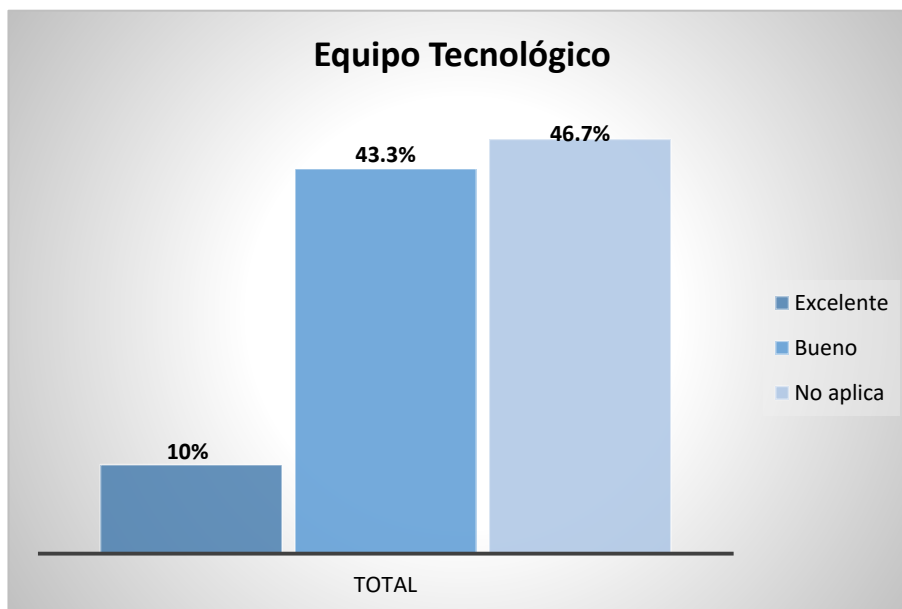
Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021

d. Equipo Tecnológico

Se entiende en el presente documento, como equipo tecnológico las computadoras, impresoras, escáner, celulares y teléfonos de trabajo. Para efectos de valor, la tecnología y su equipo, es necesario para brindar alternativas más eficientes de hacer las cosas, permitiendo que los trabajadores gestionen de mejor manera las tareas diarias,

facilitándolas, y evitando gastar tiempo, esfuerzo y energía a ciertas labores. Para este apartado, se halló que en tres áreas de trabajo posee un excelente equipo tecnológico, trece áreas cuentan con un buen equipo y 14 áreas no requieren poseer algún tipo de equipo tecnológico.

Gráfico N° 13 Equipo Tecnológico en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez



Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

Sólo el 10% áreas de trabajo, cuentan con excelente equipo para realizar las labores, un 43% cuenta con condiciones buenas y aceptables, por lo que es un 53% que cumple con las necesidades primordiales. Realzando que el otro porcentaje del 47%, no estima las opciones de intermedio, deficiente o no existe, sino que sólo indica que no es necesario equipo en estas áreas, se aprecia que en definitiva es una fortaleza para la empresa.

Cualquier artefacto como los antes mencionados también facilita la comunicación, vital para el intercambio de ideas de manera visual y escrita en compañía de otros trabajadores con discapacidad auditiva o sordas.

Tabla N° 12 Equipo tecnológico en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez

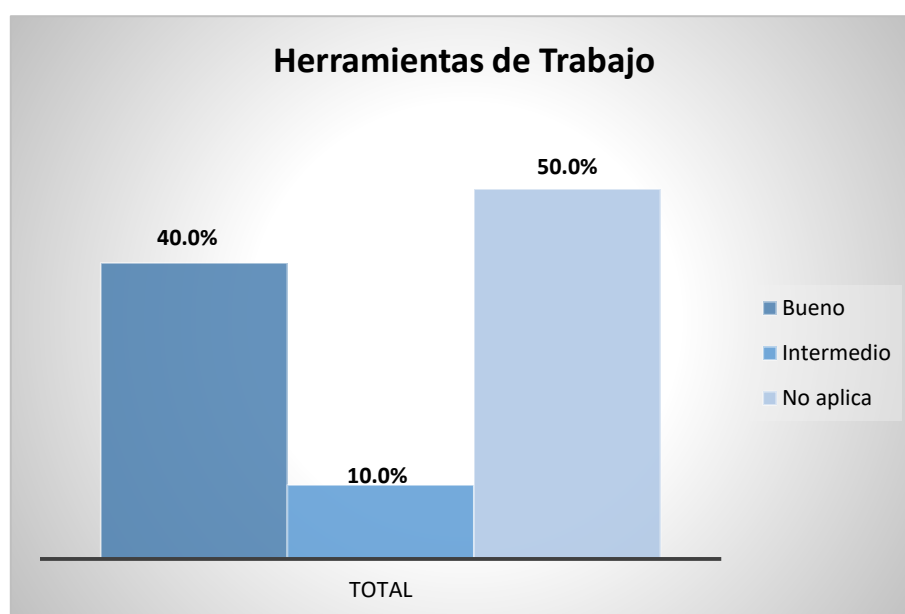
EXCELENTE	BUENO	NO APLICA
Sala de Capacitaciones 1	Bodega 01	Área de Carga 2
Sala de Capacitaciones 2	Bodega 03	Baño B01
Oficina de Operaciones	Bodega 04	Baño B07
	Bodega 05	Baño B08
	Bodega 07	Baño B08 M
	Bodega 08	Baño B09
	Bodega 09	Baño B11
	Bodega 10	Comedor
	Bodega 11	Punto de Reunión A
	Bodega RMA	Punto de Reunión B
	Área de Carga 1	Casilleros A
	Área de alisto	Casilleros B
	Facturación	Área de descanso 1
		Área de descanso 2

Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

e. Herramientas de trabajo

Las herramientas de trabajo, diseñadas para facilitar el trabajo en la ejecución de las actividades cotidianas, comprenden las carretillas manuales, carretillas planas, carretillas hidráulicas y eléctricas, y carritos de mercadería. Estos son indispensables, evitan accidentes de trabajo en la carga de mercaderías pesadas. La encargada de Salud Ocupacional de la empresa encontró que doce áreas de trabajo tienen en condiciones buenas las herramientas de trabajo, tres zonas de trabajo de forma intermedia y 15 áreas no requieren herramientas de trabajo debido a que son áreas comunes de descanso.

Gráfico N° 14 Herramientas por áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez



Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

Las herramientas de trabajo en los sitios de labor, el 50% de las áreas no se necesitan. El 40% cuenta con buenas herramientas de trabajo y el 10% posee herramientas en estado intermedio. Se evidencia que la empresa no cuenta con herramientas para trabajar en condiciones excelentes, pero tampoco deficientes, lo presente se puede estimar como fortaleza, ya que del 50% el 40% indica ser bueno el 10% informa ser

intermedio. También, se observa que la empresa tiene herramientas de trabajo donde corresponde, ya que no se describe un “no existe”.

Tabla N° 13 Herramientas por áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez

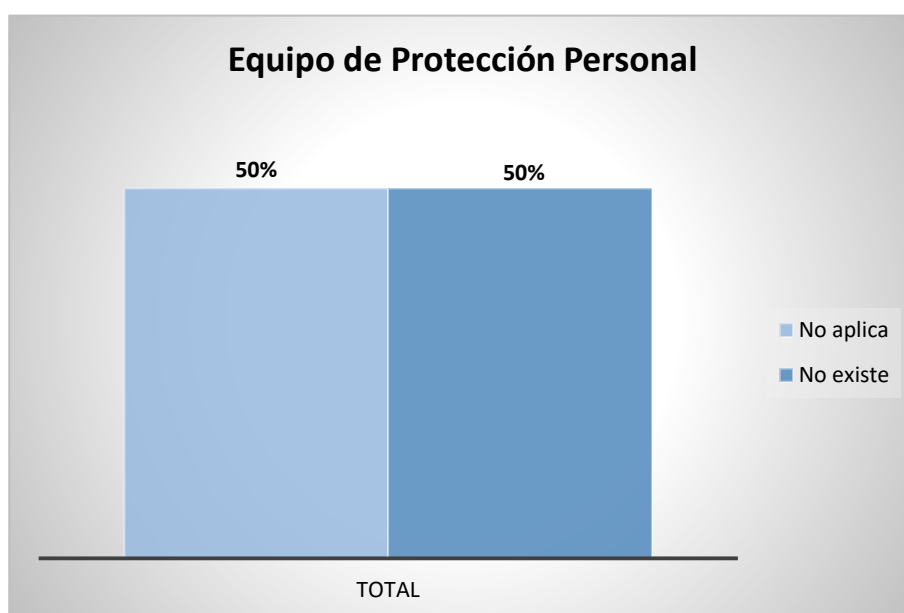
BUENO	INTERMEDIO	NO APLICA
Bodega 03	Bodega 01	Baño B01
Bodega 04	Bodega 08	Baño B07
Bodega 05	Área de Carga 1	Baño B08
Bodega 07		Baño B08 M
Bodega 09		Baño B09
Bodega 10		Baño B11
Bodega 11		Comedor
Bodega RMA		Sala de Capacitaciones 1
Área de Carga 2		Sala de Capacitaciones 2
Área de alisto		Punto de Reunión A
Facturación		Punto de Reunión B
Oficina de Operaciones		Casilleros A
		Casilleros B
		Área de descanso 1
		Área de descanso 2

Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

f. Equipo de protección personal

El equipo de protección de personal (EPP) sin distinción alguna, debe brindarse en los lugares de trabajo dónde exista mayor riesgo de peligro, dónde se presenten una mayor probabilidad de accidentes por caída de objetos, caídas a distinto nivel, entre otros. El EPP debe ser facilitado por la empresa por seguridad de todos. Si bien es cierto, una persona con discapacidad auditiva o sorda, podría enfrentarse a más riesgos por falta de audición, por lo que es necesario considerarse de manera esencial la utilización del EPP que recomiende la oficina de Salud Ocupacional de acuerdo con el cargo que vaya a desempeñar.

Gráfico N° 15 Equipo de Protección de Personal en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez



Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

Se visualiza, que una gran debilidad de la empresa es la falta de EPP en sus áreas de trabajo, el 50% de las áreas en común no requiere EPP, sin embargo, el otro 50% sí lo necesita, pero no existe. Lo que indica, la empresa debe dar atención a lo presente para brindar de manera pronta el EPP que recomiende la Oficina de Salud Ocupacional

para el cuido de la seguridad de los trabajadores.

Tabla N° 14 Equipo de protección personal en áreas de trabajo Almacén Salvador Ramírez

NO EXISTE	NO APLICA
Bodega 01	Baño B01
Bodega 03	Baño B07
Bodega 04	Baño B08
Bodega 05	Baño B08 M
Bodega 08	Baño B09
Bodega 07	Baño B11
Bodega 09	Comedor
Bodega 10	Sala de Capacitaciones 1
Bodega 11	Sala de Capacitaciones 2
Bodega RMA	Punto de Reunión A
Área de Carga 1	Punto de Reunión B
Área de Carga 2	Casilleros A
Área de alisto	Casilleros B
Facturación	Área de descanso 1
Oficina de Operaciones	Área de descanso 2

Fuente: Lista de chequeo. Elaboración propia, 2021.

Otro instrumento utilizado para recolectar información para este objetivo es el cuestionario aplicado a la profesional de Salud Ocupacional, en este se pueden observar apartados con preguntas que su información es de suma importancia conocer para las modificaciones que se deben realizar en Almacén Salvador Ramírez.

Tabla N° 15 Estado del área operativa de Almacén Salvador Ramírez.

Tecnología e Información (Sección 1)		Si	No
1	Sistema tecnológico para la interacción con personas con discapacidad auditiva.		x
2	Adquisiciones de mobiliario, equipo y tecnología, cumplen con los estándares de diseño universal.		x

Fuente: Cuestionario aplicado a profesional de Salud Ocupacional de Almacén Salvador Ramírez.
Elaboración propia, 2021

Como se puede apreciar en la tabla anterior N°1, en la primera sección, con respecto al apartado dirigido al sistema tecnológico, la empresa no posee sistemas y tecnologías adecuadas para interactuar de manera integral con personas con discapacidad auditiva o sordas. Esto significa que la empresa debe crear o adquirir medios factibles que faciliten el acceso a la comunicación escrita y visual entre los trabajadores del área operativa y los trabajadores contratados con discapacidad auditiva o sorda. Asimismo, modificar algunos detalles del equipo y mobiliario, tomando en consideración la observación de la profesional en Salud Ocupacional en la entrevista, donde menciona que: “va a ser necesario utilizar mesas de reunión redondas u ovaladas”, con el fin de hacer partícipes a las personas con la discapacidad en estudio en actividades como capacitaciones, talleres, centros de sesiones, entre otros.

Tabla N° 16 Estado del área operativa de Almacén Salvador Ramírez

Sección 1					
Espacios Físicos		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
1	Área de trabajo.			X	
2	Instalaciones (infraestructura) de la empresa.			X	
3	Clima organizacional.			X	
4	Herramientas de trabajo.			X	
5	Las construcciones, diseños y adaptaciones del edificio en cumplimiento con la Ley N°7600			X	
Señalización y Comunicación					

1	Correcta señalización en instalaciones.			x	
2	Señalización de diferentes niveles (alta, media o baja).			x	
3	Sistema interno efectivo de comunicación.			x	
Cultura y Clima organizacional					
1	Promueven los valores organizacionales e inclusión.				x
2	Los trabajadores poseen el conocimiento para relacionarse con personas con discapacidad.				x

3	Plan de capacitación, campañas de sensibilización.				x
Sección 2					
Adaptabilidad					
1	Plan de emergencia adaptado a las personas con discapacidad auditiva o sordas.			x	
2	Equipo, mobiliario y maquinaria que generen algún riesgo a una persona con discapacidad auditiva o sorda.			x	
3	Señalización adecuada del área operativa.			x	

4	Iluminación adecuada.			x	
5	Área operativa segura para que labore una persona con discapacidad auditiva.		x		
6	Personal capacitado en la Lengua de Señas Costarricense.				x

Fuente: Cuestionario aplicado a profesional de Salud Ocupacional de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2021

En la tabla N° 16 siendo continuidad de la N°15, se encuentra el aspecto de espacios físicos, en el mismo no hay satisfacción en la accesibilidad de las diferentes áreas del almacén, y la cultura.

Referente a la señalización y comunicación, se encuentra poco satisfecho; puesto que, la empresa no cuenta con un sistema de comunicación que se ajuste a las necesidades de una persona con discapacidad auditiva o sorda, y la señalización debe mejorarse con el fin de que sea mayormente visible.

Según observaciones de la experta, el área operativa debe estar correctamente iluminada, las señalizaciones deben ser visibles con alto contraste para facilitar la lectura de estas.

Relacionando el cuestionario con la entrevista aplicada a la profesional de Salud Ocupacional es necesario mejorar la infraestructura, herramientas, señalización y cultura organizacional, según palabras de la profesional: “cualquier señal sonora, debe de acompañarse de señales luminosas, que faciliten la percepción de esa información para esas personas, por ejemplo, lo que son timbres, lo que son teléfonos, lo que son alarmas de alerta, tenemos que buscar como esto de alguna manera, llevárselos a ellos y creo que la manera más fácil es una señal luminosa y esto acompañado de una capacitación, y la información escrita es un medio de comunicación imprescindible para ellos, siendo aconsejable que vaya acompañado de imágenes para que se les facilite a ellos la comprensión”.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, la información recolectada en los instrumentos coincide y es el sustento para el diseño de la propuesta de inclusión de personas con discapacidad.

CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN

Al completar el análisis de los objetivos específicos N°1 y N°2, se da apertura al capítulo quinto, donde se desarrolla el objetivo específico N°3: Elaborar el diseño de una estrategia para la inclusión de talento humano con discapacidad auditiva o sordas que permita la igualdad de oportunidades en Almacén Salvador Ramírez.

La finalidad de la estrategia en la empresa citada es dirigir los esfuerzos desde la Alta Dirección y su compromiso tácito para convertirla en una organización que incluye realmente a las personas con discapacidad.

Seguidamente con base en las necesidades encontradas en el capítulo anterior, se expone una propuesta de estrategia para incentivar una cultura inclusiva y para incorporar trabajadores en clases de puestos operativos sordos o con discapacidad auditiva.

La primera sugerencia del equipo investigador es crear un departamento de recursos humanos que guíe, fomente, supervise y controle la implementación y continuidad de la presente estrategia. Además, es necesario contar con el apoyo de jefaturas y la alta gerencia para el progreso.

La estrategia propuesta contiene cinco apartados:

- Políticas y normas inclusivas.
- Prácticas inclusivas en procesos y procedimientos de recursos humanos.
- Cultura inclusiva empresarial.
- Accesibilidad.
- Presupuesto de la implementación de la estrategia.

Políticas y normas inclusivas.

La elaboración de una política inclusiva promueve la equidad, igualdad y la no

discriminación, brindando la oportunidad a todas las personas, incluso las personas con discapacidad auditiva o sordas, es por esta razón la importancia de crear en Almacén Salvador Ramírez una política de este tipo.

Es importante que, para la creación de la política inclusiva, la misión, la visión y valores de la empresa concuerden con la naturaleza del proyecto en desarrollo, por lo que se sugiere un cambio:

- Misión: Comercializar y distribuir productos líderes y de consumo masivo en el territorio nacional, con un equipo humano diverso, competente y comprometido a lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Visión: Ser una empresa modelo en el ámbito comercial e inclusivo, contribuyendo con oportunidades sociales equitativas en el desarrollo de nuestro negocio.
- Valores: Servicio, equidad, excelencia, respeto y solidaridad.

El equipo investigador propone la siguiente política de inclusión:

Política de inclusión laboral

Política laboral para fomentar la equidad en Almacén Salvador Ramírez S.A.

I. Generalidades

Almacén Salvador Ramírez S.A. en adelante, la empresa o la compañía, está ubicada en San José, Distrito Merced, Barrio México, Avenida 3 Calle 18 y 20, dedicada a la venta de productos de consumo masivo y servicios de distribución, orientados bajo la misión de “Comercializar y distribuir productos líderes y de consumo masivo en el territorio nacional, con un equipo humano diverso, competente y comprometido a lograr la satisfacción de nuestros clientes.”

Establece en su visión: “Ser una empresa modelo en el ámbito comercial e inclusivo,

contribuyendo con oportunidades sociales equitativas en el desarrollo de nuestro negocio.”

Sus valores empresariales son: “Servicio, equidad, excelencia, respeto y solidaridad”

En respeto y de acuerdo con las leyes, decretos y contratos vigentes que lo afecten, establece la presente política interna con el objeto de precisar las normas de fondo y de forma necesarias para fomentar y practicar la inclusión y equidad en el trabajo.

Esta política comprende el cuerpo de reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la compañía en cumplimiento de la inclusión laboral, y en caso de que no se cumpliera, el procedimiento interno a aplicar para cumplir con la normativa, tales como los artículos 404, 405, 406, 407, 408, 409 y 410 del Código de Trabajo, Reformado mediante Ley 9343 Reforma Procesal Laboral, la cual contiene los siguientes articulados:

II. Introducción

Almacén Salvador Ramírez, conoce que la discapacidad está comprendida entre las condiciones humanas, que cualquier persona puede vivir la discapacidad sea de manera temporal o permanente, y que la sociedad es un factor importante para que la equidad y la inclusión abran las puertas del desarrollo para todos.

La empresa también comprende que la discapacidad es muy diversa y que acciones para superar las desventajas son múltiples, y que la inclusión es un paso a paso, pues indiferentemente, la primera intervención para ser inclusivo es proveer de una oportunidad y de la mano adaptar lo que sea necesario para que la equidad sea construida en la realidad laboral.

Con base en lo anterior, la empresa se compromete a promover y fomentar el derecho

de la equidad e igualdad de oportunidades en el trabajo, para las personas con discapacidad, con el fin de ser parte de una sociedad inclusiva y contribuir con la eliminación de cualquier forma de discriminación, mediante hechos como el abrir oportunidades de empleo, mejorar condiciones de acceso, capacitación de trabajadores.

III. Objetivo

El objetivo de esta política es promover e impulsar los valores de la inclusión, equidad e igualdad en cada uno de los trabajadores de la empresa, sellando el compromiso empresarial en su ambiente laboral y frente a la sociedad, mediante mecanismos transparentes en sus procesos internos no discriminatorios y por medio de capacitaciones para fortalecer la relación entre trabajadores.

IV. Alcance

Lo establecido en la presente política interna, se aplica a todos los trabajadores de la compañía, quienes deben conocer, comprender y seguir las pautas estipuladas para lograr un ambiente de respeto, colaboración, equidad e inclusión.

V. Definiciones

- Discapacidad:

El concepto de discapacidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el texto de la Clasificación Internacional de la Funcionalidad, Discapacidad y Salud (CIF), indica que:

“La discapacidad está definida como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales, y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona”.

- Inclusión:

La inclusión es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso. (Coelho, 2019, párr. 1).

- Equidad:

La equidad es la cualidad que caracteriza al hecho de dar a cada individuo lo que se merece. En este sentido, se muestra como un sinónimo, con matices, de igualdad. (Coll, 2020, párr. 1).

- Igualdad de oportunidades:

Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades, de acceso y participación en idénticas circunstancias. Equiparación de oportunidades: Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas. (Ley N.º 7600, s.f., Art. 2).

- Discriminación:

“El significado más común de discriminación se refiere al fenómeno sociológico en los seres humanos que atenta contra la igualdad” (Morales, 2019, párr. 1).

VI. Fundamentos

La empresa conoce que las personas con discapacidad poseen habilidades y competencias de gran valor para alcanzar día a día el éxito en las labores, por ello la presente política provee los siguientes fundamentos:

- Crear oportunidades laborales equitativas para personas con discapacidad, para que sean incluidas en igualdad de condiciones en el equipo de trabajo y las mismas puedan crecer y desarrollarse en tanto desempeñan su cargo.
- Originar estrategias de sensibilización social-laboral que eliminen las barreras de acceso al mundo laboral de las personas con discapacidad.
- Promover y garantizar procesos inclusivos de reclutamiento y selección, así como de capacitación, continuidad y crecimiento en el trabajo.

VII. Política de inclusión laboral

Almacén Salvador Ramírez S.A. valora a todas las personas como el capital activo esencial e indispensable para el logro de sus objetivos y metas empresariales, por ello, asegura que todos sus trabajadores obtengan lo requerido y necesario para el desarrollo de sus tareas y para el desarrollo profesional.

La empresa comprende y defiende que inclusión es el resultado de todas las acciones y esfuerzos aplicados para la incorporar y retener personas con discapacidad, propiciando un ambiente equitativo que le permita con sus habilidades y competencias construirse por en el desempeño de su trabajo.

VIII. Compromisos

La empresa se compromete a aplicar los procesos y actividades que posibiliten la inclusión laboral. Para ello, se dispone a:

a) Crear e impulsar una cultura empresarial equitativa.

- Ser pilar al incluir e incorporar personal por razones objetivas a las competencias requeridas para un cargo.
- Reconocer la importancia de la diversidad y las diferencias para crear nuevas oportunidades y soluciones.
- Fortalecer y procurar el trabajo en equipo, haciendo valer el hecho que alguno no es mejor que todos.
- Buscar constantemente el talento y las competencias en las personas.
- Recompensar el apoyo que los trabajadores compartan a los demás en el desarrollo de las tareas y así en el logro de las metas.

b) Generar oportunidades laborales en igualdad de condiciones.

Crear perfiles para las diferentes clases de puestos, considerando las competencias y habilidades como requisitos indispensables, procurando que la incorporación de nuevo talento humano lo determinen razones objetivas y equitativas por medio de competencias.

c) Adaptar los procesos de reclutamiento y selección.

En términos de reclutamiento y selección de personal, la adaptación consiste en desarrollar los procesos al incorporar personal de manera equitativa, tomando como base las competencias y habilidades de los candidatos de acuerdo con las necesidades del cargo y estrategias empresariales. Para ello es necesario:

- Capacitar a los profesionales de recursos humanos en temas de discapacidad, para conocer los diversos tipos de discapacidades, lenguas, adaptar pruebas de

selección, entre otras, con el fin de proveer un espacio adecuado y ver los aportes reales de los candidatos.

- Publicitar las ofertas de empleo en los diferentes medios tradicionales, indicando que la oferta es inclusiva, asimismo, aprovechar las relaciones con las diferentes entidades públicas como municipalidades, que brindan los servicios de contacto directo con personas con discapacidad.
- Sensibilizar el ambiente de trabajo, compañeros y jefaturas directas del postulante y futuro trabajador, fomentando la equidad, la igualdad de condiciones, respeto y dignidad.

d) Medios de comunicación inclusivos.

La comunicación con el personal interno y con clientes, proveedores y sociedad es muy importante, debido a que la empresa se suma a la inclusión, por lo cual es vital dar a conocer la visión, misión y valores empresariales, así como sus objetivos y metas. La comunicación debe ser para todos, se deben aprovechar las redes sociales y relaciones con otras empresas y centros inclusivos.

e) Capacitaciones internas formativas y de sensibilización.

Las capacitaciones, talleres, campañas y cursos que se desarrollen con fines de sensibilización y educación, forman parte del compromiso empresarial. Al planear y desarrollar los mismos, se tomará en cuenta las adaptaciones necesarias para hacer copartícipes a todos y que el aprendizaje sea integral, con el objetivo de que se logren los resultados deseados acerca la verdadera inclusión.

f) Inducción y entrenamiento práctico.

La empresa se responsabiliza de la adecuada inducción y el debido entrenamiento

óptimo del trabajador con discapacidad, con la finalidad de proveer todas las herramientas y adaptaciones necesarias para que nuevo ingreso desarrolle sus tareas de manera eficiente.

g) Seguimiento.

La compañía garantiza dar un acompañamiento al nuevo trabajador, completando un seguimiento durante los primeros 2,5 meses, donde se evalúe y se supervise el trabajo realizado por el nuevo trabajador. Continuamente se presentarán los avances y resultados, de manera que el proceso de la inclusión sea oportuno y seguro.

h) Buzón en línea de sugerencias o denuncias.

Almacén Salvador Ramírez, dispone para todo el personal de la empresa, un buzón en línea, al cual pueden acceder por medio de internet, para comunicar dudas o sugerencias, si prefieren hasta de manera anónima, con el fin de obtener información valiosa y aportar al conocimiento de los trabajadores.

En caso de denuncias, pueden ser recibidas por este mismo medio; sin embargo, sí es necesario darle continuidad al hecho, para realizar el debido proceso de investigación y sanción, por lo que podría solicitarse algún tipo de identificación.

i) Creación de comisión de inclusión y equidad.

El compromiso de ser una empresa inclusiva debe ser velado e impulsado por una comisión de inclusión empresarial, la misma, estará compuesta por seis personas como mínimo, donde tres serán personas con discapacidad y tres sin discapacidad. La comisión tendrá como responsabilidad reunirse de manera bimensual, con el fin de proponer oportunidades de los diversos campos de la compañía, como ambiente y clima,

cultura, derechos, garantías, salud y seguridad, entre otros. Además, será indispensable que se presente a las reuniones un representante patronal, con el fin de que gerencias y jefaturas sean parte del cambio y respondan a las necesidades imperiosas puestas en mesa.

- j) Brindar apoyo de continuidad laboral en caso de presentar una discapacidad por accidente o enfermedad laboral.

La compañía acuerda proveer estabilidad laboral y acompañamiento a cualquier trabajador que por causa de un accidente o enfermedad laboral presente una situación de discapacidad auditiva o sordera, realizando las adaptaciones necesarias para el puesto o bien si es necesario reubicarle de cargo, confiriéndole continuidad a la relación laboral.

IX. Denuncias

Al gestionar una denuncia frente a un acto o hecho discriminatorio, la empresa se compromete a la confidencialidad y seguridad de la información recibida, con el objetivo de hacer cumplir la presente política.

Para efectos de iniciar una debida investigación, es necesario, que la denuncia contenga la siguiente información:

- Nombre de la persona receptora del acto o hecho discriminatorio.
- Persona o proceso que actúa o emite discriminación.
- Fecha, hora y lugar del acontecimiento.
- Descripción del suceso discriminatorio.

Si el o la denunciante desea salvaguardar su identidad y realizar la denuncia de

manera anónima, puede abstenerse de brindar el nombre; no obstante, para fines de investigación y sancionatorios, es necesario algún otro dato que permita identificarlo.

X. Sanciones

En caso de comprobarse la existencia de una falta por discriminación, se conformará una comisión investigadora, que estudie el caso y rinda un informe a la gerencia correspondiente, recomendado que la falta sea sancionada, según corresponda, de la siguiente forma:

- Si se trata de un TRABAJADOR, en aplicación del artículo 410 de la Ley N°9343, se le sancionará con despido sin responsabilidad patronal.
- Si se trata del PATRONO, éstos serán responsables personalmente por sus actuaciones, respecto de las cuales deberán responder en la vía judicial, una vez que la gestión se haya presentado ante esa sede.

De no probarse la falta, se ordenará el archivo del expediente.

XI. Procedimiento de ejecución de la política

a) Difusión

La comunicación efectiva de la presente política se dará a conocer mediante los siguientes medios: reuniones con todo el personal, afiches en pizarras informativas y correos electrónicos. En caso de consultas y aportes, la oficina de Recursos Humanos estará disponible para atenderlos.

b) Implementación

La compañía debe velar por que sus normas internas estén alineadas y sea

compatible con la presente política, asimismo, corresponde a las jefaturas y gerencias dar el apoyo completo, así como un control en su cumplimiento. Corresponde la implementación de una cultura inclusiva a todos los departamentos de la empresa, desde el cargo más alto al más bajo en un nivel jerárquico, ya que la política es de todos y para todos.

c) Notificaciones

En caso de que los trabajadores de la compañía presenten inquietudes, consultas, dudas, sugerencias o denuncias, la empresa pone a disposición los siguientes medios para que se comuniquen:

- Oficina de Recursos Humanos.
- Correo electrónico: dporras@almacensr.com
- Número telefónico de trabajo: 6224 1086 / 2539 7000 ext. 126.
- Buzón Anónimo.

Si es necesario y solicitado, puede hacerse de manera confidencial o anónima. La información será administrada por la gerencia o jefatura departamental, quienes actuarán según las medidas expuestas en la aplicación de la Política.

Firmas de aprobación de los directivos de la empresa.

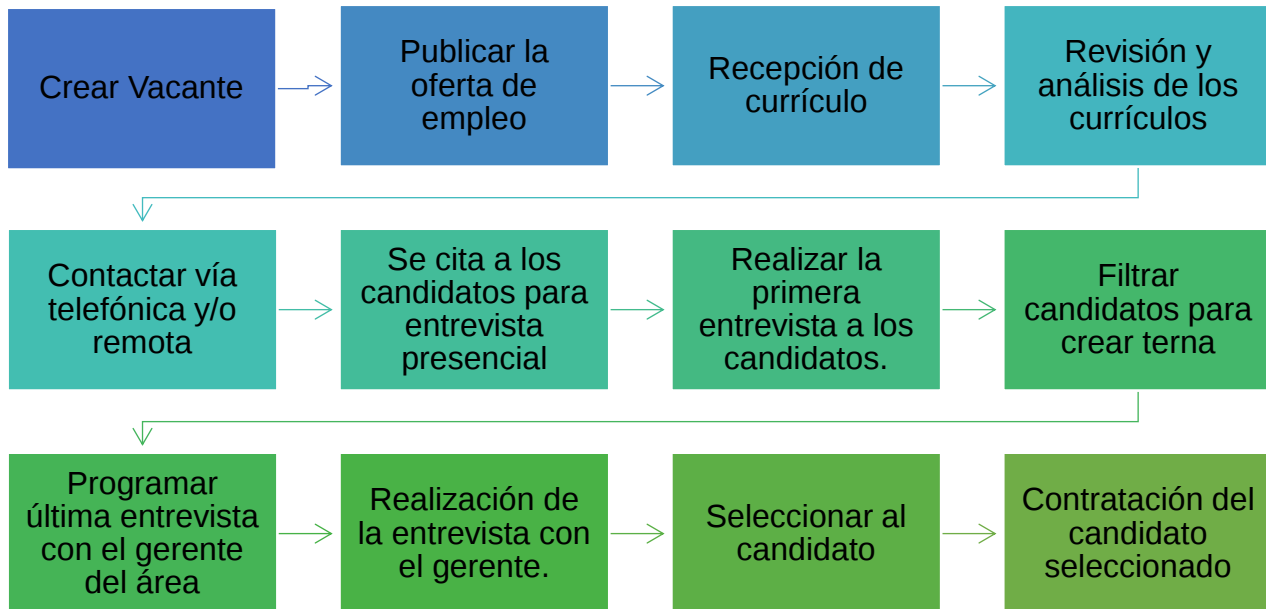
Prácticas inclusivas en los procesos y procedimientos de Recursos Humanos.

La empresa afirma que no cuenta con un departamento de recursos humanos; sin embargo, sí existe una persona que desarrolla la profesión, la misma asegura en el cuestionario aplicado que no se llevan a cabo prácticas inclusivas en los procesos como: reclutamiento, selección, inducción, capacitación, seguimiento y evaluación de desempeño; por lo tanto, el equipo investigador propone como parte de la estrategia, lo

siguiente:

Proceso de Reclutamiento y Selección

Imagen N° 3 Proceso de Reclutamiento y Selección



Fuente: Elaboración propia, 2022.

La imagen anterior muestra una propuesta del proceso inclusivo que se lleva a cabo al reclutar y seleccionar a nuevos candidatos para vacantes disponibles en el área operativa. Al incorporar a personas con discapacidad auditiva o sordas es necesario adaptar algunos pasos para lograr una comunicación efectiva y sin discriminación.

Los principales pasos que se adaptan son:

- **Contactar vía telefónica o remota:** en este paso, al crear una vacante para el área operativa, el reclutador en primera instancia se comunica con el candidato vía telefónica, de enterarse que la persona presenta una discapacidad auditiva o es sorda, se procede a contactar al postulante vía remota, con el fin de poder observar a la persona por medio de una reunión virtual. Para tener una

comunicación efectiva es necesario que el reclutador tenga conocimientos en lengua de señas, o bien, se contrate a un intérprete.

- Realizar las entrevistas a los candidatos: al igual que en el paso anterior, es preciso que la empresa adquiera el servicio de un intérprete para ejecutar la entrevista, de lo contrario el profesional en recursos humanos y el gerente del área operativa deben ser capacitados en LESCO.

Por otra parte, se considera oportuno que Almacén Salvador Ramírez, se integre en los programas de inclusión de personas con discapacidad que poseen las Municipalidades del país, esto para atraer nuevos talentos y generar mayor alcance de atracción de la población en estudio.

Procesos de Inducción y Capacitación

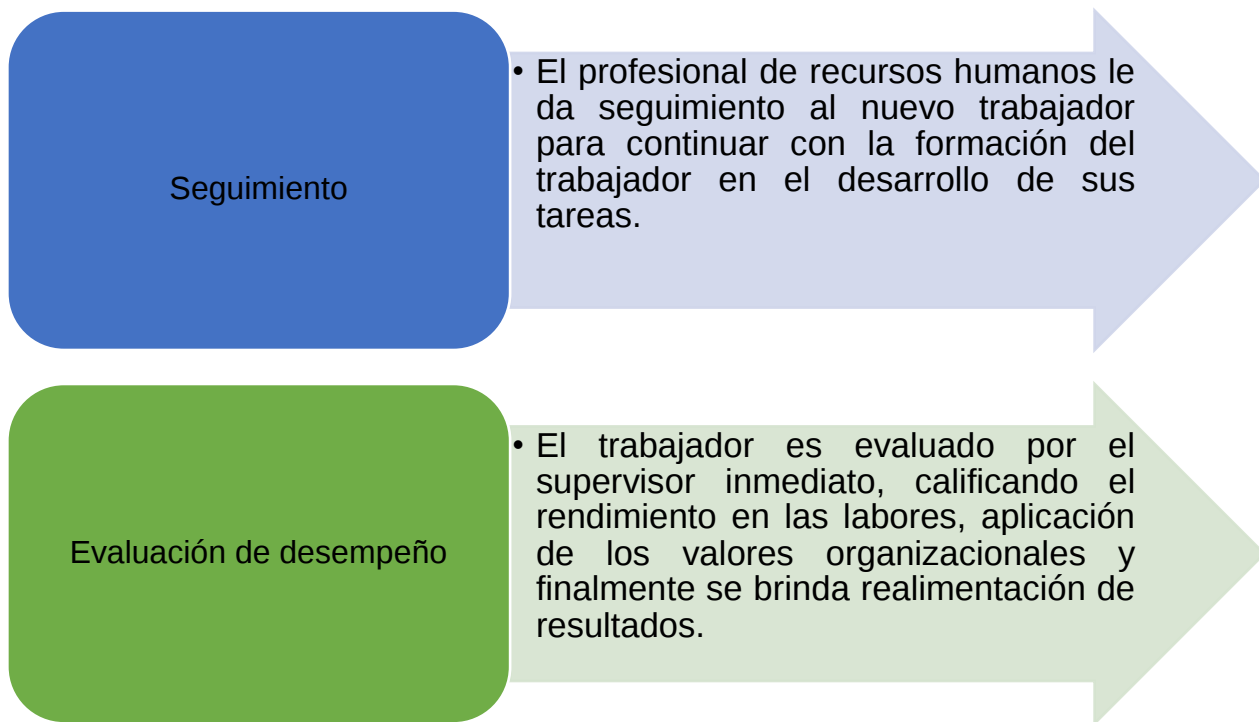
Imagen N° 4 Procesos de inducción y capacitación



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Procesos de Seguimiento y Evaluación de Desempeño

Imagen N° 5 Procesos de seguimiento y evaluación de desempeño



Fuente: Procesos de seguimiento y evaluación de desempeño de Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2022.

La evaluación del desempeño mide la eficacia de los trabajadores en el desarrollo de las tareas asignadas, así como el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, además identifica áreas de mejora.

Su importancia es que garantiza que los trabajadores reciban realimentación con el objetivo de un mayor crecimiento, primeramente, se evalúa a los dos meses para decidir si el trabajador logra el período de prueba, luego una vez al año, disminuyendo errores y desarrollando habilidades.

Cultura empresarial inclusiva

En el diseño de una estrategia de inclusividad, es imprescindible trabajar con la cultura de la compañía. El equipo investigador al realizar un estudio de los valores, las opiniones y los pensamientos de la población operativa de Almacén Salvador Ramírez, mediante las 170 encuestas aplicadas, encuentra un porcentaje minoritario que se resiste a trabajar con personas con discapacidad, asimismo, un bajo porcentaje de personas que se abstienen a exponer su opinión al respecto. Sin embargo, no se debe subestimar estos datos, debido a que se desconoce la influencia que puede ejercer hacia la mayoría en el futuro, o el daño colateral de permitir “un poco” de discriminación en la empresa.

El formar una cultura verdaderamente inclusiva, puede tardar años, depende de las acciones que se realicen; también, el seguimiento y la constancia en la aplicación de acciones formadoras de valores y costumbres de equidad e igualdad. Por lo que a continuación se desarrolla un plan de actividades que el departamento de recursos humanos junto con gerencias y jefaturas deben apoyar y gestionar para fomentar la inclusión en Almacén Salvador Ramírez.

Tabla N° 17 Plan de actividades para una cultura inclusiva

Componente	Recomendación	Actividades	Responsables
Políticas y normas	• Aplicar política de inclusión propuesta en el presente trabajo. • Actualizar políticas ya existentes, de manera que procuren la igualdad y equidad.	• Firmar la política de inclusión. • Comunicar la política de inclusión a todo el personal, mediante correos, reuniones, afiches y carteles. • Corroborar que las mismas sean entendidas por todos.	• Gerencia • Departamento de Recursos Humanos.
Procesos y procedimientos	• Aplicar procesos y procedimientos inclusivos en el reclutamiento y selección, así como en la capacitación, seguimiento y evaluación de desempeño.	• Adaptar perfiles de clases de puestos para que todos puedan aplicar a vacantes en el área operativa. • Ejecutar los procedimientos y procesos inclusivos propuestos.	• Departamento de Recursos Humanos

		• Informar a través de redes sociales y a nivel corporativo sobre la actualización de estos y nuevas oportunidades.	
Charlas y talleres sobre discapacidad e inclusión	• Sensibilizar a la población de la empresa en temas de discapacidad, apoyo, igualdad, equidad y valores colectivos integrales que permitan la inclusión.	• Investigar las necesidades de capacitación y de sensibilización del personal operativo. • Crear talleres informativos sobre discapacidad y su cultura. • Distribuir y pegar boletines informativos sobre discapacidad y cultura, donde todos puedan acceder visualmente y recordar.	• Departamento de Recursos Humanos y empresas externas que brinden charlas y capacitaciones.
Capacitaciones en LESCO	• Brindar al personal operativo oyente el	• Capacitar al Departamento de Recursos Humanos, jefaturas y supervisores en LESCO, para que	• Gerencia.

	conocimiento de la Lengua de Señas Costarricense.	ejecuten las tareas administrativas y de gestión de personal sin necesidad de intérpretes. Nivel intermedio avanzado, mediante un profesional en la materia. • Capacitar a trabajadores del área operativa, mínimo a nivel básico en LESCO, para fomentar la inclusión y comunicación. Corresponde al depto. Recursos Humanos y a jefaturas. • Utilizar apps de interpretación de voz a lenguaje de señas (Traductor LESCO, TEC)	• Departamento de Recursos Humanos
--	--	--	--

Comisión de inclusión en el trabajo	• Creación de una comisión que dé seguimiento a la inclusión en el trabajo.	• Conformar un equipo de 6 personas, 3 representantes patronales y 3 trabajadores operativos. • Desarrollar planes de seguimiento para la creación y desarrollo cotidiano de la cultura inclusiva empresarial, donde quien planea, supervise y controle los mismos sea la Comisión de inclusión laboral.	• Departamento de Recursos Humanos. • Comisión de inclusión en el trabajo.
Entorno accesible	• Proveer espacios de trabajo universales que permitan el desempeño de todos los empleados.	• Elaborar un plan de trabajo según prioridades a solucionar. • Implementar la propuesta de accesibilidad adjunta.	• Gerencia

Fuente: Cultura empresarial inclusiva. Elaboración propia, 2022.

Accesibilidad

Según la Ley N° 7600 (1996), la accesibilidad son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras. (párr. 2).

Seguidamente, se ilustran las sugerencias indispensables en la creación de un entorno accesible para personas oyentes y con discapacidad auditiva o sordas.

Imagen N° 6 Accesibilidad



Fuente: Accesibilidad en Almacén Salvador Ramírez. Elaboración propia, 2022.

Presupuesto estimado para aplicar la estrategia

Tabla N° 18 Costos estimados al aplicar la estrategia de inclusión

Inversión	Promedio Mensual	Observaciones
Costo de la capacitación en LESCO al personal de Recursos Humanos, jefaturas y supervisores, nivel intermedio-avanzado.	LESCO 1 General \$918.000	Se capacitan a 15 personas por un total de 40 horas.
Costo de contratación por horas a un intérprete para efectos de inducción a trabajadores sordos o con discapacidad auditiva.	\$65 dólares por 3 horas (\$42.134,64)	6 horas de capacitación como mínimo: \$84.269,28
Costos por servicios profesionales de salud ocupacional (proyecto de señalización)	\$333.350	Servicio mensual.
Costo de instalación de alarma de evacuación sonora y lumínica en las áreas operativas.	\$2750 dólares (\$1.782.632,00)	
Costo de adquisición de pantallas, para la comunicación visual.	\$1.798.993,90	10 pantallas de 32 pulgadas, para cada bodega.
Total de inversión:	\$ 4.917.245,18	

Fuente: Elaboración: Propia. 2021.

Los costos anteriormente detallados no son recurrentes, pero son necesarios para la inclusión: La capacitación en Lengua de Señas Costarricense al Dpto. de Recursos Humanos, jefaturas y supervisores en primera instancia, tiene un costo de ₡918.000 colones por un total de 40 horas, llevado a cabo por un período de un mes o según le convenga a la empresa. Se capacita un grupo de 15 personas en LESCO 1 general, siendo el precio por persona de ₡61.200 colones.

Para el proceso de inducción de trabajadores sordos o con discapacidad auditiva, en tanto el depto. de Recursos Humanos culmina el proceso de aprendizaje y capacitación en LESCO, es necesario la contratación de un intérprete certificado, que tiene un costo de \$65 dólares por 3 horas (₡42.134,64), considerando que la inducción teórica tiene una duración de 6 horas como mínimo, el costo total sería por ₡84.269,28. Es una oferta que brinda la interprete Alina Soto. Se adjunta cotización en anexos.

La compañía actualmente cuenta con los servicios profesionales de una empresa subcontratada de Salud Ocupacional, la misma gestiona los proyectos de renovación y reubicación de señalización. El equipo investigador sugiere priorizar para realizarlo en corto o mediano plazo. Almacén Salvador Ramírez invierte ₡333.350 mensualmente por este servicio.

La instalación de la alarma sonora luminosa de evacuación en casos de emergencia tiene un costo de \$ 2750 dólares (₡1.782.632,00), la misma fue cotizada por el proveedor Ricardo Peraza de Oroline, se adjunta cotización en anexos.

Para proporcionar medios de comunicación visual, se debe adquirir pantallas con un costo unitario de ₡159 203 colones más i.v. Es necesario comprar 10 unidades para la instalación en todas las bodegas, totalizando ₡ 1 798 993,90 colones.

Al contratar personas con discapacidad auditiva o sorda, si bien es cierto, la

empresa debe invertir; sin embargo, puede obtener el beneficio de una reducción porcentual en el impuesto sobre la renta, se describe el proceso para dicho beneficio:

Proceso para solicitar el beneficio de Ley del Impuesto sobre la Renta (Ley 7092 del 21 de abril de 1988)

Después de realizar las adaptaciones necesarias, las capacitaciones en la enseñanza de la lengua de señas costarricense, la sensibilización al personal para la inclusión y no discriminación, y la incorporación de personas con discapacidad auditiva o sorda, la empresa puede gozar de los beneficios de la Ley N° 7092, Ley del Impuesto sobre la Renta.

Según el artículo N°12, las empresas y personas con actividades lucrativas citadas en el artículo segundo de la misma Ley, tienen derecho a deducir de su renta bruta, los costos y gastos necesarios contemplados en el artículo 8 de la Ley, siempre que sean necesarios para producir ingresos gravables.

De acuerdo con el artículo 10 de la misma ley, serán deducibles de la renta bruta. b) las remuneraciones enumeradas en el inciso b) de la ley; en el caso de personas lisiadas podrá deducirse un monto adicional, igual a las remuneraciones pagadas, siempre que se demuestre tal condición, mediante certificación extendida por CONAPDIS.

Para esto, en el documento Incentivos Fiscales a las Empresas, de acuerdo con Antezana y Linkimer (2015), este es el procedimiento:

1. Solicitar formalmente por escrito al Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial la certificación a que se refiere el inciso b), artículo 12 del Reglamento a la Ley N°7092, suministrando datos generales sobre la identificación de la Empresa.

2. Aportar certificación del diagnóstico médico y valoración funcional del trabajador con discapacidad extendida por un especialista, así como los datos generales de identificación del trabajador/a.
3. Anexar la fotocopia del contrato de trabajo suscrito con la persona con discapacidad.
4. Descripción del puesto que desempeña o desempeñará el trabajador/a especificando si éste ha requerido o requerirá adaptación al puesto o del equipo de trabajo en virtud de su discapacidad.
5. El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) dispondrá de un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de la fecha de recibo de los documentos citados para emitir la certificación.

Una vez realizado este trámite la empresa procederá a presentar su Declaración en las fechas correspondiente incluyendo en el formulario las deducciones permitidas por esta ley. (p. 5)

El incluir talento humano con discapacidad auditiva o sordos en empresa, es un ganar-ganar, es avance para la sociedad, un derribe de la ignorancia y discriminación, se insta a que prevalezca la decisión de ser parte de las empresas inclusivas de Costa Rica.

CAPÍTULO Vi: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con base en la investigación realizada y el estudio de este proyecto, el equipo investigador concluye lo siguiente:

- Después de todo el estudio realizado, se determina que si candidatos con discapacidad auditiva o sordo, cumple con los requisitos de la vacante disponible en cualquier clase de puesto operativo, puede aplicar y ser seleccionado, ya que no hay razón de discriminación por dicha discapacidad.
- Las clases de puestos que requieren mayor adaptación para incluir personas con discapacidad auditiva o sorda son las siguientes: supervisor de planta, encargado de bodega, chofer de vehículo liviano, operador de montacargas, encargado de mantenimiento, bodeguero chequeador, peón de carga y descarga cobrador.
- De parte de la gerencia de operaciones y las profesionales en Salud Ocupacional y de Recursos Humanos existe la afirmación y anuencia a la inclusión de personas con discapacidad auditiva o sorda en las clases de puestos del área operativa de la empresa.
- Dentro del personal del área operativa no existe ningún trabajador con conocimiento de la Lengua de Señas nivel avanzado, que permita y promueva la comunicación con una persona con discapacidad auditiva o sorda; sin embargo, los trabajadores están anuentes a ser capacitados en LESCO.
- Se determina que existe una minoría resistente a una cultura inclusiva que puede generar indiferencia y discriminación contra personas con la discapacidad en estudio.

- La empresa no cuenta con personal capacitado que pueda entrenar a personal con discapacidad, esto afecta el aprendizaje, crecimiento, desarrollo y desempeño de los trabajadores.
- Almacén Salvador Ramírez no posee una norma que permita darle apoyo en continuidad laboral a trabajadores que sufran de algún accidente y este les genere una discapacidad, esto provoca un descontento, por ello se observa la respuesta de nada satisfecho.
- Existe poca satisfacción por parte de las profesionales en las áreas de Recursos Humanos y Salud Ocupacional, en cuanto a anunciar o difundir efectivamente las políticas y normas de la empresa hacia sus trabajadores.
- Almacén Salvador Ramírez no posee una política de inclusión de personas con discapacidad auditiva o sorda, asimismo no se contempla la inclusión y equidad en la misión, visión y valores empresariales.
- No existe una comisión que supervise que haya igualdad de oportunidades para personas con discapacidad y que cree un ambiente y clima organizacional equitativo.
- La infraestructura muestra debilidades en: la señalización vertical, señalización luminosa e identificación de áreas de trabajo comunes, necesarias para la guía del trabajador con discapacidad auditiva o sorda.
- La iluminación y el equipo de protección personal son debilidades para la empresa, ya que la primera su condición es intermedia, y para la segunda, siendo más grave, su condición no existe.
- El plan actual de evacuación ante una emergencia no se encuentra adaptado para personas con discapacidad auditiva o sordas, lo que puede provocar accidentes fatídicos e incluso muertes.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones y la investigación realizada, se describen recomendaciones necesarias para que Almacén Salvador Ramírez sea una empresa inclusiva:

- Adaptar el proceso de reclutamiento y selección para la inclusión de personas con discapacidad, que permita transparencia y equidad en el proceso.
- Aplicar mecanismos que generen oportunidades laborales a personas con discapacidad auditiva y sordas valorando principalmente los requisitos indispensables y las competencias cardinales, sobre los requisitos de experiencia y formación académica.
- Considerar la ejecución de la estrategia de inclusión de trabajadores con discapacidad auditiva o sorda.
- La comunicación es sumamente importante por lo que se insta a capacitar al personal en la Lengua de Señas Costarricense para facilitar la comunicación, esto permite que haya un mejor desempeño en la ejecución de las tareas. Se prioriza capacitar al departamento de Recursos Humanos, jefaturas y supervisores.
- Impartir capacitaciones y talleres a los trabajadores y supervisores del área operativa, que permitan la sensibilización en cuanto al tema de discapacidad auditiva o sorda, impulsando la igualdad y equidad de oportunidades.
- Contratar un intérprete en LESCO que permita la comunicación durante el proceso de inducción y capacitación del nuevo trabajador sordo o con discapacidad auditiva.

- Considerar dentro de la política de inclusión de personas con discapacidad un compromiso que determine la continuidad laboral de un trabajador que sufra un accidente o enfermedad que le genere una discapacidad.
- Implementar un método de comunicación visual, verbal o escrito de las normas y políticas de la empresa, de manera que toda la población trabajadora identifique y comprenda las mismas.
- Considerar la aplicación de la política de inclusión de personas con discapacidad propuesta en la estrategia diseñada, además es de suma importancia que la misión, visión y valores de la empresa concuerden con la inclusión, al relacionar estos factores permite que la población trabajadora tenga un cambio de mentalidad y cultura.
- Crear una comisión de inclusión que supervise el cumplimiento de las políticas, valores y derechos de las personas con discapacidad; que además promueva actividades y capacitaciones de sensibilización e información.
- Revisar la señalización de seguridad e identificación existente de la empresa, para eliminar las que se encuentran obsoletas, y proveer las necesarias para cada bodega, áreas de almacenamiento de pedidos terminados, espacios para almacenamiento de mercadería, servicios sanitarios, salas de capacitaciones, de descanso y reunión, priorizando este proceso por parte de los servicios profesionales de salud ocupacional contratado.
- Procurar de manera pronta el mejoramiento de las condiciones de la iluminación y adquirir el equipo de protección personal recomendado por la profesional en Salud Ocupacional.
- Se considera adaptar el plan de emergencia existente con las necesidades de una persona con discapacidad auditiva o sorda, como lo es adquirir una alarma

sonora y luminosa, de esta forma permite que, al momento de presentarse un evento poco favorable las personas puedan evacuar las instalaciones de manera inmediata.

- Se sugiere mejorar la maquinaria que se utiliza diariamente en el área operativa; el principal vehículo a realizarle pequeños cambios es el montacargas, colocándole alertas visuales (luminosa) para disminuir la probabilidad de un accidente.
- Disponer anualmente de un capital específico para la continuidad de mejora de las áreas de trabajo y en común de los trabajadores de la empresa, buscando fortalecer la seguridad de todos en el ambiente, especialmente las condiciones necesarias para que un trabajador sordo o con discapacidad auditiva, pueda participar de manera tranquila.

Referencias bibliográficas

- Alianza Empresarial para el Desarrollo, (2019). *Empresas reconocidas por sus prácticas de inclusión*. Recuperado de: <https://www.aedcr.com/noticias/36-empresas-y-organizaciones-son-reconocidas-por-sus-practicas-de-inclusion-social-y>
- Alianza Empresarial para el Desarrollo, (2019). 7ma Edición Reconocimiento Costa Rica Incluye. Recuperado de: <https://www.aedcr.com/eventos/7ma-edicion-reconocimiento-costa-rica-incluye>
- Arciniegas Ortiz, J. A. (2018). *Gestión del recurso humano en las organizaciones*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/122447?page=46>.
- Asamblea Legislativa (2010). Ley 8862. *Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69031&nValor3=82737&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa (2012). Ley N° 9049 *Ley de Reconocimiento de Lengua de Señas Costarricense (LESCO) como lengua materna*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72965&nValor3=89310&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa (2012). Norma N° 9303 *Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79686&nValor3=100848&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa (2014). Ley N° 7600, *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79686&nValor3=100848&strTipM=TC

[o.aspx?param2=1&nValor1=1&nValor2=89760&nValor3=117920&nValor4=N](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=8045&nValor3=109068&nValor5=47431#:~:text=%2D%20Se%20proh%C3%ADbe%20toda%20discriminaci%C3%B3n%20en,otra%20forma%20an%C3%A1loga%20de%20discriminaci%C3%B3n)
[O&strTipM=TC](#)

Asamblea Legislativa (2016). *Sistema costarricense de información jurídica*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=8045&nValor3=109068&nValor5=47431#:~:text=%2D%20Se%20proh%C3%ADbe%20toda%20discriminaci%C3%B3n%20en,otra%20forma%20an%C3%A1loga%20de%20discriminaci%C3%B3n

Antezana, P. & Linkimer, M. (2015). *Incentivos Fiscales a las Empresas, Red de Empresas Inclusivas Costa Rica*.
http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_8.pdf

Coelho, F. (2019). Inclusión. En *Significados.com*.
<https://www.significados.com/inclusion/>

Coll, F. (2020). Fuente secundaria. En *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/fuente-secundaria.html>

Coll, F. (2021a). Fuente primaria. En *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/fuente-primaria.html>

Coll, F. (2021b). Fuente secundaria. En *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/fuente-secundaria.html>

Conapdis (2018). *Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018*.
<https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>

D'Aquino, M. & Barrón de Olivares, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue.
<https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/160000?page=96>.

Dúcon, L. C. (2015). *La inclusión laboral de personas con discapacidad: Una mirada desde la productividad y desarrollo humano*. Key Words

- Espínola Jiménez, A. (2015). *Accesibilidad auditiva*. La Ciudad Accesible. <https://sid.usal.es/docs/F8/FDO27110/Accesibilidad%20auditiva.pdf>
- Esquivel, J. S. (2017). *Plan de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en la empresa Spoon* [tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica] Repositorio SIBDI. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/10153>
- Etecé, E. (2021). Diagnóstico. Em Concepto. <https://concepto.de/diagnostico/>
- Fallas Villalobos, C. (2017). *Este fue el camino que siguió Taco Bell para abrir su primer restaurante inclusivo*. <https://www.elfinancierocr.com/negocios/este-fue-el-camino-que-siguio-taco-bell-para-abrir-su-primer-restaurante-inclusivo/Y635TAFTSZHWZJXW5WLK24FKFU/story/>
- INEC, (2018). *País tiene 18.2% Personas en situación de discapacidad*. <https://www.inec.cr/noticia/pais-tiene-182-personas-en-situacion-de-discapacidad>
- INEC, (2020). Encuesta Continua de Empleo al primer trimestre de 2020. <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/receit2020.pdf>
- INEC, (2022). Encuesta Continua de Empleo al cuarto trimestre de 2021. <https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/receond2021.pdf>
- Materón Palacios, S. (2016). Principios de equidad e igualdad una perspectiva inclusiva para la atención educativa de las poblaciones con discapacidad en Colombia. *Revista Colombiana de Bioética*, 11(1), 117-131. <https://doi.org/10.18270/rcb.v11i1.1817>
- Ministerio de Comunicación Gobierno del Bicentenario (2018-2022). *Empresas reconocidas por sus prácticas de inclusión*. Recuperado de: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2017/01/9-empresas-son-reconocidas-por-sus-buenas-practicas-de-inclusion-social-y-laboral-de-personas-con-discapacidad/>

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2020). *Código de Trabajo de Costa Rica y sus Reformas*. https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf
- Monroy Mejía, M. & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/172512?page=109>.
- Morales, A. (2019). Discriminación. En *Significados.com*. <https://www.significados.com/inclusion/>
- Organización de las Naciones Unidas (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Naciones Unidas (2015). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Olalde, T. (2018). *Conceptos basicos de administración*. http://evaluacion.azc.uam.mx/assets/conceptos_basicos_de_administracion.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). *OIT Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas)*. Ginebra.
- Peressotti, C. (2018). *Inclusión laboral de personas con discapacidad: metodología y práctica*. Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/78818?page=3>
- Pimienta, J. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.utn.ac.cr/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Rey Pérez, J. L. & Mateo Sáenz, L. (2018). *El empleo de las personas con discapacidad: oportunidades y desafíos*. Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/59052?page=97>
- Riquelme, M. (8 de Marzo de 2017). *Procedimiento en una empresa: qué es y teoría*. <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>

- Roncancio, G. (2019). Estrategia: qué es y las herramientas para crearla. En *Pensemos*. <https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla#:~:text=En%20ese%20contexto%20es%20importante,campos%20del%20conocimiento%20como%20la>
- Rodríguez, J. (2017). *Muestreo y preparación de la muestra*. Cano Pina.
- Rodríguez, R. (2018). Taco Bell busca llegar a 100 empleados con capacidades especiales. En *La Republica*. <https://www.larepublica.net/noticia/taco-bell-busca-llegar-a-100-empleados-con-capacidades-especiales>.
- Royo, J. (2016). *Viviendo el sonido*. <https://www.gaes.es/viviendoelsonido/foros/post/1682/el-grado-de-perdida-de-audicion>.
- Ruddock, J. (2018). *Análisis del plan nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica*. [Tesis de grado, Universidad Hispanoamericana]. <http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/3970/ADM-HE%200938.pdf?sequence=1>
- Suárez Monsalve, L. F., Rivas Renteria, N. M., & Caballero Hernández, E. F. (2021). *Comunidad sorda: aproximación a su cultura en el área metropolitana*. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/2741/2227>
- Vargas Mora, R. (2018). *Guía Metodológica de Análisis, Descripción, Clasificación y Valoración de Cargos para el Régimen Administrativo CONARE*. <https://www.conare.ac.cr/images/docs/rh/varios/GuiaMetodologicadeAnalisisDescripcionClasificacionyvaloracionde%20cargosparaelRegimenAdministrativo delCONARE.pdf>

Anexo II. Diseño de instrumentos

Estructura de Entrevista

La información recolectada en esta entrevista es de carácter confidencial; será utilizada únicamente con fines académicos, para el desarrollo del trabajo final de graduación y optar por el grado de licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Entrevista dirigida al profesional de Salud Ocupacional y al Gerente de Operaciones, de la empresa Almacén Salvador Ramírez.

Tema: Propuesta para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva o sordas en clases de puestos operativos.

N°	Preguntas
1	¿Qué opina usted sobre la Ley N° 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, Artículo 24 (Se considerarán actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo. También se considerará acto discriminatorio que, en razón, de la discapacidad, a una persona se le niegue el acceso y la utilización de los recursos productivos), respecto a oportunidades laborales en empresas del sector privado en Costa Rica?
2	¿Qué materiales, herramientas y equipo sugiere como necesidad para que preliminarmente se adapten las clases de puestos para personas con discapacidad auditiva o sordas, en el área operativa?

3	¿Considera usted que una persona con discapacidad auditiva o sorda puede desempeñar las tareas eficientemente en las instalaciones de Almacén Salvador Ramírez? Explique.
4	¿Qué riesgos y peligros laborales considera que puede tener una persona con discapacidad auditiva o sordas, en las instalaciones actualmente?
5	¿Qué cree usted que es necesario modificar en las instalaciones del área operativa, para facilitar las tareas al incorporar personal con discapacidad auditiva o sorda?
6	De acuerdo con la Ley 7600, Artículo 27 (El patrono deberá proporcionar facilidades para que todas las personas, sin discriminación alguna se capaciten y se superen en el empleo.) ¿Ha considerado usted un plan de capacitación para la incorporación de personal con discapacidad auditiva y sorda? si su respuesta es afirmativa, ¿Cuál sería la manera indispensable para iniciar con este plan?
7	Como responsable del área de Salud Ocupacional de la empresa mencione tres recomendaciones para que la empresa Almacén Salvador Ramírez garantice igualdad de oportunidades en la inserción de personas con discapacidad.
	Como empleador, ¿Qué le motivó incluir personal con discapacidad en la empresa, eligiendo primeramente personas con discapacidad auditiva o sorda para laborar en el área de operaciones?

Anexo III. Lista de chequeo

Lista de chequeo: Condiciones en el Entorno Físico de las Áreas de Trabajo de Almacén Salvador Ramírez

Objetivo específico N° 2. Realizar un diagnóstico de las tareas, materiales, herramientas y equipo de las clases de puestos ya determinadas, por medio de una lista de chequeo, para la incorporación de personas con discapacidad auditiva y/o sordas.

La información recolectada es de carácter confidencial; será utilizada únicamente para fines académicos, para el desarrollo del trabajo final de graduación optando por el grado de licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Instrucciones: Favor seleccionar la opción de respuesta que mejor se adapte a su criterio. En caso de tener alguna duda, consultar a las autoras del cuestionario vía personal o correo electrónico: 72950822 / dayporras.universidad@gmail.com. La lista de chequeo se aplica con el fin de conocer el entorno físico de las áreas de trabajo y de acceso común, verificando la señalización, iluminación, mobiliario, equipo, herramientas y equipo de protección personal de Almacén Salvador Ramírez. Seleccione la opción de respuesta con base en las siguientes definiciones.

Excelente	Existe y se encuentra en óptimas condiciones por completo.
Bueno	Existe y se ajusta de acuerdo a las necesidades.
Intermedio	Existe pero se encuentra en condiciones regulares, con necesidades de mejora.
Deficiente	Existe pero está en condiciones incompletas o defectuosas.
No existe	Ausencia del enunciado/item.
No aplica	No requiere evaluación

[illegible]

Anexo IV. Cuestionario aplicado a profesional de Salud Ocupacional.

Cuestionario a experto(a) en Salud Ocupacional de la empresa Almacén Salvador Ramírez					
Instrucciones: La información recolectada en este cuestionario es de carácter confidencial; será utilizada únicamente con fines académicos, para el desarrollo del trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos, en la Universidad Técnica Nacional. Favor seleccionar con una X la respuesta que mejor se adapte a su criterio, utilizando bolígrafo azul o negro. En caso de tener alguna duda, consultar al correo electrónico dayparrar.universidad@gmail.com , o bien por vía telefónica: 72950822.					
Preguntas únicas: Aspectos generales de la empresa					
Sección 1					
Tecnología e Información		Si	No		
1	La empresa cuenta con un sistema tecnológico que permita la interacción con personal con discapacidad.				
2	El Departamento de Comprar, considera que las adquisiciones de mobiliaria, equipo y tecnología, cumplen con los estándares de diseño universal.				
Espacios Físicos		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Mala satisfecho
1	Existe una evaluación previa sobre la accesibilidad a personal con discapacidad en:				
2	Área de trabajo.				
3	Instalaciones (infraestructura) de la empresa.				
4	Clima organizacional.				
5	Herramientas de trabajo.				
6	El departamento de mantenimiento controla las construcciones, diseños y adaptaciones del edificio en cumplimiento con la Ley N° 7600.				
Señalización y Comunicación		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Mala satisfecho
1	Existe una correcta señalización en las instalaciones de la empresa.				
2	Existe señalización de diferentes niveles (alta, media y baja).				
3	Para la empresa un sistema interno efectivo para la comunicación entre el personal.				
Cultura y Clima Organizacional		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Mala satisfecho
1	Promueven los valores organizacionales, la igualdad e inclusión de personal con discapacidad.				
2	Los trabajadores poseen el conocimiento y la facilidad para relacionarse con personal con discapacidad.				
3	Existe un plan de capacitación, campañas de sensibilización, que promuevan la igualdad de oportunidades.				
Sección 2					
Adaptabilidad		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Mala satisfecho
1	En caso de que se presente una emergencia de un fenómeno natural y/o artificial (sismo, incendio) ¿Existe un plan de emergencia que permita la adecuada evacuación de las personas con discapacidad auditiva y/o sorda?				
2	¿Existe equipo, mobiliario y maquinaria que generen algún riesgo a persona con discapacidad auditiva y/o sorda, en el área operativa?				
3	¿La señalización existente en el Almacén Salvador Ramírez permite el desarrollo de las responsabilidades a una persona con discapacidad auditiva y/o sorda?				
4	¿La iluminación en el área operativa del Almacén Salvador Ramírez es la adecuada para que una persona con discapacidad auditiva y/o sorda pueda desenvolverse?				
5	¿Existe una capacitación en el área de salud ocupacional, considerando que el área operativa del Almacén asegure para que labore una persona con discapacidad auditiva y/o sorda?				
6	La empresa cuenta con personal capacitado para comunicarse por medio del Lenguaje de Señas Cartarricense con personal con discapacidad auditiva y/o sorda.				

Anexo V. Cuestionario aplicado a profesional de Recursos Humanos.

Cuestionario a profesional de Recursos Humanos de la empresa Almacén Salvador Ramírez					
Instrucciones: La información recolectada en este cuestionario es de carácter confidencial; será utilizada únicamente con fines académicos, para el desarrollo del trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos, en la Universidad Técnica Nacional. Favor seleccionar con una X la respuesta que mejor se adapte a su criterio, utilizando bolígrafo azul o negro. En caso de tener alguna duda, consultar al correo electrónico dayporras.universidad@gmail.com, o bien por vía telefónica: 72950822.					
Preguntas únicas: Aspectos generales de la empresa					
Procesos y procedimientos de Recursos Humanos de la empresa		Si	No	De ser necesario, por favor explicar su respuesta	
1	Dentro del proceso de reclutamiento de personal, ¿existe un método inclusivo para personas con discapacidad auditiva y/o sordas?				
2	En el proceso de inducción y entrenamiento, ¿pueden participar de manera exitosa personas con discapacidad auditiva y/o sordas?				
3	Las capacitaciones que brinda la empresa, ¿incluye el lenguaje de lescó para personas con discapacidad auditiva y/o sorda?				
4	¿La empresa tiene planes de carrera y desarrollo para los trabajadores? Si su respuesta es no, continúe con la pregunta número 6.				
6	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño?				
7	¿Existe una realimentación y acompañamiento para el trabajador con el fin de mejorar el rendimiento, posterior a la evaluación de desempeño?				
8	¿La empresa cuenta con un manual de puestos?				
9	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos?				
Políticas y normas de la empresa.					
		Si	No	De ser necesario, por favor explicar	
1	La empresa cuenta con una política o norma de inclusión de personas con discapacidad.				
2	La empresa posee políticas de reclutamiento y selección de personas con discapacidad.				
3	Posee la empresa una política que prohíbe y sancione la discriminación.				
4	Existe una Comisión de supervisión de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.				
Políticas y normas de la empresa.					
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
1	Cuenta la empresa con personal capacitado para entrenar a personas con discapacidad para el puesto de trabajo.				
2	La empresa brinda estrictamente las políticas o normativas de discriminación de personas con discapacidad.				
3	La empresa cuenta con una norma de apoyo de continuidad laboral, en caso de que los trabajadores sufran un accidente que les provoque una discapacidad.				
4	La misión, visión y valores de la empresa concuerdan con la inclusión de personas con discapacidad.				
5	La empresa cuenta con políticas que generen oportunidades para clientes, proveedores y consumidores con discapacidad.				

Anexo VI. Encuesta aplicada a población trabajadora del área operativa.

Encuesta: Inclusión de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en la empresa Almacén Salvador Ramírez.

La información recolectada en esta encuesta será utilizada únicamente con fines académicos, para el desarrollo del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos, en la Universidad Técnica Nacional.

Instrucciones: Favor seleccionar la respuesta que mejor se adapte a su criterio. En caso de tener alguna duda, consultar al correo electrónico kbarquero94@gmail.com , o bien por vía telefónica: 8788-4408.

Las preguntas con un "*" son de respuesta obligatoria.

Pregunta

☐ Opción 1

1. Número de identificación (Cédula, Dimex, pasaporte, otro): *

Texto de respuesta corta

Primera Parte: Aspectos generales de la persona trabajadora y el puesto de trabajo.

Datos Demográficos.

2. Género: *

☐ Mujer

☐ Hombre

☐ Otro

3. Rango de Edad: *

- ☐ 18 a 25 años
- ☐ 26 a 35 años
- ☐ 36 a 45 años
- ☐ 46 años o más

4. Grado académico:

- ☐ Primaria completa
- ☐ Secundaria incompleta
- ☐ Bachiller de Secundaria
- ☐ Universidad incompleta
- ☐ Bachiller Universitario

5. Puesto que desempeña: *

- ☐ Supervisor de alimentos
- ☐ Encargado de Bodega
- ☐ Operador de Montacargas
- ☐ Peón de Bodega
- ☐ Bodeguero Despachador
- ☐ Bodeguero Chequeador
- ☐ Chófer de Vehículo Liv
- ☐ Peón de Carga y Descarga Cobrador
- ☐ Peón de Carga y Descarga
- ☐ Mantenimiento

6. ¿Cuántos años tiene de laborar para la empresa? *

- ☐ Menos de un año
- ☐ De 1 a 5 años
- ☐ De 6 a 10 años
- ☐ Más de 10 años

7. Conoce las responsabilidades y características que implica su puesto de trabajo? *

- ☐ Sí
- ☐ No

8. ¿Conoce usted detalladamente las políticas y normas de la empresa? *

☐ Sí

☐ No

A continuación, califique los siguientes aspectos según considere.

Para efectos de evaluación, las respuestas que usted brinde en este apartado, se medirán de acuerdo con el Modelo de la escala de Likert (método de medición), siendo 1: nada satisfecho, 2: Poco satisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy satisfecho, 5: Extremadamente satisfecho.

9. ¿Cómo siente usted la motivación en el ambiente laboral en su área de trabajo? *

☐ Extremadamente satisfecho

☐ Muy satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Nada satisfecho

10. ¿Cómo siente usted el respeto en el ambiente laboral en su área de trabajo? *

☐ Extremadamente satisfecho

☐ Muy satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Nada satisfecho

11. ¿Cómo siente usted el compromiso en el ambiente laboral en su área de trabajo? *

- ☐ Extremadamente satisfecho
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

12. ¿Cómo siente usted la actitud de servicio en el ambiente laboral en su área de trabajo? *

- ☐ Extremadamente satisfecho
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

...

13. ¿Cómo siente usted el trabajo en equipo en el ambiente laboral en su área de trabajo? *

- ☐ Extremadamente satisfecho
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

...

14. ¿Cómo siente usted la comunicación en el ambiente laboral en su área de trabajo? *

- ☐ Extremadamente satisfecho
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

Segunda parte: Inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sordas en la empresa Almacén Salvador Ramírez.

Descripción (opcional)

...

15. ¿Considera usted que hay que ofrecer oportunidades de trabajo a personas con discapacidad auditiva y/o sorda? *

- ☐ Estoy de acuerdo
- ☐ Es favorable
- ☐ No estoy de acuerdo
- ☐ No opino

16. ¿Está dispuesto a tener en su área de trabajo un compañero con discapacidad auditiva y/o sorda? *

- ☐ Estoy de acuerdo
- ☐ Es favorable
- ☐ No estoy de acuerdo
- ☐ No opino

17. ¿En caso de que usted tenga compañeros en sus puestos de trabajo con discapacidad, está ^{*} dispuesto a cooperar para que ellos se sientan parte de la empresa? En caso de que su respuesta sea negativa, pasar a la pregunta número 20.

- ☐ Sí
- ☐ No

18. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, ¿de qué manera usted colaboraría con estos trabajadores?

1. Acompañamiento
2. Motivando
3. Inspirar al crecimiento (laboral)
4. Adaptación a las necesidades de la persona con discapacidad auditiva y/o sorda
5. Otro

19. Si en la respuesta anterior contestó la opción "otro", ¿de qué manera colaboraría con un compañero de trabajo con discapacidad auditiva y/o sordo?

Texto de respuesta corta
.....

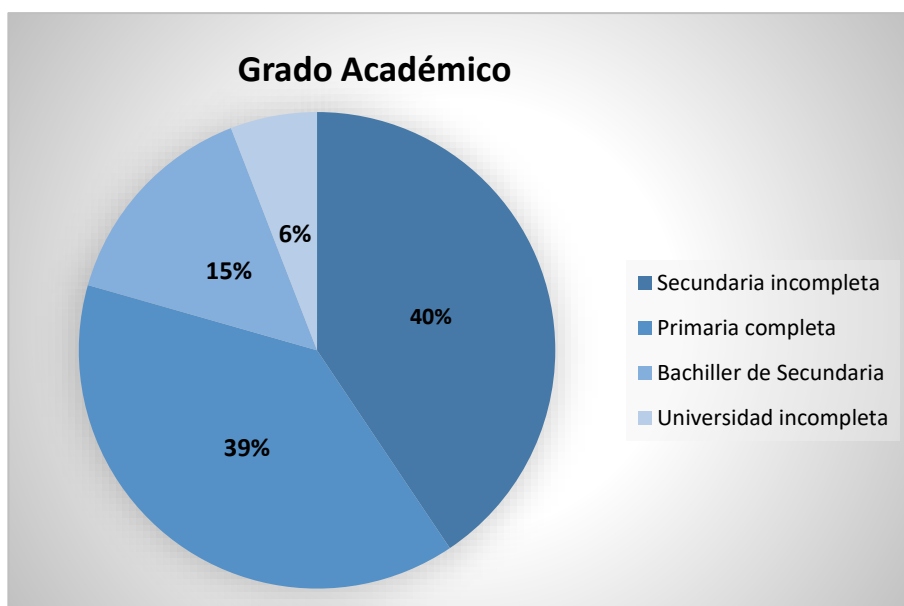
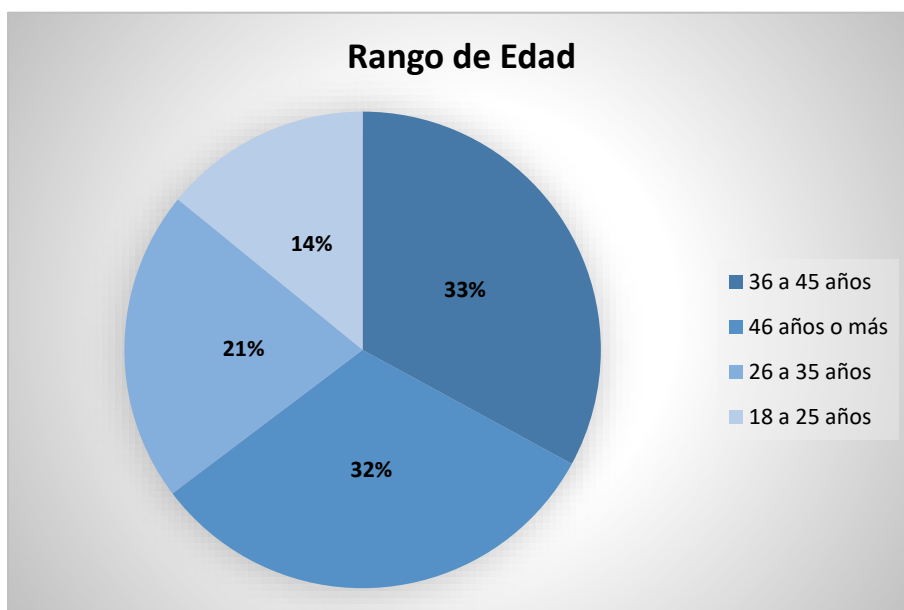
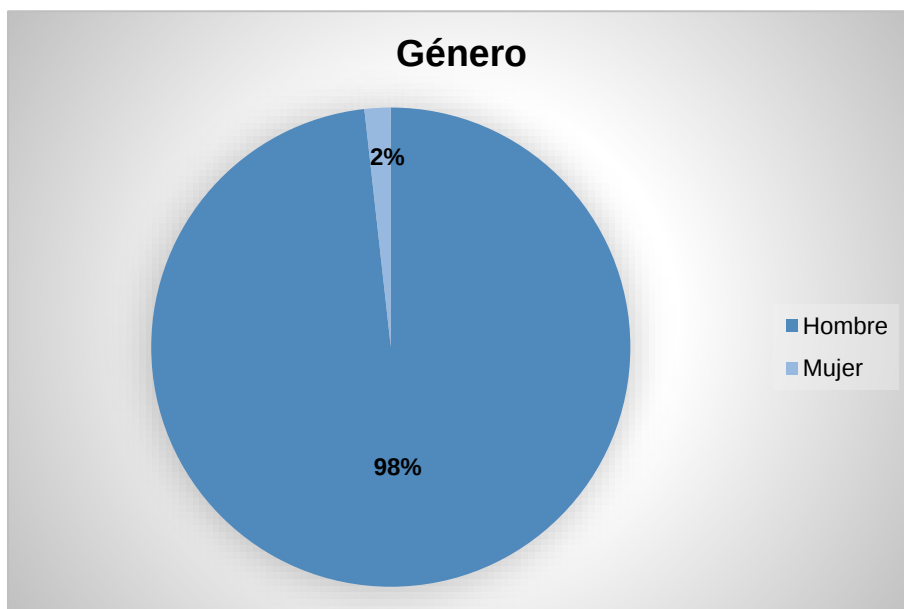
20. ¿Posee usted conocimientos sobre el Lenguaje de Señas ^{*}

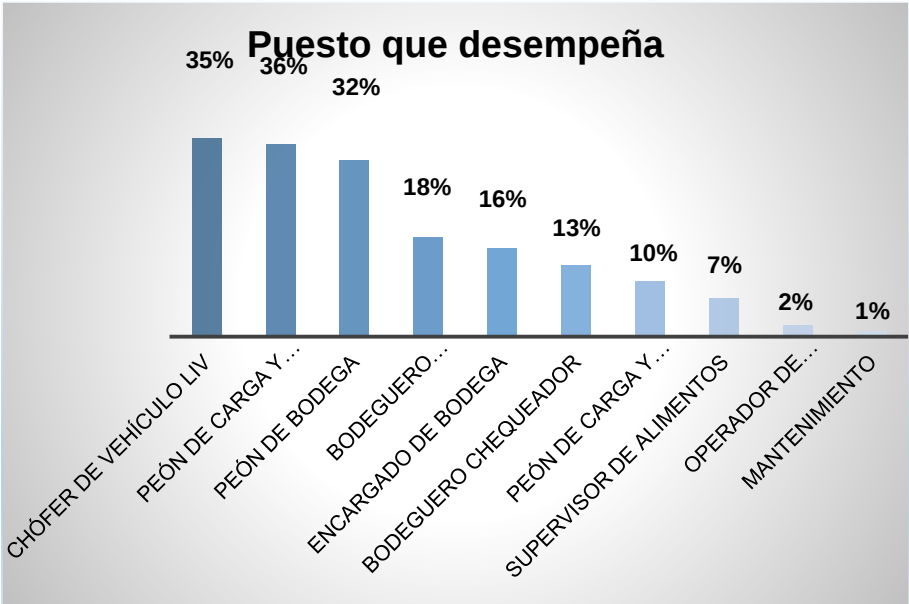
- ☐ Ninguno
- ☐ Básico
- ☐ Intermedio
- ☐ Avanzado

...

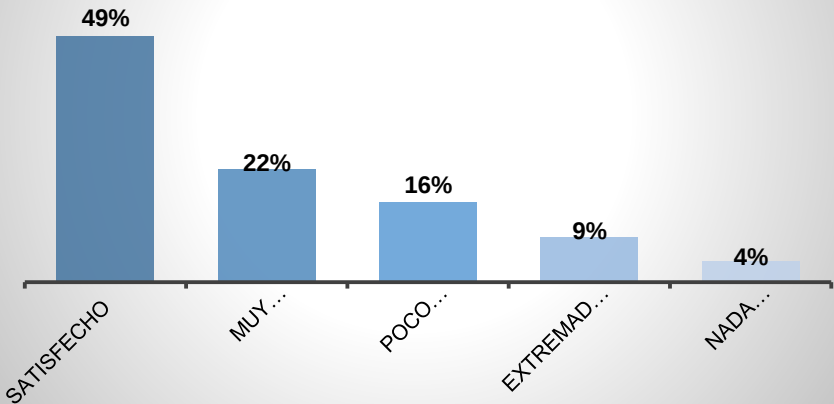
21. ¿Está dispuesto a ser capacitado para aprender el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO)? *

- ☐ Estoy de acuerdo
- ☐ Es favorable
- ☐ No estoy de acuerdo
- ☐ No opino

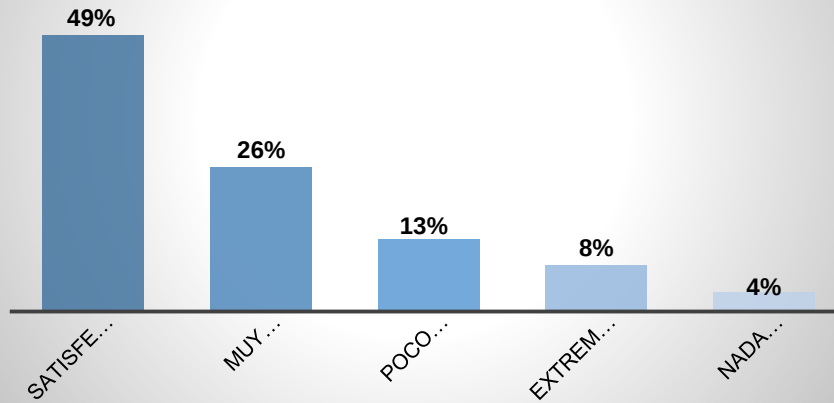
Anexo VII. Gráficos de respuestas de la encuesta aplicada a 170 trabajadores.



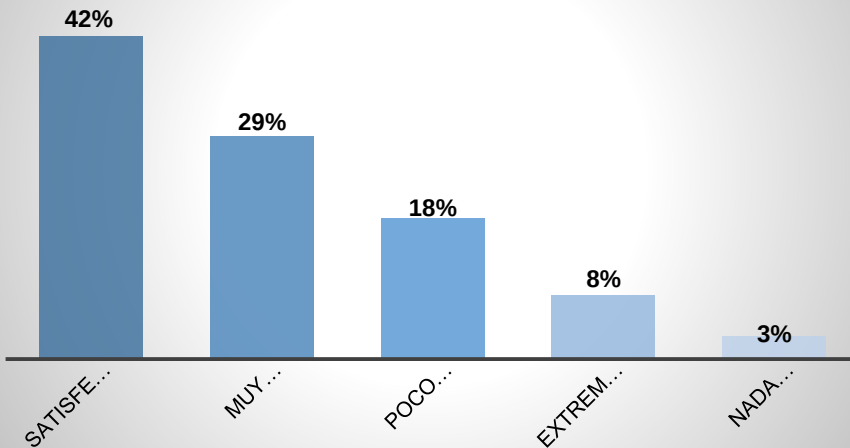
Cómo siente el respeto en el ambiente laboral en su área de trabajo

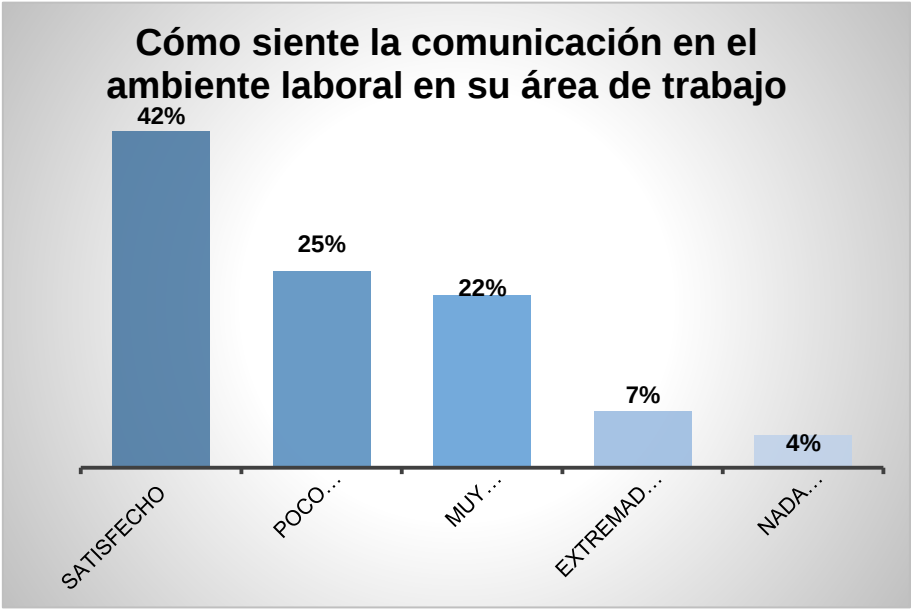
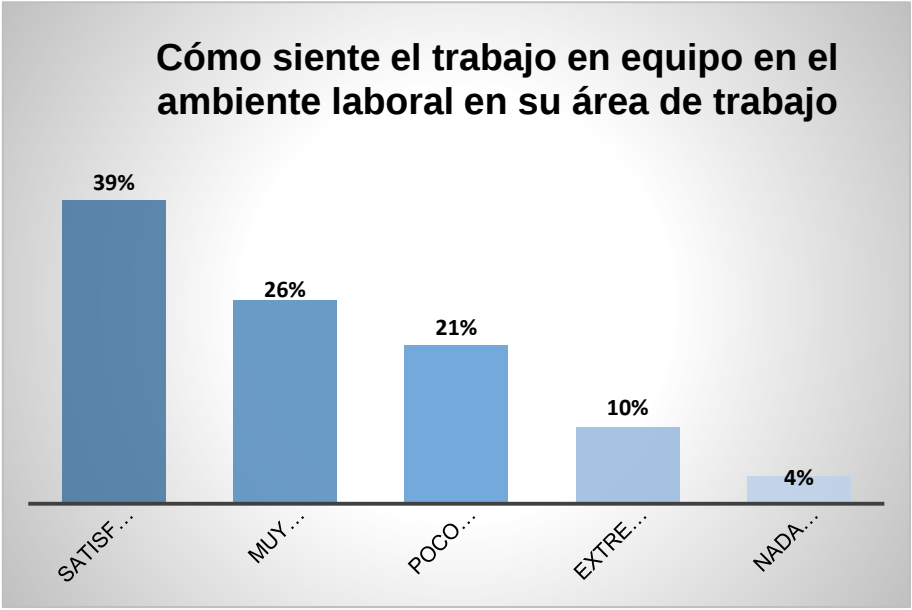


Cómo siente el compromiso en el ambiente laboral en su área de trabajo



Cómo siente la actitud de servicio en el ambiente laboral en su área de trabajo





Anexo VIII. Curso LESCO Cultura.



Tec. Virya Castillo Vargas
Cédula 1-1050-0170

Fecha: 13 de marzo, 2022
Empresa: Almacén Salvador Ramírez

Estimada Dayana,
Reciba un cordial saludo. A continuación, encontrará la cotización para el módulo 1 de LESCO.

Cantidad	Detalle	Costo por persona	% IVA 2%	Total por persona	Total por 15 personas
1	LESCO 1 general (40hrs)	€60 000	€1200	€61 200	€918 000

Metodología: Presencial
Hora y fecha sugerida: Jueves de 9:00 a.m. a 12:00 m.d
Método de pago: Transferencia (50% al iniciar, 50% al finalizar)

Número de cuenta:

Virya Castillo Vargas
Cédula: 1-1050-0170
Scotiabank Cuenta corriente: 16003183693
IBAN: CR11012300160031836931

Quedo a sus órdenes para cualquier consulta o comentario.

Saludos,

Tec. Virya Castillo
Instructora de Lesco
Teléfono: 8346-8671



Anexo IX. Intérprete.

Membresía Standard

Service de interprétation a LESCO que incluye 3 horas a tu disposición para tu contenido audiovisual.

\$65

¿Cómo podés usar esta membresía?

- Lives (transmisiones en vivo) en tus redes sociales (Facebook, Instagram o Youtube).
- Interpretación de Webinars y Master Class.
- Sesiones Personalizadas con clientes que tienen discapacidad auditiva.

Incluye 1 reunión de coordinación y logística.

Anexo X. Servicios profesionales de Salud Ocupacional.



Mahut
Salud Ocupacional e Innovación

Grupo Mahut Sociedad Anonima
Cédula Jurídica: 3101730718
Dirección: 100 m este de la Iglesia católica de San Miguel de Desamparados, Higuillo, San Miguel, Desamparados, San José
Teléfono: 22702591
Email: info@mahutcr.com
Sitio Web: www.mahutcr.com

Comprobante Electrónico V. 4.3
Factura Electrónica:
00100001010000001325
PENDIENTE
Fecha y hora de emisión: 22-02-2022 10:54:06 am
Fecha de vencimiento: 09-03-2022
Actividad económica: 851911
Clave:
50622022200310173071800100001010000001325103003248

Cliente: Almacén Salvador Ramírez S.A Número de identificación: 3101054071 Dirección: 400 m norte del Hospital de Niños, Hospital, San José, San José Teléfono: 25397000 Email: operaciones@almacensr.com	Contacto: Almacén Salvador Ramírez S.A Teléfono: 25397000 Email: operaciones@almacensr.com	Información financiera Condición de Venta: Crédito. Plazo a 15 día Código de Moneda: CRC Tipo de Cambio: CRC 1.00 Medio de pago: Transferencia - Depósito bancario
---	--	--

No	COD	PRODUCTO	CANT	UNI	PRECIO	DESCUENTO	IMPUESTO	TOTAL DE LÍNEA
1	01	Servicio de consultoría en Salud Ocupacional	1.00	Sp	CRC 295,000.00	CRC 0.00	IVA 13.00% CRC 38,350.00	CRC 333,350.00

Código CABYS: 8399000000000

Comentario: Servicio de consultoría en Salud Ocupacional, mes febrero 2022	Servicios gravados: CRC 295,000.00 Monto Total: CRC 295,000.00 Descuento: - CRC 0.00 Subtotal: CRC 295,000.00 Total IVA: + CRC 38,350.00 Otros impuestos: + CRC 0.00 Total: CRC 333,350.00
--	---

TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA COLONES
El monto total es equivalente a USD 517.62 con un tipo de cambio de CRC 644.01
* Saldo pendiente por pagar: CRC 333,350.00

Recibo conforme

Nombre: _____, Fecha: ____/____/____, Firma: _____

Página 1 / 1

Consulta en línea: <https://www.facturaprofesional.com/factura/101Bc99mmsM>

Documento emitido conforme lo establecido en la resolución de Factura Electrónica, N° DGT-R-033-2019 del veinte de junio de dos mil diecinueve de la Dirección General de Tributación.

Comprobante generado por: www.facturaprofesional.com

Anexo XI. Oroline (cotización de instalación de alarmas).

OROLINE

RICARDO PERAZA AGÜERO

TEL. 8891-3710

oroline@hotmail.com

**COTIZACIÓN DE INSTALACIÓN DE ALARMA SONORA LUMINOSA DE
EVACUACIÓN**

KIT SISTEMA DE ALARMA DE 2 ZONAS A 20 ZONAS CABLEADAS ACCESO A INTERNET. ESTACIÓN MANUAL DE ALARMA VISIBLE CON LUZ ESTROBOSCÓPICA CON SIRENA, FUENTE DE PODER. TUBERIA DE ¾ TIPO EMT, GASAS, CURVAS, UNIONES, CAJAS DE PASO, Y CABLEADO

TOTAL: ₡ 1.782.632 COLONES IVI



Ricardo Peraza Agüero

Cedula No. 203730162

Celular No.8891-3710

Anexo XII. Cotización de pantallas.

[illegible]

Anexo XIII. Observación







Anexo XIV. Carta de aprobación de filóloga

Heredia, Costa Rica, 6 de abril de 2022

Universidad Técnica Nacional
Sede Central
Carrera de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos

A quien corresponda:

Las estudiantes Katherine Barquero Canales, Yorleni Roxana González Canales y Dayanna Porras Roldán me han presentado, con el propósito de que yo realice la revisión filológica, el proyecto: *Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón Central, San José, Costa Rica, 2021-2022*, con la cual opta por grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Corregí, de acuerdo con la normativa vigente de la Real Academia Española, la ortografía, la redacción y los vicios del lenguaje entre otros aspectos; del mismo modo, confirmé que la información bibliográfica se presentara acorde con el formato APA, en su última edición; con lo cual doy fe de que las estudiantes han acatado las recomendaciones señaladas.

Atentamente,

ANA ISABEL
HERNANDEZ
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ANA ISABEL
HERNANDEZ
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.04.06
08:56:57 -06'00'

Licda. Ana Isabel Hernández González
Céd.: 1-1305-0262
N° Carné de COLYPRO: 069320

Anexo XV. Carta de autorización para uso

Anexo IV
CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES DE
GRADUACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo colectivo)

Alajuela, 09 de junio 2022.

Señores

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales Estimados

señores:

Nombre de sustentantes	Cédula
Barquero Canales Katherine	604150601
González Canales Yorleni Roxana	155825428202
Porras Roldán Dayanna	114880751

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez cantón central, 2021-2022.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

☐ Seminario de Graduación

☒ Proyecto de Graduación

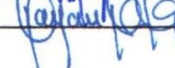
☐ Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 09/06/2022, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede Central, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Barquero Canales Katherine	604150601	
González Canales Yorleni Roxana	155825428202	
Porras Roldán Dayanna	114880751	

Día: _____