

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Carrera:

Administración y Gestión de los Recursos Humanos

Trabajo Final de Graduación

Modalidad Proyecto

Para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de los  
Recursos

Humanos

**Propuesta de un Programa de Inclusión de Personal con  
discapacidad auditiva y/ o sordos en el área de producción en  
la Empresa Impresora Delta, 2023**

Autores

Chaves González Guadalupe  
Granados Solís Luis Carlos

Alajuela, enero 2023

## **Dedicatorias**

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente inagotable de fuerza y guía, sin cuya bendición diaria nada de esto sería posible. A mi familia de sangre y a la familia que he elegido, les agradezco por su constante apoyo y motivación a lo largo de esta travesía académica.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi compañera y amiga Guadalupe Chaves, quien ha compartido conmigo el desafío de realizar este importante trabajo. Su creencia en nuestras capacidades y su confianza han sido motores que nos impulsaron a esforzarnos y destacarnos durante todo el proceso. A su familia, agradezco también por su inquebrantable respaldo y estímulo.

A Roxana Venegas, directora de carrera, le debo un agradecimiento especial. Desde el primer día en que asumió su puesto, se comprometió a brindarme su invaluable ayuda y apoyo, siendo una pieza clave en la conclusión exitosa de mi licenciatura.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que han formado parte de esta aventura de mi vida llamada licenciatura. A aquellos que han presenciado, conocido y han sido partícipes de las barreras y obstáculos que me han puesto en mi camino, gracias por ser testigos de mi perseverancia.

Hemos llegado al final de este camino, y cada desafío superado ha sido un peldaño más hacia el logro de este objetivo.

Luis Carlos Granados Solís

Dedico este proyecto final de graduación principalmente a Dios, quien me ha brindado la sabiduría y la fortaleza para culminar este largo proceso académico. Él ha sido mi guía constante, nunca dejándome caer y siempre iluminando mi camino.

A mis queridos hijos y mi esposo, por ser mi mayor motivación y por su incondicional apoyo a lo largo de esta travesía. Han sido mi motor para seguir adelante, demostrándome paciencia y sacrificando su propio tiempo para mi crecimiento profesional.

A mis padres, quienes han sido mi constante aliento y apoyo incondicional. Siempre han creído en mí y me han motivado a seguir estudiando para alcanzar mis metas. Su dedicación y amor han sido fundamentales en mi camino hacia el éxito.

A mi compañero y amigo, Luis Carlos Granados, quien me ha inspirado a no desfallecer en los momentos más difíciles de este proceso. Su dedicación y apoyo incondicional han sido un pilar fundamental para mí.

Este logro indudablemente es gracias a todos ustedes, quienes forman parte importante de mi vida y han contribuido significativamente a mi éxito.

Guadalupe Chaves González

## **Agradecimientos**

Agradezco de corazón a Dios por guiarme y brindarme la fuerza necesaria para culminar este importante capítulo en mi vida académica. Mi profundo agradecimiento se extiende a mi familia, fuente inagotable de amor, apoyo y motivación. A mis amigos y compañeros, quienes han sido pilares fundamentales en este camino, les agradezco sinceramente por su inquebrantable amistad y aliento.

Quiero expresar mi gratitud especial a Guadalupe Chaves, una amiga valiosa cuya presencia y aliento fueron un faro constante en este viaje académico. Agradezco a la directora de carrera, Roxana Venegas, por su orientación y liderazgo inspirador que ha sido fundamental para mi crecimiento académico.

A Johnny Sequeira Sandoval, nuestro tutor, le agradezco por su dedicación, paciencia y sabios consejos que guiaron nuestro trabajo hacia la excelencia. A los lectores Marcelo Arguello Murillo y Yarenis Romero Garro, mi reconocimiento por su tiempo, esfuerzo y valiosas contribuciones que han enriquecido este proyecto.

Finalmente, a la empresa Impresora Delta S.A, agradezco sinceramente por abrirnos sus puertas y proporcionarnos la oportunidad de realizar este proyecto. Estoy profundamente agradecido por la oportunidad brindada y el respaldo invaluable que nos ofrecieron.

Este logro no hubiera sido posible sin el respaldo y la contribución de cada una de estas personas e instituciones. A todos ellos, mi más sincero agradecimiento por ser parte fundamental de este importante hito en mi vida académica.

Luis Carlos Granados Solis

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía y compañero en todo momento. Su amor y apoyo incondicional han sido mi fuente de fortaleza durante este proceso.

Agradezco de corazón a mis padres por su apoyo incondicional y por su sacrificio constante para brindarme la oportunidad de estudiar. Su dedicación y esfuerzo son invaluable y han sido fundamentales para mi éxito académico.

A mis hijos les agradezco por su paciencia y comprensión a lo largo de este proceso. Su amor y apoyo han sido mi inspiración para seguir adelante. A mi esposo, mi roca y mi mayor motivación, le agradezco por estar siempre a mi lado, motivándome y brindándome su apoyo incondicional.

A mi compañero y amigo, Luis Carlos, le agradezco por su tiempo, esfuerzo y dedicación para concluir este proyecto. Su colaboración ha sido invaluable y su apoyo incondicional ha sido un pilar fundamental.

También quiero expresar mi gratitud a nuestro tutor, Johnny Sequeira Sandoval, por su acompañamiento y apoyo durante todo el proceso de elaboración de este proyecto. A nuestros lectores, Marcelo Arguello Murillo y Yarenis Romero Garro, les agradezco por su paciencia, tiempo dedicado y valiosas recomendaciones que contribuyeron a mejorar nuestro proyecto.

A todos los que contribuyeron con su tiempo y paciencia para obtener la información que nos permitió el desarrollo de este proyecto. Por último, quiero agradecer a la empresa Impresora Delta S.A por abrirnos sus puertas y brindarnos la oportunidad de realizar este proyecto. Su colaboración y apoyo fueron fundamentales para su realización.

Guadalupe Chaves González

## Tabla de Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>Capítulo 1: Aspectos Generales.....</b>   | <b>11</b> |
| 1.1 Justificación.....   | 12        |
| 1.2 Planteamiento del problema .....   | 17        |
| 1.3 Tema y objetivos .....   | 21        |
| Tema.....  | 21        |
| Objetivo General .....   | 21        |
| Objetivos Específicos.....   | 21        |
| 1.4 Estado de la cuestión.....   | 22        |
| <b>Capítulo 2: Marco Teórico.....</b>  | <b>26</b> |
| 2.1 Análisis de puestos.....   | 27        |
| 2.2 Reclutamiento y selección .....  | 27        |
| 2.3 Trabajo .....  | 28        |
| 2.4 Discapacidad .....   | 29        |
| 2.5 Tipos de discapacidad .....  | 30        |
| 2.6 Inclusión.....   | 31        |
| 2.7 Discriminación .....   | 32        |
| 2.8 Políticas.....   | 34        |
| 2.9 Marco Legal .....  | 34        |
| 2.10. Programa de inclusión laboral .....  | 36        |
| <b>Capítulo 3. Marco Metodológico.....</b>   | <b>37</b> |
| 3.1 Enfoque de investigación .....   | 38        |
| 3.2 Tipo de investigación .....  | 39        |
| 3.3 Población y muestra de estudio .....   | 39        |
| 3.4 Definición de variables .....  | 40        |
| 3.4.1 Variables.....   | 40        |
| 3.4.2 Definición conceptual.....   | 40        |
| 3.4.3 Definición operacional .....   | 40        |
| 3.4.4 Definición instrumental .....  | 41        |
| 3.5. Instrumentos de recolección Investigación.....                                  | 42        |
| 3.6. Cuadro de congruencia.....  | 43        |
| 3.7. Fuentes de información .....  | 44        |
| 3.8 Proceso de tabulación y análisis de datos .....                                  | 44        |
| <b>Capítulo 4: Análisis e interpretación de resultados.....</b>                      | <b>46</b> |
| Interpretación y Discusión de resultados.....  | 47        |
| Interpretación de los resultados, objetivo específico N° 1:.....                     | 48        |
| Interpretación de los resultados, objetivo específico N° 2.....                      | 72        |
| <b>Capítulo 5. Propuesta un Programa de Inclusión.....</b>                           | <b>81</b> |
| 1. Política de Reclutamiento y Selección de Personas con Discapacidad Auditiva. .... | 82        |
| 2. Propuesta de Plan de capacitación .....   | 85        |

|  |            |
|--|------------|
| 3. Propuesta de mejoras de accesibilidad:.....                 | 93         |
| 4. Propuesta de cambios en el Manual de Recursos Humanos ..... | 93         |
| <b>Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>        | <b>107</b> |
| Conclusiones .....   | 108        |
| Recomendaciones.....   | 109        |
| <b>Referencias .....</b>                                       | <b>112</b> |
| <b>Capítulo 7: Anexos .....</b>                                | <b>116</b> |

### Índice de Gráficos

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1: Tipo de puesto que ocupa en la empresa .....   | 48 |
| Gráfico 2: Tiempo laborado en la empresa .....  | 49 |
| Gráfico 3: Conoce sobre el programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa ..... | 50 |
| Gráfico 4: Puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas .....            | 51 |
| Gráfico 5: Discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa .....               | 54 |
| Gráfico 6: Capacitación para la inserción de personas con discapacidad .....                    | 57 |
| Gráfico 7: Importancia de la inclusión de personas con discapacidad .....                       | 58 |
| Gráfico 8: Conoce algún colaborador actual con discapacidad .....                               | 59 |
| Gráfico 9: Ayuda en la inclusión laboral de personas con discapacidad.....                      | 60 |
| Gráfico 10: Capacitación para la inserción de personas con discapacidad .....                   | 61 |

### Índice de Tablas

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Tabla 1 .....</b> | <b>52</b> |
| <b>Tabla 2 .....</b> | <b>56</b> |
| <b>Tabla 3 .....</b> | <b>62</b> |
| <b>Tabla 4.....</b>  | <b>66</b> |
| <b>Tabla 5 .....</b> | <b>79</b> |

### Índice de Imágenes

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1: Señalización .....        | 68 |
| Ilustración 2: Aceras.....               | 69 |
| Ilustración 3: Rampas de acceso .....    | 70 |
| Ilustración 4: Servicios Sanitarios..... | 71 |

## **Introducción**

Hacer referencia a personas con discapacidad implica hablar de una población que presenta una variedad de características particulares, tales como la ausencia de alguna parte del cuerpo, la incapacidad para escuchar o vocalizar, alteraciones al funcionamiento normal tanto cognitivo como corporal. Esto incluye también a aquellos que padecen algún síndrome.

Las acciones discriminatorias arraigan profundamente en la sociedad, enraizadas en normas que imponen supuestos estándares de "normalidad", los cuales etiquetan a las personas y sus acciones como correctas o incorrectas. Estos estándares han forjado una línea de estereotipos que la sociedad considera como pautas a seguir, generando discriminación en aspectos que abarcan desde creencias religiosas, preferencias sexuales, género, estabilidad económica hasta rasgos físicos, entre otros.

Por consiguiente, desde el momento en que la discapacidad de una persona se hace evidente, esta sufre discriminación a lo largo de su vida. Se enfrenta a burlas, desprecios, chistes e incluso rechazo en diversos ámbitos.

A raíz de esta serie de normas, la sociedad ha creado un "mundo" para personas normales, dejando atrás a las que no lo son. En este caso se hace referencia a la discapacidad, por mínima que esta sea, para la sociedad ya no es normal y simplemente los limitan dejando que no se desarrollen en diferentes áreas como sí lo haría una persona sin discapacidad.

La lucha por suprimir este tipo de acciones y fortalecer la igualdad de oportunidades en la población, ha hecho que la Organización de Naciones Unidas (ONU) en su programa de Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), establece el objetivo número diez, erradicar la desigualdad en todos los ámbitos y áreas posibles sin importar nacionalidad, raza, sexo, género, etnia, con o sin discapacidad, entre otros. (2016, párr. 6)

En Costa Rica la última Encuesta Nacional sobre Discapacidad elaborada por parte

del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el estudio del 2018, publicada en su sitio web, detalla entre sus resultados que en el país hay un 18.2% de la población que presenta alguna condición de discapacidad. También se expone que más de la mitad de las personas con discapacidad, se encuentran dentro del índice de desempleo que enfrenta la población costarricense. (2019, párr. 3)

Para poder cumplir con el objetivo de reducir la desigualdad, muchas empresas están empezando a enfocarse en el área de Responsabilidad Social permitiendo oportunidades laborales y de desarrollo a los miembros de este sector.

En Costa Rica, las organizaciones están dando los primeros pasos hacia la inclusión laboral, fundamentándose en el conocimiento y aplicación de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad; la cual es de mucha importancia para la población costarricense, sobre todo para la comunidad de personas con discapacidad, ya que es una ley que respalda el cumplimiento de sus derechos a nivel político, social y laboral.

Al brindar oportunidades laborales a personas con discapacidad, las empresas obtienen beneficios; sin embargo, no es un proceso fácil. Implementar programas de inclusión laboral conlleva sus propias dificultades y requiere un análisis constante. Es un proceso dinámico que está en constante evolución para lograr la estabilidad tanto para el personal como para la organización.

Implementar la práctica de inclusión y accesibilidad, e ir la reestructurando con el paso del tiempo, ha hecho que esta organización (Impresora Delta S.A.) sea reconocida por darle oportunidad a personas que presentan alguna discapacidad desde nacimiento o por algún accidente o enfermedad que le haya provocado la misma.

Siguiendo el contexto anterior, la estructura de este trabajo de investigación se ha organizado de la siguiente manera:

- En el primer capítulo se presentan los aspectos previos a la investigación, junto con la base guía que se empleó para su desarrollo. También se incluye el Estado de la Cuestión, donde se describe la investigación previamente realizada a nivel nacional e internacional, proporcionando referencias de conceptos y terminología relevantes.
- En el capítulo II Marco teórico, se abordan los conceptos relacionados con la investigación como, por ejemplo: Análisis de Puestos, Discapacidad, Discriminación entre otros, los cuales permitieron desarrollar el tema.
- En el capítulo III Marco metodológico, describe el diseño de la investigación realizada, su enfoque, tipo de investigación, su hipótesis, población y muestra de estudio, variables y los instrumentos de recolección, entre otros.
- En el capítulo IV se aportan los resultados obtenidos tras ejecutar la investigación y esto permite desarrollar el capítulo V, donde se presentan con detalle las conclusiones y recomendaciones sugeridas respecto al tema de investigación.

## **Capítulo 1: Aspectos Generales**

## 1.1 Justificación

En Costa Rica existe una población con discapacidad con características muy específicas. Según la información brindada por parte del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en su página web, los resultados de la encuesta de personas con discapacidad en el 2018, indica que en Costa Rica hay 670,640 personas, mayores de 18 años de los cuales, menos de la mitad, se encuentran laborando actualmente o bien buscan una vacante en alguna empresa, organización e incluso piensan en crear un negocio propio. (2019, párr.1)

La Organización de Naciones Unidas (ONU) conformada por más de 193 países, desde el año 2015, ha venido poniendo énfasis a diversos temas, entre ellos está el clima, pobreza, salud, educación, energía, igualdad entre otros, estableciendo 17 objetivos denominados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se desean lograr al 100% para el año 2030. Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible refiere a la desigualdad. Cuando se habla de esta, múltiples condiciones entre ellas podemos mencionar la cultura-etnia, clase social, nivel educativo, condición de salud o física, siendo esta la que los etiqueta como discapacitados o personas con discapacidad.

Frente a este contexto actualmente las empresas se están inclinando por implementar la Responsabilidad Social, la cual se puede definir como:

Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad (Díaz,2020, párr.2)

Bajo esta visión se han creado y comprometido varias organizaciones, con el fin de disminuir los diferentes tipos de desigualdad, brindando así opciones de inclusión laboral a

personas que presenten alguna de las condiciones antes mencionadas.

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) organización fundada alrededor del año de 1946, dice en su sitio web que:

Los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el estado y las obligaciones del estado hacia ellos. (UNICEF, 2020, párr.5)

Investigando acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, en el sitio web [geinnova.org](http://geinnova.org), indica que “es una forma de gestión definida por la ética en la relación de la empresa con sus accionistas, así como por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el medio ambiente y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.” (2016, párr 3).

Cuidar que se dé el cumplimiento de los derechos, es uno de los objetivos del nacimiento de la responsabilidad social por ende las empresas que inician a incluir esta modalidad a su organización hacen que sus proveedores y clientes, también formen parte de esta iniciativa. La idea en general es que la responsabilidad social se convierta en un pilar para todos y todas, así poder contribuir a alcanzar el objetivo establecido de erradicar la desigualdad en el 2030.

El Instituto Nacional de Estadística y Censo, (INEC), por medio de datos expuestos desde su plataforma web, indica que en nuestro país hay alrededor de 34 mil empresas, de las cuales por medio de Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), sobresalieron en el año 2019, 36 empresas por la accesibilidad hacia personas con discapacidad. (INEC, 2019).

En Costa Rica, el número de empresas registradas según el INEC es un número bastante significativo, pero haciendo comparación con las sobresalientes por trabajar de la mano con personas con discapacidad, ese es un número prácticamente insignificante.

Conversando con una colaboradora del Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS), argumenta según su parecer que la falta de sensibilización en las empresas es el motivo porque no dan oportunidades de accesibilidad a personas con algún tipo de discapacidad.

Las empresas no brindan una sensibilización acerca del tema de discapacidad, ese es el problema, a partir de ahí las organizaciones no dan oportunidades laborales a personas con alguna condición y buscan trabajar la responsabilidad social por otro medio como por ejemplo ayudar a la comunidad; y está bien pero si trabajaran un poco el tema de accesibilidad, y le brindaran oportunidad aunque sea a una sola persona, pueden darse cuenta que todas las personas pueden trabajar y que se le da un valor agregado a la empresa no solo a nivel económico por su beneficio fiscal, sino también el valor moral que adquiere por esta sencilla acción. (Montoya, comunicación personal, 5 de mayo del 2022, párr.3).

Si las organizaciones empezarán a trabajar o establecer una política de accesibilidad, para darle oportunidad a este sector de la población, los departamentos de Recursos Humanos deberían trabajar en desarrollar una empatía y una concientización hacia el personal con alguna condición que se seleccione.

Para Recursos Humanos, implementar una política como estas, representa un significativo trabajo, ya que esto conlleva a realizar análisis de puestos y funciones, pero esto va de la mano inicialmente con el estudio de las distintas discapacidades, porque no todas estas son posibles de trabajar, depende en sí de las funciones y tareas del puesto dentro de la organización. Un ejemplo sería si una empresa manufacturera dentro de las funciones de sus puestos está la distinción de colores en sus productos, esta no podría emplear personas no videntes o de baja visión o con daltonismo. Estos estudios de puesto deben tener un exhaustivo y constante seguimiento para realizar las mejoras

correspondientes.

De igual manera, se debe ir investigando y aprendiendo sobre diferentes discapacidades, ya que no es lo mismo trabajar con personas con diferente condición física o cognitiva, además se lleva un proceso de adaptación tanto para este personal como para el que ya se encuentra laborando y que no presenta ninguna de estas condiciones.

Trabajar una sensibilidad en cualquier organización, se recomienda que debe impartir desde antes de establecer una política o programa de accesibilidad que la empresa establezca, la misma debe ir dirigida para todo el personal, el departamento de recursos humanos debe comprometerse a brindar todas las herramientas necesarias para el cumplimiento de la accesibilidad y así cumplir con el objetivo de la responsabilidad social.

#### **Reseña histórica de Impresora Delta S.A.**

La empresa Impresora Delta S.A. tiene una rica historia que se remonta a su fundación en 1972, cuando comenzó su trayectoria en la fabricación de empaques en cartulina y micro corrugado. Desde sus inicios, la empresa ha experimentado un crecimiento sostenido, atribuido a la participación comprometida de su personal y a la sólida confianza que ha establecido con sus clientes a lo largo de los años.

A lo largo de las décadas, Impresora Delta S.A. ha demostrado su capacidad para evolucionar y adaptarse a las demandas del mercado. Inicialmente establecida en San José, la compañía expandió sus operaciones a Pavas en 1983. Sin embargo, en 2003, marcó un hito significativo trasladándose a un nuevo edificio y fusionando operaciones con Foto rama, consolidando así su presencia y ampliando sus capacidades.

En el año 2000, Impresora Delta S.A. fortaleció su posición al asociarse con el Grupo Cometa, una colaboración estratégica que contribuyó al éxito continuo de la empresa. Posteriormente, en 2009, la empresa trasladó sus instalaciones a San Rafael de Alajuela,

marcando otra fase importante en su expansión geográfica.

Impresora Delta S.A. ha demostrado su presencia tanto a nivel nacional como internacional. Aunque el 30% de su enfoque está en el mercado local, la empresa ha logrado una significativa presencia en el mercado global, exportando el 70% de sus productos a destinos como el Caribe, Estados Unidos, México, Centroamérica y Panamá.

La década de 2010 fue testigo de más avances para Impresora Delta S.A. En 2014, la empresa inició el proceso de Gran Formato, diversificándose en la confección de muebles display en cartón y exhibidores. Además, en 2016, la adquisición de un proceso de tubos y envases marcó otro paso hacia la expansión y la diversificación de su cartera de productos.

A medida que Impresora Delta S.A. celebra su quincuagésimo aniversario en 2022, su historia refleja no solo un continuo crecimiento y adaptación, sino también un compromiso constante con la calidad y la innovación en la fabricación de empaques. La empresa ha logrado establecerse como un referente en la industria, respaldada por décadas de experiencia y una visión estratégica que la ha llevado a destacarse en el competitivo mercado de la fabricación de empaques.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva y/o sordos representa un desafío crucial en el contexto actual de las organizaciones. A pesar de los avances en la conciencia y la legislación sobre igualdad de oportunidades, persisten barreras significativas que obstaculizan la plena participación de este grupo en el ámbito laboral, especialmente en sectores como la producción industrial. La Empresa Impresora Delta S.A., como parte de su compromiso con la diversidad y la responsabilidad social empresarial, se enfrenta al reto de diseñar e implementar un Programa de Inclusión que garantice oportunidades equitativas de empleo y desarrollo profesional para personas con discapacidad auditiva y/o sordos en su área de producción. Este programa deberá abordar no solo las necesidades específicas de accesibilidad y capacitación de este grupo, sino también promover una cultura organizacional inclusiva que fomente el respeto, la sensibilización y la aceptación de la diversidad. En este contexto, surge la necesidad de definir y analizar los principales desafíos y obstáculos que enfrenta la Empresa Impresora Delta S.A., en su proceso de inclusión laboral, así como identificar estrategias efectivas y medidas concretas para superarlos y promover una mayor igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

La discapacidad, es un tema de bastante prejuicio que ha estado presente en la sociedad a través de las generaciones, y cuando se habla del aspecto laboral se debe identificar como problema la relación entre la inclusión de personas con discapacidad y las organizaciones empresariales.

En la actualidad una tendencia mundial que se da en las organizaciones es la implementación de la responsabilidad social empresarial, esto además permitirá alcanzar y contribuir con el décimo de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, (Reducir la desigualdad en y entre los países) es: “potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las

personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición”. (ONU, 2022, párr.6).

El cumplir este objetivo permitirá incluir a personas con discapacidad a los ambientes laborales para disminuir la brecha de desigualdad en las personas que presentan alguna condición de discapacidad.

Para la administración de Recursos Humanos, la inclusividad es muy importante pues trata de estudiar las distintas discapacidades y condiciones de las personas, a las cuales se les va a dar la oportunidad de laborar en la organización, esto para que puedan brindarles las herramientas necesarias para que puedan tener un desarrollo adecuado dentro del rol que cumplan en la organización, asimismo sensibilizar a los demás colaboradores, con el fin de crear un excelente ambiente laboral y dejar de lado la discriminación que se pueda dar hacia estas personas.

Impresora Delta S.A., práctica la contratación de personas con discapacidad; desde el año de 1992. Impresora Delta S.A., es una empresa ubicada en San Rafael de Alajuela, en una entrevista realizada a la encargada de Recursos Humanos, comenta que se empezó la práctica de darle oportunidad de trabajar a personas con discapacidad, alrededor del año de 1992. “Fue una idea que surgió más que todo por brindar ayuda a un muchacho sordo, que consideramos que sí podía realizar el trabajo como cualquier otra persona y efectivamente así fue, sin en este momento tener un criterio específico para contratar, ese programa empezó con una etapa de prueba y error” (Araya, comunicación personal, 05 de mayo del 2022).

Esta organización a lo largo del tiempo ha permitido de una manera mínima, ver el enlace que hay entre la inclusión y el área laboral. Ha trabajado de la mano con personas con discapacidad sensorial (sordas).

Con el paso de los años, al ir dándole oportunidad a personas sordas en diferentes grados, se acercó al Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS), con el fin de aprender más sobre estas y otras discapacidades, acercándose también a la oficina

de empleabilidad del Ministerio de Trabajo. Con el paso de los años y ya con haberle brindado la oportunidad a varias personas con discapacidad auditiva, se fueron tomando criterios para futuras contrataciones, se había analizado una serie de puestos y hasta se habían considerado diversas capacitaciones para el personal sin discapacidad de la empresa.

A lo largo de los años ha obtenido múltiples beneficios económicos, de valor agregado en diferentes áreas de la misma, como lo es baja en la rotación, y mejoras en clima y cultura.

Hoy en día en la planilla se cuenta alrededor de 20 personas sordas, y por qué sordos, en un momento tratamos de dar oportunidad a otras discapacidades, pero parte de lo que se trabajó con CONAPDIS, fue valorar e ir aprendiendo de diferentes condiciones, al ser Impresora Delta S.A., una empresa muy visual, no podemos contar con personas de baja visión o ciegas por ejemplo, se considera que cada empresa que desee trabajar inclusión debe valorar cuál es la discapacidad que se acople al puesto y a la organización. Otro aspecto importante es nunca dejar de estar capacitándose y capacitando a los demás miembros de la organización en el campo de la discapacidad, las muchachas de CONAPDIS, siempre están presentes para ayudar a seguir desarrollando espacios para las personas, además también existen fundaciones pequeñas sin fines de lucro como la Fundación Siervo Flores, la cual brindan apoyo a las empresas que trabajan inclusión, para nosotros como empresa recibir este apoyo ha sido de mucha ayuda, pero no hemos dejado o establecido por escrito criterios o aspectos para procesos de selección, lo hemos ajado solo con conocimiento. (Araya, comunicación personal, 05 de mayo del 2022).

Las políticas de accesibilidad en las organizaciones permiten a las mismas aplicar a una compensación económica, cuyo monto es bastante significativo ya que le permite a la empresa exonerar un porcentaje en el impuesto de la renta. Sin embargo, más que una parte monetaria, se agregan valores intangibles, como lo son el respeto, la tolerancia y el sentido

de pertenencia. La inclusión de personal es un tema en auge entre las empresas del sector privado, que actualmente se está integrando, el tema de responsabilidad social empresarial, con el fin de trabajar de la mano con los objetivos y metas de desarrollo sostenible 2030.

Ofrecer oportunidades laborales no es solamente cubrir una plaza, un espacio; es contribuir con el desarrollo del país, del colaborador, ayudar a una familia en muchos aspectos. Desarrollar la sensibilización en las organizaciones, permite trabajar en mejoras del clima y la cultura organizacional.

Analizando las diversas variantes que surgen con respecto al tema de inclusión en el área laboral y ver la práctica de oportunidad que ha brindado Impresora Delta S.A., se recalca el gran apoyo que esta empresa tiene hacia las personas con discapacidad, aunado a los diferentes factores relacionados a la finalidad de la gestión del talento humano por parte de la carrera de administración y gestión de los recursos humanos:

¿Cuáles son los elementos claves que se deben de tener desde la gestión del talento humano para los procesos de inclusión de personas con discapacidad auditiva en la empresa Impresora Delta S.A.?

### **1.3 Tema y objetivos**

#### **Tema**

Propuesta de un Programa de Inclusión de Personal con discapacidad auditiva y/o sordos en el área de producción en la Empresa Impresora Delta, 2023

#### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta de un programa de inclusión en la Empresa Impresora Delta, para la inclusión de personas con discapacidad auditiva, en los diversos puestos del área de producción, en el 2023.

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar la situación actual de la empresa Impresora Delta S.A., para la inclusión de personal con discapacidad auditiva en diversos puestos operacionales.
2. Conocer los programas de inclusión de personas con discapacidad auditiva que son utilizados en otras empresas del área de producción, para la comparación entre empresas homólogas.
3. Elaborar una propuesta de un programa de inclusión, con base al análisis del área de producción en Impresora Delta., para la incorporación de personal con discapacidad auditiva.

#### **1.4 Estado de la cuestión**

Existen numerosos estudios, investigaciones y tesis a nivel tanto internacional como nacional que abordan el tema de la inclusión. Estas serán detalladas en la siguiente sección:

La tesis presentada por Granados y Olivares estudiantes de División de Educación para el Trabajo Centro de Investigación y Docencia en Educación Universidad Nacional, que tiene por título: “El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas”, tiene como objetivo principal establecer el aporte de la disciplina de Orientación en la inserción laboral de personas con discapacidad en las organizaciones Impresora Delta y Polymer, se enfocaron en conceptos como ecología del desarrollo humano, discapacidad, además dentro de sus principales conclusiones se pueden mencionar que con la llegada de la nueva era productiva se ve excluida la población con discapacidad, ya que en su mayoría estos nuevos avances son creados y ejecutados por profesionales, lo cual limita a esta población porque se caracteriza por un bajo nivel educativo lo que le limita en muchas ocasiones a ser contratados. (Granados y Olivares, 2020, p.156).

Por otra parte, se encuentra la tesis presentada por Jiménez y Alvarado, para optar por el grado de Licenciatura en la Universidad Técnica Nacional, titulada: “Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela”, su objetivo general es establecer las condiciones laborales en materia de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad en empresas de servicios del sector privado, mediante un estudio de estrategias empresariales en la materia, para la determinación de la situación actual de las empresas en estudio. El trabajo enfoca conceptos como Organización y los tipos de organizaciones, adicional incluyen definiciones de administración de Recursos Humanos.

Dentro de sus principales conclusiones mencionan:

La forma más común para incorporar el tema de discapacidad en las empresas son los programas de capacitación, demostrando que esta práctica es considerada la más apropiada para generar concientización en la población laboral, tomando en cuenta que este subsistema de Recursos Humanos es fundamental para el desarrollo del departamento como tal, que a su vez debe ser actualizado con los programas más innovadores sobre el tema de discapacidad y su accesibilidad, mejorando la igualdad de condiciones laborales. (Jiménez y Víquez, 2019, p.88)

También el trabajo de investigación desarrollado por Rodríguez y Rodríguez, para optar por la Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la Universidad Técnica Nacional, titulada “Propuesta para mejorar las condiciones de accesibilidad en personas trabajadoras y estudiantes con discapacidad en la Sede Central y Administración Universitaria de la Universidad Técnica Nacional, 2018”, la cual tiene como objetivo general desarrollar una propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para personas trabajadoras y estudiantes con discapacidad en la Sede Central y Administración Universitaria de la UTN, según las leyes aplicables de Costa Rica, dentro de los principales conceptos encontramos discapacidad, así como los tipos de discapacidad y accesibilidad, como conclusiones se puede mencionar que se pudo identificar que las discapacidades de mayor prevalencia son las de tipo sistemática, auditiva y aprendizaje respectivamente, siendo Ingeniería del Software, Inglés como Lengua Extranjera y Asistencia Administrativa las carreras con mayor índice de estudiantes con discapacidad, adicional que se encontraron significativas deficiencias en la obtención de datos sobre la prevalencia de personas trabajadores con discapacidad, esto porque ningún departamento lo verifica ni le da seguimiento. La única información que se encontró es el registro elaborado por la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad

(CIAD). (Rodríguez y Rodríguez, 2019, p.103).

En el trabajo final realizado por Schosinsky, titulado “Plan de inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa Spoon” que tiene por objetivo general diseñar e implementar desde la perspectiva de la psicología social un plan de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva y cognitiva en puestos estratégicos en un local de Spoon, siguiendo el modelo conductual, en ella se mencionan conceptos principales como discapacidad, así como los enfoques en la discapacidad, y responsabilidad social empresarial, en sus principales conclusiones mencionan que por medio de la práctica se evidenció y reafirmó el aporte de la psicología en entornos laborales, específicamente en el área de la gestión de la diversidad y el cambio, promoviendo así nuevos espacios de inserción profesional congruentes con las demandas y necesidades sociales actuales.(Schosinsky, 2019, p.151).

Adicional se encontró el trabajo de grado realizado por Fuertes para obtener el título de Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación en la Universidad Técnica del Norte, titulada “Diseño de un sistema de trazado de rutas para la movilidad de personas con discapacidad visual, en la Universidad Técnica del Norte”, menciona como su objetivo se diseñó un sistema de trazado de rutas para la movilidad de personas con discapacidad visual, que contenga la información de los diferentes edificios de la organización, dentro de sus principales conceptos están persona con discapacidad, los tipos de discapacidad y accesibilidad. En ella se menciona como una de sus conclusiones que el algoritmo de Dijkstra utilizado para la determinación de la ruta, permitió avanzar entre vértices por el camino más corto, también sirve en caso de que se aumenten más rutas en la topología y haya dos o más caminos para llegar a un solo destino, el algoritmo selecciona el camino más corto basándose en el costo y el costo reverso. (Fuertes, 2019, p.123).

Al igual podemos mencionar un artículo de la revista Economía y Sociedad de la Universidad Nacional, que lleva por título Retos para la inclusión laboral de personas con

discapacidad en Costa Rica. El objetivo general de este artículo es analizar las implicaciones de la inclusión laboral, tanto para las empresas costarricenses como para los colaboradores con discapacidad, además pretende conocer las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas costarricenses, demostrar las implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores con discapacidad en dichas empresas y realizar recomendaciones que permitan, cada vez más, una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad. El artículo incluye dentro de sus principales conceptos la definición de discapacidad, así como inclusión laboral y como contraparte la exclusión laboral. Señala en sus principales resultados que del estudio, 343 empresas (90%) consideran que el Gobierno, en los últimos cinco años, no ha promovido la inclusión laboral de las personas con discapacidad, este es un dato relevante considerando las iniciativas mencionadas en la revisión literaria, con avances jurídicos y las diversas entidades que se han involucrado en este campo, como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Ministerio de Educación Pública (MEP), Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y otros buscando generar avances en la inclusión que según el estudio no se percibe en gran medida en el contexto empresarial.(Canossa, 2020, p.13)

## **Capítulo 2: Marco Teórico**

Dentro de la administración y gestión de los recursos humanos, debe tenerse presente diversos aspectos que son fundamentales para ser una organización inclusiva:

Los análisis de puestos son una parte fundamental del proceso para que una organización pueda ser inclusiva. Estos análisis permiten comprender en detalle las responsabilidades, tareas, habilidades y requisitos asociados con cada puesto de trabajo dentro de la organización.

## **2.1 Análisis de puestos**

“El análisis de puestos significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto”. (Chiavenato, 2009, p. 222).

La cita anterior reafirma que el análisis de puestos es una herramienta esencial en la gestión de recursos humanos que permite a las organizaciones optimizar la asignación de talento y recursos, mejorar la productividad y el rendimiento laboral, y promover un ambiente de trabajo más satisfactorio y equitativo para todos los empleados.

El análisis de puestos y el reclutamiento y selección de personal están estrechamente interrelacionados, ya que un reclutamiento efectivo depende en gran medida de una comprensión clara de los requisitos y expectativas asociados con cada puesto de trabajo

Después de realizar el análisis de puestos, es fundamental establecer procesos de reclutamiento y selección de personal que promuevan la igualdad de oportunidades y eviten la discriminación. Estos procesos deben ser diseñados de manera que permitan a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, acceder de manera justa y equitativa a las oportunidades laborales dentro de la organización.

## **2.2 Reclutamiento y selección**

El reclutamiento de personal se define como “el proceso de localizar, identificar y atraer a

solicitantes capaces”. (Robbins, 2017, p.4).

El reclutamiento de personal es un proceso esencial en la gestión de recursos humanos que requiere una planificación cuidadosa y una ejecución estratégica para garantizar el éxito y la efectividad de la fuerza laboral de una organización. Al integrar este proceso con el análisis de puestos, las empresas pueden mejorar la calidad de sus contrataciones.

“El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto, lo cual implica lograr una coincidencia entre los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias.” (Dessler y Varela, 2017, p.2).

Para llevar a cabo una selección efectiva, es crucial contar con un proceso estructurado que incluya la evaluación objetiva de las competencias relevantes para el puesto, así como la realización de entrevistas y evaluaciones que permitan conocer más a fondo a los candidatos. Al invertir tiempo y recursos en un proceso de selección riguroso, las organizaciones pueden mejorar las probabilidades de encontrar a los candidatos más adecuados y promover un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio para todos los involucrados.

### **2.3 Trabajo**

El trabajo se considera una de las principales fuentes donde las personas discapacitadas pueden desarrollar capacidades y habilidades.

Tomando en cuenta la historia, el trabajo existe desde épocas muy remotas y se puede mencionar el siguiente concepto:

El trabajo representa toda actividad realizada por el hombre con el propósito de producir bienes y servicios que le permita satisfacer sus necesidades y las de los demás. Esta actividad puede llevarse a cabo de dos formas: manual (que implica esfuerzo físico) o intelectual (que implica esfuerzo mental). Desde un enfoque individual, el trabajo es todo lo que el sujeto realiza en función de su bienestar y

el de su familia. (Pérez, 2021, párr.1).

La cita anterior describe fielmente lo que es el trabajo, dice que toda actividad que le permita a los seres humanos satisfacer sus necesidades, noción que para nada está alejado de la realidad; pero estas oportunidades no están disponibles para todos, por el hecho de que, para cada puesto, hay un perfil con los requisitos que cada candidato debe cumplir para que pueda ser seleccionado.

Hay una diversidad de trabajos que pueden ser realizados por personas con discapacidad. La variedad de habilidades, talentos y capacidades de las personas con discapacidad les permite desempeñarse exitosamente en una amplia gama de roles laborales en diferentes sectores de la economía.

## **2.4 Discapacidad**

En la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley 7600), se define la discapacidad como:

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. (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1996, Ley 7600, Artículo 2, párr.5).

Además, se amplía la definición de discapacidad como:

Es toda restricción o ausencia, debido a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano; es decir, la restricción en la actividad de una persona a consecuencia de una deficiencia. (García, 2013, p.300).

Ambas definiciones resaltan que la discapacidad no es simplemente una condición médica, sino un fenómeno que surge de la interacción entre las limitaciones individuales y las barreras sociales y ambientales. Esta perspectiva pone de relieve la importancia de abordar la discriminación en diversos ámbitos de la vida, como la educación, el trabajo, la salud y la información, para garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

## **2.5 Tipos de discapacidad**

Aludiendo la discapacidad no como barrera social sino como la presencia de alguna de ciencia ya sea física, mental, intelectual o sensorial, se han clasificado desde el punto de vista médico en varias categorías.

Según lo establece la Organización Mundial de la Salud en el 2011, esta clasificación va de la siguiente manera:

1. Discapacidad motriz o física. Por ejemplo, secuelas de afecciones de órganos o sistemas del cuerpo producto de paraplejia, cuadriplejia, amputaciones de extremidades, poliomielitis, artritis.
2. Discapacidad intelectual: limitaciones en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas. Por ejemplo, Síndrome de Down, Síndrome de Martin y Bell, Síndrome de Rett, Síndrome de Asperger, Alzheimer.
3. Discapacidad mental. Alteraciones bioquímicas que limitan el pensamiento, el humor, los sentimientos, así como el comportamiento con los demás. Por ejemplo, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo, depresión mayor, trastorno dual.
4. Discapacidad sensorial. imitaciones en función de la percepción de los sonidos externos (oído) o de los objetos (vista). Pueden tener ausencia total de la percepción

visual, o padecer debilidad visual, es decir ausencia parcial de la visión o tener una hipoacusia (disminución parcial del oído) o sordera (ausencia total de la percepción de los sonidos).

5. Discapacidad múltiple: Es la presencia de dos o más discapacidades: sensorial, intelectual, mental y/o motriz o física. (García y Bustos, 2015, p4.).

Como se detalla existen cinco categorías generales de discapacidad, dentro de cada una de estas categorías hay una amplia variedad de condiciones específicas por lo que es importante comprender y familiarizarse con las diversas condiciones y deficiencias que pueden afectar a las personas para poder ofrecer un entorno laboral inclusivo y adaptado a las necesidades individuales. Esto implica no solo conocer las características específicas de cada condición, sino también comprender las posibles adaptaciones y apoyos que pueden ser necesarios para permitir que las personas con discapacidad puedan ser incluidas en el ámbito laboral.

## **2.6 Inclusión**

Según Smith (2020) inclusión se define como “La acción de garantizar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades, acceso y participación en diversos aspectos de la sociedad, independientemente de sus diferencias”. (p.50).

La importancia fundamental de la inclusión en la sociedad es garantizar la igualdad de oportunidades, acceso y participación para todas las personas, independientemente de sus diferencias, es esencial para una sociedad justa y equitativa. La inclusión no solo se trata de aceptar la diversidad, sino también de tomar medidas concretas para asegurar que todos tengan la posibilidad de contribuir y participar plenamente en la vida social, económica y cultural. Existe la necesidad de eliminar barreras y prejuicios para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos y así evitar incurrir en discriminación.

## 2.7 Discriminación

Según Rodríguez (2005), en el artículo El Cotidiano, define el concepto de discriminación como:

La discriminación es una conducta, culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas a sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales. (p.23).

Rodríguez describe la discriminación como una conducta arraigada culturalmente, que se manifiesta de manera sistemática y se extiende en la sociedad. Se basa en prejuicios negativos o estigmas asociados con desventajas injustas y tiene el efecto, ya sea intencional o no, de menoscabar los derechos y libertades fundamentales de una persona o grupo de personas. Esta definición resalta la complejidad y la gravedad de la discriminación, subrayando su impacto en la dignidad y la igualdad de quienes son objeto de ella.

La discriminación laboral consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo o con ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. (Castro, 2001, p.8).

La sociedad crea y mantiene barreras que dificultan la participación plena de las personas en diversos aspectos de la vida, especialmente en el empleo. La búsqueda de empleo ya es un proceso complicado para muchos, con obstáculos como la falta de experiencia, la educación, la edad, el género, la ubicación geográfica y la salud. Sin embargo, cuando una persona también enfrenta una discapacidad, estas barreras se vuelven aún más desafiantes de superar. La discriminación y la falta de accesibilidad en el lugar de trabajo pueden limitar las oportunidades

laborales para las personas con discapacidad, lo que aumenta significativamente las dificultades que enfrentan al buscar empleo.

En un artículo publicado en la página web del semanario El Financiero, se informa que: “La tasa de desempleo en Costa Rica bajó al 13,7% entre octubre y diciembre de 2021, lo cual sobrepasa las 330.000 personas desocupadas: 165.000 hombres y 169.000 mujeres.” (Cerdas, 2022, párr.1).

Estos 330 mil desempleados, se estima que 11% son personas con discapacidad, según lo que estableció el último censo nacional de Costa Rica: El desempleo también golpea fuertemente a las personas con discapacidad ya que cerca del 63.7% se encuentra inactiva laboralmente, cifra que asciende a 78% en el caso de las mujeres con discapacidad. (Pérez, 2017, párr.6).

Estas cifras resaltan nuevamente la dificultad de oportunidades laborales para uno de los sectores minoritarios de la sociedad, en un artículo de Pérez (2017), recalca un comentario que realizó Alice.” (quien es la Coordinadora Residente del Sistema de la ONU en Costa Rica quien indica que:

Las personas con discapacidad enfrentan obstáculos diarios en cuanto al acceso a servicios básicos, lo que disminuye sus oportunidades de desarrollo. Es urgente que los diferentes sectores sociales trabajemos para eliminar los obstáculos, solo habrá justicia social cuando tengamos sociedades verdaderamente inclusivas. (párr.5)

Pérez recalca la urgencia de trabajar en conjunto como sociedad para eliminar estas barreras y promover la inclusión. Al reconocer que la eliminación de obstáculos es fundamental para alcanzar la justicia social dentro de lo que se pueden establecer políticas internas inclusivas.

## **2.8 Políticas**

En el libro "Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones", nos define políticas empresariales como:

Guías de la acción organizacional basadas en el establecimiento de lineamientos generales del comportamiento, que proporcionan marcos de referencia indicando como se espera que se comporten los diversos agentes organizacionales frente a circunstancias o problemas específicos. De esta manera, las organizaciones establecen políticas de personal relacionadas con el trato esperado que debe administrarse al personal de la organización, políticas de ventas en relación al trato que se administre a los clientes o políticas de precios relacionadas con las acciones a tomar frente a los precios del mercado, entre otras. (Marcó et al.; 2016, p.129).

Una de las políticas que están tratando de establecer en la actualidad son las políticas de accesibilidad, está basándose y respetando otras leyes ya vigentes en el país.

## **2.9 Marco Legal**

En los años 90, los derechos humanos a nivel mundial empiezan a velar por las personas con discapacidad; es aquí donde el gobierno de Costa Rica también empieza a trabajar una ley, la cual ve la luz un 29 de mayo del año 1996, con el nombre de Ley número 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, la cual nace con el objetivo de 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.

Otro de los objetivos de esta ley es "garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación,

deportes, cultura y eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.” (Castillo, 2006, párr.15).

Analizando dicha ley, la cual anda alrededor de 30 años de creación, podemos interpretar varios artículos con un contexto sobresaliente, por ejemplo:

En el capítulo II, el artículo 23, se rige hacia el derecho al trabajo, indicando que: “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” (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1996, Ley 7600, Artículo 23, párr.43.).

Si bien dentro de su texto dice “garantizará” para la población con discapacidad, las oportunidades laborales son bastantes escasas. Ahora en el artículo 26, por su parte plantea la obligatoriedad del estado de ofrecer asesoramiento a los empleadores para facilitar la incorporación de personal con discapacidad.

El Estado ofrecerá a los empleadores asesoramiento técnico, para que estos puedan adaptar el empleo y el entorno a las condiciones y necesidades de la persona con discapacidad que lo requiera. Estas adaptaciones pueden incluir cambios en el espacio físico y provisión de ayudas técnicas o Servicios de apoyo (Asamblea Legislativa de República de Costa Rica, 1996, Ley 7600, Artículo 26, párr.35.).

A pesar de que existen leyes que buscan ofrecer oportunidades equitativas a las personas con discapacidad, como país aún no hemos logrado tener el avance que necesitamos para lograr que la mayor cantidad de personas con discapacidad sean incluidas en el ámbito laboral, tanto en el sector público como privado.

El Gobierno de Costa Rica, se ha unido a diversas iniciativas por medio de leyes, decretos y proyectos que se han ido implementando a lo largo de los años, con el fin de ir poco a poco cerrando la brecha de desigualdad en el aspecto de discapacidad. Uno de los proyectos

relevantes que se ha concretado es la creación del Departamento de Igualdad de Oportunidades para la Personas con Discapacidad, por parte del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS. 2003, párr.1)

Según el sitio web del Ministerio en mención, este órgano se encarga de la divulgación de la legislación vigente en materia de discapacidad, entre las cuales se pueden mencionar:

- Ley 7600 (Igualdad de Oportunidades para personas con Discapacidad),
- Ley 9072 (Incentivos para los Empleadores que contraten personas con discapacidad)
- Ley 8862 (Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público)
- Ley 9379 (Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad).

## **2.10. Programa de inclusión laboral**

En programa de inclusión es una iniciativa diseñada para promover la participación plena y equitativa de todos los individuos en un determinado entorno, ya sea en el ámbito laboral, educativo, comunitario u otro. Estos programas están dirigidos a eliminar barreras y prejuicios que puedan impedir la igualdad de oportunidades para personas de diferentes orígenes, capacidades, géneros, etnias, orientaciones sexuales, entre otros aspectos.

En un programa de inclusión se pueden incluir una variedad de acciones y políticas, como la capacitación en diversidad e inclusión, la adaptación de infraestructuras para garantizar accesibilidad, la implementación de políticas de contratación inclusivas, la promoción de un entorno de trabajo o estudio libre de discriminación, la sensibilización sobre la importancia de la diversidad, entre otras medidas.

El objetivo final de un programa de inclusión es crear un ambiente donde todas las personas se sientan valoradas, respetadas y aceptadas, y donde tengan la oportunidad de contribuir y participar plenamente en todas las áreas de la vida.

### **Capítulo 3. Marco Metodológico**

### **3.1 Enfoque de investigación**

Para esta investigación se utiliza el enfoque mixto, basado en el concepto que indica Johnson.

Además, se incorpora el enfoque mixto, el cual combina tanto elementos cualitativos como cuantitativos en la investigación. Como señalan Johnson y Onwuegbuzie (2004), el enfoque mixto "proporciona una comprensión más completa de los fenómenos estudiados al aprovechar las fortalezas de ambos enfoques." (p.123.). Este enfoque permite no solo comprender en profundidad el fenómeno, sino también cuantificar ciertos aspectos relevantes, proporcionando así una visión más holística.

Este enfoque de investigación por medio de un diagnóstico permite conocer la metodología utilizada en la empresa Impresora Delta S.A. para la inclusión de personas con discapacidad dentro de la organización. El enfoque mixto, al combinar métodos cualitativos y cuantitativos, permite una comprensión más completa de la situación, incluyendo tanto las experiencias y percepciones de los empleados con discapacidad como datos objetivos sobre su integración laboral.

El enfoque es pertinente en esta investigación ya que permite comprender el fenómeno con mayores detalles, así como las funciones correspondientes a la gestión del talento humano. Ubica como eje transversal la perspectiva de los derechos humanos, es decir, una gestión del talento humano con enfoque de derechos humanos, eje trasversal muy necesario tomando en cuenta las herramientas que cuenta la carrera de administración de recursos humanos, para crear oportunidades y promover la inclusión en el ámbito sociolaboral a las personas con discapacidades.

### **3.2 Tipo de investigación**

La inclusión laboral de personas con discapacidad ha sido un tema poco implementado en las empresas, a pesar de existir leyes y programas a nivel mundial que lo respaldan. Con esta investigación se busca profundizar en cómo se aplica en las empresas en la actualidad, explorando sus desafíos, estrategias exitosas y áreas de mejora.

Según Yin (2016), el estudio de caso es "una investigación empírica que examina un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no están claramente definidos" (p. 18).

Enfoque metodológico permite examinar detalladamente situaciones complejas y contextualizadas, como es el caso de la inclusión laboral de personas con discapacidad en entornos empresariales específicos. Al adoptar un estudio de caso, se pretende capturar la riqueza y la singularidad de cada situación, identificar factores clave que influyen en el éxito o fracaso de las iniciativas de inclusión, y generar conocimientos prácticos que puedan orientar la toma de decisiones y las acciones futuras en este ámbito.

### **3.3 Población y muestra de estudio**

El estudio se llevó a cabo con un alto nivel de confianza, lo que implica que existe una probabilidad del 90% de que los resultados reflejen con precisión las opiniones y características de la población estudiada. La población total de la empresa es de 223 colaboradores, tanto del área administrativa como operativo.

Para asegurar la validez estadística de la encuesta, se determinó que el tamaño de muestra ideal sería de 72 personas, considerando un margen de error del 8%. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos para alcanzar esta cantidad, se obtuvieron 70 respuestas válidas para el estudio. Aunque el tamaño de la muestra es ligeramente inferior al ideal, los

resultados proporcionados generaron información relevante y útil sobre las percepciones y opiniones de la población estudiada.

No obstante, es importante tener en cuenta este factor al interpretar los resultados, ya que un tamaño de muestra más pequeño puede afectar la precisión y generalización de las conclusiones. Además, se obtuvo información adicional de dos personas del departamento de Recursos Humanos de la empresa, lo que permitió confirmar los hallazgos obtenidos a través de la encuesta.

### **3.4 Definición de variables**

#### **3.4.1 Variables**

Según Hernández (2017), en el libro Metodología de la Investigación, conceptualiza por variable como: “una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos, personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105)

Con referencia a la cita anterior, podemos determinar que las variables son las que nos permiten realizar estudios y así mismo el análisis correspondiente de los datos obtenidos de la manera óptima y exacta.

#### **3.4.2 Definición conceptual**

Conceptuar una variable quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por ella.

#### **3.4.3 Definición operacional**

Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición.

A continuación, se describen y desarrollan las variables de la investigación:

### **3.4.4 Definición instrumental**

Instrumento a utilizar para la recolección de la información

#### **Primera Variable: Reclutamiento y selección**

##### **Definición Conceptual**

El reclutamiento es definido como “el proceso de localizar, identificar y atraer a solicitantes capaces” (Robbins, 2017, p.4).

El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto. (Dessler y Varela, 2017, p.2).

Lo cual implica lograr una coincidencia entre los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias (CHCC) que requieren para realizar al personal de Recursos Humanos de la Empresa Impresora Delta.

##### **Definición Operacional**

Tipo de metodología utilizado por la empresa para la inclusión laboral

##### **Definición Instrumental**

Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas al personal de Recursos Humanos de la Empresa Impresora Delta S.A.

#### **Segunda Variable: Políticas empresariales**

##### **Definición Conceptual**

Son guías de la acción organizacional basadas en el establecimiento de lineamientos generales del comportamiento, que proporcionan marcos de referencia indicando como se espera que se comporten los diversos agentes organizacionales frente a circunstancias o problemas específicos. (Marcó et al.; 2016, p.129).

##### **Definición Operacional**

Tipo de lineamiento general utilizado para la inclusión laboral de personas con

discapacidad por parte de la gestión de talento humano.

### **Definición Instrumental**

Entrevista estructurada con preguntas abiertas y cerradas al personal de Recursos Humanos de las empresas inclusivas.

### **Tercera Variable: Valoración de puestos**

#### **Definición Conceptual:**

“El análisis de puestos significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto.” (Chiavenato, 2009, p.222.)

#### **Definición Operacional**

Prácticas de inclusión laboral

#### **Definición Instrumental**

Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas al personal de Recursos Humanos de la Empresa Impresora Delta, además la observación de las funciones elaboradas por los empleados de la empresa Impresora Delta.

### **3.5. Instrumentos de recolección Investigación**

Camilo Garay, define instrumentos de investigación como:

“Son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado” (Garay, 2020, p.3)

Estudiando el concepto anteriormente mencionado, hay una variedad de mecanismos a utilizar en una investigación, dentro de esta investigación se utiliza, la entrevista y el cuestionario.

Buscando la definición de estos instrumentos encontramos nuevamente por parte de Camilo Gara, que define la entrevista como “la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada.” (Garay, 2020, p.4).

La utilización de este instrumento se realizará de la siguiente manera:

La Entrevista estructurada se aplica al personal de recursos humanos de la empresa Impresora Delta S.A y de las empresas inclusivas.

### 3.6. Cuadro de congruencia

| <b>Objetivo Específico</b>  | <b>VARIABLES</b>                                    | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Operacional</b>   | <b>Definición Instrumental</b>   |
|---|---|--|---|--|
| Identificar la situación actual de la empresa Impresora Delta, para la inclusión de personal con discapacidad auditiva en diversos puestos operacionales.                           | Situación actual de la empresa Impresora Delta S.A. | El reclutamiento es definido como “el proceso de localizar, identificar y atraer a solicitantes capaces” (Robbins, 2017, pág.4). El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto. (Dessler y Varela, 2017, p.2). | Tipo de metodología utilizado por la empresa para la inclusión laboral  | Aplicación de una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas al personal de Recursos Humanos, jefaturas y colaboradores del área de producción de la Empresa Impresora Delta S.A. |
| Conocer los programas de inclusión de personas con discapacidad auditiva que son utilizados en otras empresas del área de producción, para la comparación entre empresas homólogas. | Programas y políticas empresariales                 | Son guías de la acción organizacional basadas en el establecimiento de lineamientos generales del comportamiento, que proporcionan marcos de referencia indicando como se espera que se comporten los diversos agentes                                       | Herramientas, programas y políticas utilizadas por las empresas para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva | Entrevista estructurada con preguntas abiertas y cerradas al personal de Recursos Humanos de las empresas inclusivas, para realizar la comparación entre ambas empresas.                             |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
|  |   | organizacionales frente a circunstancias o problemas específicos. (Marcó et al.; 2016, .129).  |   |   |
| Elaborar una propuesta de un programa de inclusión, en base al análisis del área de producción, para la incorporación de personal con discapacidad auditiva, en Impresora Delta. | Prácticas de inclusión laboral de personas con discapacidad | “El análisis de puestos significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto”. (Chiavenato, 2009, p. 222). | Programa de inclusión de personal con discapacidad auditiva | Entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas al personal de Recursos Humanos de la Empresa Impresora Delta S.A |

### 3.7. Fuentes de información

#### 1. Fuentes primarias:

Se tomará de fuente primaria la entrevista semiestructurada realizada al personal de recursos humanos de la empresa Impresora Delta S.A. y por medio de una entrevista estructurada se conocen los criterios que se utilizan en las organizaciones en la actualidad para la inclusión de personal con discapacidad.

#### 2. Fuentes secundarias:

Dentro de las fuentes secundarias que hay teoría existente sobre discapacidad, inclusión, reclutamiento y selección de personal, normativas vigentes sobre discapacidad, consultada en Libros, revistas, páginas web e investigaciones.

### 3.8 Proceso de tabulación y análisis de datos

Objetivo 1: Para el desarrollo del objetivo se realizaron entrevistas semiestructuradas al

personal tanto operativo, administrativo y de recursos humanos de la empresa Impresora Delta, la empresa cuenta con una población de 223 colaboradores, de los cuales 70 respondieron la entrevista, adicional los 2 colaboradores del área de recursos humanos, lo cual permite extraer elementos claves para determinar la metodología utilizada para la inclusión de personas discapacitadas en dentro de la Empresa Impresora Delta S.A.

Objetivo 2: Para el desarrollo este objetivo se realizaron entrevistas estructuradas al personal de Recursos Humanos de 2 empresas inclusivas con el fin de extraer las bases para realizar la comparación entre las empresas e identificar que se puede implementar dentro de la empresa Impresora Delta S.A.

Objetivo 3: Para el desarrollo del objetivo con la información recopilada de los objetivos 1 y 2 se van a estructurar los criterios bases para el desarrollo del programa de inclusión de personal discapacitado en la empresa Impresora Delta S.A.

## **Capítulo 4: Análisis e interpretación de resultados**

## **Interpretación y Discusión de resultados.**

En este capítulo, se exponen los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas al personal de la empresa Impresora Delta S.A. La entrevista constó de un total de 13 preguntas y se administró a la población total de la empresa que comprende 223 personas de los cuales 70 colaboradores contestaron y adicional la entrevista realizada al área de recursos humanos.

El objetivo principal de esta fase de la investigación fue recopilar percepciones y opiniones esenciales del personal sobre el tema de un programa de contratación para personas con discapacidad. Es importante destacar que la selección de la muestra se realizó con cuidado para asegurar la representatividad y la validez de los datos recopilados.

Posteriormente, se detallan las entrevistas realizadas con representantes de empresas que tienen algún programa de contratación para personas con discapacidad.

A continuación, se presentan los resultados de manera detallada, incluyendo análisis tanto cuantitativos como cualitativos.

Es esencial tener en cuenta que en todo momento se ha respetado la confidencialidad y privacidad de los participantes, y la presentación de los resultados se realiza de manera agregada para evitar la identificación individual de los encuestados.

Y finalmente se brindará una propuesta de un programa para la inclusión de personas con discapacidad, con el fin de ayudar a la organización a realizar una inserción efectiva de las personas con discapacidad auditiva o sordos.

## Interpretación de los resultados, objetivo específico N° 1:

### Entrevistas al personal de la Empresa Impresora Delta S.A

En este capítulo, se presentarán los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas al personal de la empresa Impresora Delta S.A.

La primera fase de este objetivo es una entrevista que consta de 13 preguntas las cuales fueron realizadas a una muestra de 70 colaboradores de la empresa Impresora Delta S.A

*Gráfico 1: Tipo de puesto que ocupa en la empresa*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

La primera pregunta de la entrevista se refirió al puesto que ocupa cada colaborador dentro de la organización.

De los entrevistados, el 34% está representado por personal administrativo. Estos colaboradores suelen ocupar puestos en áreas como ventas, recursos humanos, finanzas, entre otros.

El 66% restante de los encuestados representa al personal operativo. Generalmente, estos colaboradores están involucrados en actividades directamente relacionadas con la producción o ejecución de las operaciones centrales de la organización. Hasta la fecha de hoy, la empresa está conformada por 210 personas, donde el 16% de la plantilla corresponde al área

administrativa y el 18% al área operativa.

Es interesante observar que, al comparar los datos de la muestra entrevistada con la población actual, se evidencia un equilibrio en los porcentajes. Aunque existen algunas diferencias en las cifras absolutas, la proporción entre el personal administrativo y operativo se mantiene relativamente constante.

*Gráfico 2: Tiempo laborado en la empresa*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024

Para la pregunta sobre cuánto tiempo llevan trabajando en la empresa, los resultados fueron los siguientes:

El tiempo de laborar en la empresa de los encuestados se divide de la siguiente manera: El 67% de la muestra tiene más de 5 años de experiencia laboral en la empresa. Esto evidencia una gran estabilidad en los colaboradores, lo que genera beneficios significativos para la organización, como la retención de conocimientos internos, la formación de equipos sólidos y la mejora de la cultura organizacional.

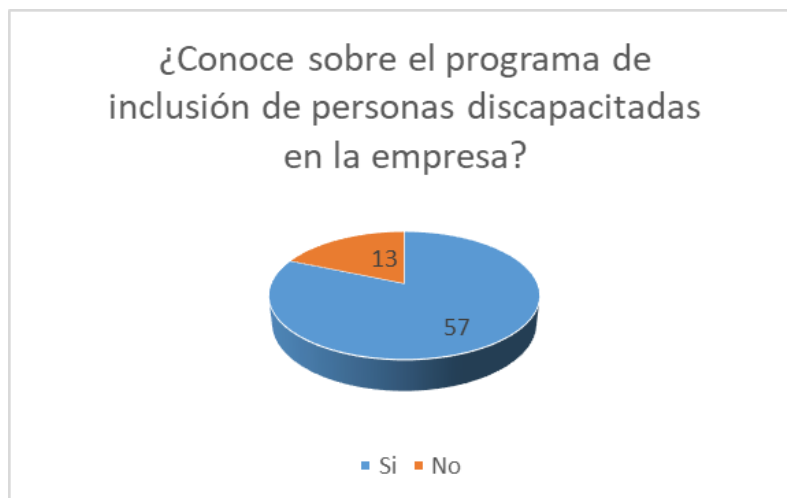
El 13% de la muestra tiene entre 2 y 5 años de experiencia laboral en la empresa. Este grupo está compuesto por empleados que han superado la fase inicial de adaptación y están contribuyendo de manera continua al crecimiento y desarrollo de la empresa. Es posible que

estos colaboradores estén familiarizados con las operaciones y hayan desarrollado habilidades y conocimientos específicos relacionados con sus roles.

El 9% de la muestra son empleados que llevan entre 1 y 2 años en la empresa. Estos colaboradores pueden estar aún en proceso de adaptación y aprendizaje. Es importante considerar estrategias de retención y desarrollo para asegurar su compromiso a largo plazo con la organización.

Un 11% de la muestra está representada por colaboradores que tienen entre 6 meses y 1 año de experiencia laboral en la empresa. Este grupo está conformado por empleados en la etapa inicial de su trayectoria laboral en la organización. Puede ser crucial implementar programas de integración y entrenamiento efectivos para garantizar una transición suave y fomentar la retención de estos nuevos empleados.

*Gráfico 3: Conoce sobre el programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

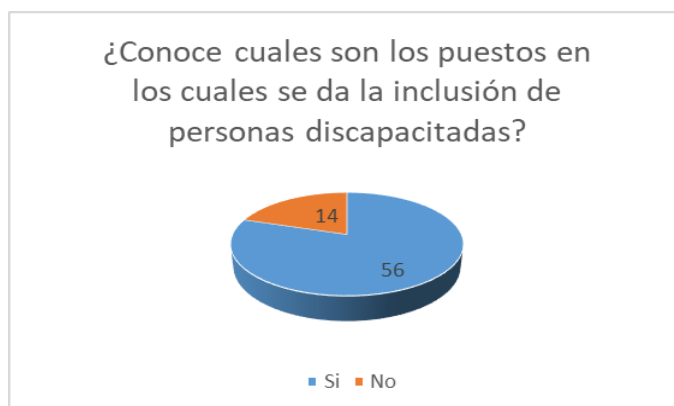
Se les preguntó a los entrevistados si conocían sobre el programa de inclusión de personas con discapacidad en la empresa. El 81% de los entrevistados indicaron que sí conocen acerca del programa, mientras que el 19% restante afirmaron no conocer que existe el programa de inclusión.

El alto conocimiento del programa de inclusión entre los encuestados podría estar

relacionado con su permanencia en la empresa. Es probable que estos empleados, que han estado en la organización durante un período extenso, tengan más exposición y participación en iniciativas de diversidad e inclusión a lo largo de su desarrollo en la empresa.

Este grupo incluye empleados que, a pesar de su tiempo en la empresa, no han sido debidamente informados sobre el programa de inclusión. Es crucial abordar este desconocimiento para garantizar una efectiva participación en las iniciativas de inclusión en la organización. Mejorar la comunicación y la difusión del programa de inclusión es fundamental para asegurar que todos los empleados estén informados y puedan participar activamente en estas importantes iniciativas de inclusión.

*Gráfico 4: Puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

Otra pregunta que se les hizo fue si conocen cuáles son los puestos en los cuales se da la inclusión de personas con discapacidad dentro de la organización.

El 80% de los encuestados afirma conocer los puestos en los cuales se da la inclusión de personas con discapacidad, lo que indica un nivel considerable de conciencia y comprensión sobre la diversidad de roles dentro de la empresa.

El 20% restante de los encuestados que indicó no conocer los puestos específicos de inclusión podría señalar posiblemente una falta de información detallada sobre cómo se integran las personas con discapacidad en roles específicos.

La discrepancia entre aquellos que conocen y aquellos que no conocen los puestos específicos de inclusión resalta la importancia de una comunicación interna detallada y transparente. La empresa puede considerar mejorar sus esfuerzos de comunicación para asegurarse de que todos los empleados tengan información clara sobre cómo se lleva a cabo la inclusión en términos de roles y responsabilidades laborales.

**Tabla 1**

*Tipos de puestos en los que se puede dar la inclusión en la empresa*

| <b>Puestos</b>      | <b>Coincidencias</b> |
|---------------------|----------------------|
| Operarios           | 45                   |
| Descartonador       | 23                   |
| Empacadores         | 15                   |
| Montacarguista      | 9                    |
| Bodegueros          | 4                    |
| Auxiliar de Envases | 3                    |
| Auxiliar de Tubos   | 2                    |
| Misceláneo          | 2                    |
| <b>Total</b>        | <b>103</b>           |

Fuente: *Elaboración propia.*

En la pregunta referente a cuáles son los puestos en que se pueden dar inclusión en la empresa, identificamos lo siguiente:

Se identificaron las siguientes coincidencias para cada puesto específico en relación con la adaptación de discapacidades:

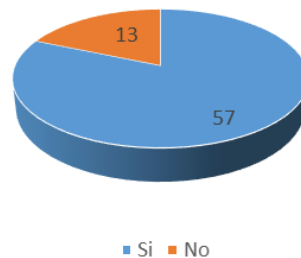
- Operarios: Se registraron 45 coincidencias, lo que indica que los colaboradores consideran que los puestos de esta categoría pueden adaptarse sin ningún inconveniente.
- Descarnador: Se encontraron 23 coincidencias, lo que sugiere que este puesto también se considera adaptable para personas con discapacidad.
- Empacadores: Se obtuvieron 15 coincidencias, lo que indica que algunas personas están al tanto de las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de empacadores.

Puestos como Montacarguista, Bodeguero, Auxiliar de envases, Auxiliar de tubos y Misceláneo, tuvieron menos coincidencias en las respuestas de los consultados, pero aun así se consideran adaptables según la percepción de algunos encuestados.

Es alentador ver que Impresora Delta ya cuenta con personas con discapacidad en una variedad de puestos dentro de la empresa, incluyendo empacadores, descarnadores, auxiliares de pegado, auxiliares de envases, misceláneos, montacarguista, asistente de bodega, operario de pegado, ayudante de laminado y operario de formado. Esto demuestra un compromiso activo con la inclusión laboral y proporciona ejemplos concretos de cómo se están implementando programas de inclusión en la organización.

*Gráfico 5: Discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa*

¿Conoce cuales son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa?



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

Analizando las respuestas a la pregunta sobre si conocen las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa, se puede concluir que arroja luz sobre la comprensión y la conciencia de los empleados sobre la adaptación de los roles laborales para incluir a personas con discapacidades. La cantidad de coincidencias identificadas para cada puesto específico refleja el grado de conocimiento y percepción de los empleados sobre la adaptabilidad de los diferentes roles laborales. Esto proporciona información valiosa para la empresa en términos de comprender la conciencia de los empleados sobre la inclusión y puede ayudar a guiar futuras iniciativas y programas de inclusión en la organización.

El alto porcentaje del 80% de los encuestados que declara tener conocimiento sobre las adaptaciones de discapacidad aplicables en los roles de la empresa, señala un nivel notable de sensibilización y comprensión. Esta conciencia representa un componente fundamental para fomentar un entorno laboral inclusivo, dado que los colaboradores están familiarizados con las posibles adaptaciones que pueden facilitar la plena participación de individuos con

discapacidades. Este elevado grado de sensibilización puede ser un factor determinante en la promoción de una cultura organizacional más inclusiva y solidaria, donde se reconozcan y respeten las particularidades de cada individuo.

El segmento restante, constituido por el 20% de los encuestados que admitieron no poseer el conocimiento necesario para identificar las discapacidades que pueden ser adaptadas a los puestos laborales, podría requerir información adicional y formación sobre las distintas discapacidades y las adaptaciones posibles para promover la integración en el ámbito laboral. La provisión de capacitación y recursos educativos específicos sobre este tema puede resultar beneficioso para mejorar la sensibilización y comprensión acerca de la inclusión en el lugar de trabajo, contribuyendo así a la creación de un ambiente más acogedor y solidario para todas las personas, sin importar sus habilidades o capacidades.

Realizando una interpretación general de las respuestas proporcionadas, se sugiere que, si bien la mayoría de los encuestados poseen conocimientos sobre las discapacidades adaptativas, existe una proporción significativa que requiere una mayor educación y sensibilización en este tema. Esta observación resalta la importancia de implementar programas de sensibilización y educación dentro de la empresa, con el fin de promover una cultura inclusiva y garantizar que todos los empleados estén debidamente informados y capacitados para apoyar la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo.

**Tabla 2**

*Tipo de discapacidades*

| <b>Tipo de discapacidad</b>       | <b>Coincidencias</b> |
|-----------------------------------|----------------------|
| Discapacidad Auditiva             | 50                   |
| Discapacidad de Comunicación Oral | 25                   |
| Discapacidad Física               | 4                    |
| Discapacidad Cognitiva            | 2                    |
| Discapacidad Visual (Baja Visión) | 1                    |
| <b>Total</b>                      | <b>70</b>            |

Fuente: Elaboración propia.

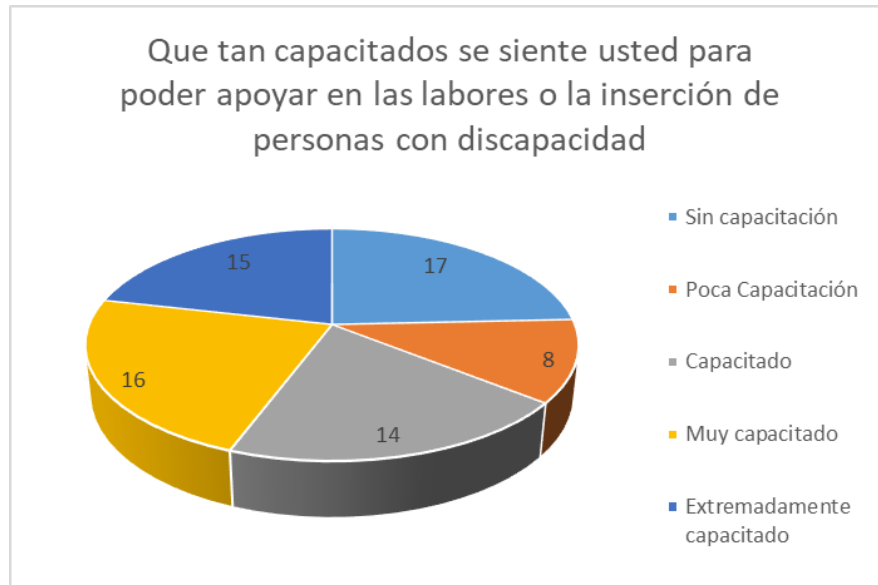
Al consultar a los participantes sobre las discapacidades que identifican como adaptables dentro de la organización, se destacan las siguientes:

Las discapacidades auditivas y de comunicación oral emergen como las más frecuentes entre los colaboradores, reflejando las 50 y 25 coincidencias respectivamente. Esta tendencia coincide estrechamente con la composición actual de la fuerza laboral de la organización, donde la mayoría de los empleados con discapacidad presentan estas características. Por otro lado, las discapacidades física, cognitiva y visual (baja visión) fueron mencionadas con menor frecuencia.

Este alineamiento entre las coincidencias registradas y la realidad de la organización subraya la importancia de focalizar los esfuerzos de inclusión y adaptación en las necesidades predominantes de los colaboradores. En este contexto, resulta fundamental implementar medidas específicas para garantizar la plena integración y participación de personas con discapacidad auditiva y de comunicación oral, al tiempo que se mantienen políticas inclusivas que aborden las necesidades de aquellos con otras formas de discapacidad. De esta manera, se

promueve un ambiente laboral verdaderamente inclusivo que valore la diversidad de habilidades y experiencias de todos los colaboradores

*Gráfico 6: Capacitación para la inserción de personas con discapacidad*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

En la pregunta referente a qué tan capacitados se siente usted para poder apoyar en las labores se obtuvo:

Si analizamos sobre la percepción de la capacitación para apoyar en las labores o inserción de personas con discapacidad proporciona una visión detallada sobre la preparación y la disposición del personal para brindar apoyo en este ámbito.

**Sin Capacitación:** El 25% de los encuestados indicó no tener ningún tipo de capacitación, esto revela una proporción significativa de empleados que aún no han recibido formación específica o relacionada para desarrollarse con personas con discapacidad.

**Poca Capacitación:** El 11% de los encuestados que reconocen tener un poco de capacitación, algunos empleados han recibido cierto nivel de formación, pero esta puede

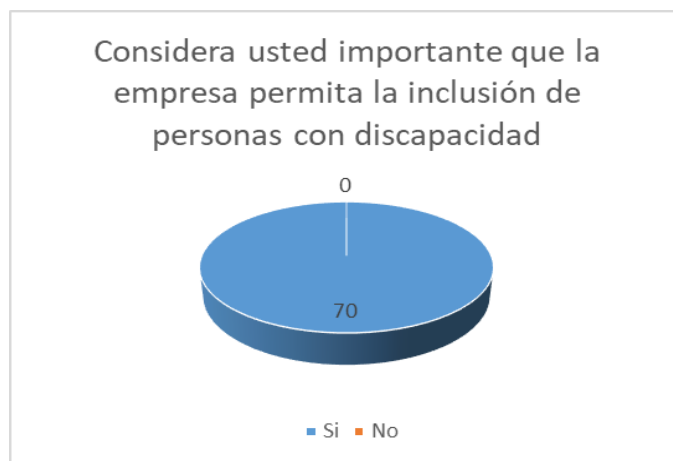
considerarse no ser suficiente para sentirse completamente seguros en el apoyo a personas con discapacidad.

Capacitado y Muy Capacitado: La combinación del 20% que se siente capacitado y el 23% que se siente muy capacitado se vuelve una cantidad alentadora. Indica que casi la mitad de los encuestados siente un nivel significativo de preparación para apoyar en las labores de personas con discapacidad. Estos colaboradores pueden haber participado en programas de capacitación efectivos.

Extremadamente Capacitados: El 21% que reconoce estar extremadamente capacitado es un grupo destacado. Estos empleados muestran un alto nivel de confianza en sus habilidades para apoyar en las labores o inserción de personas con discapacidad.

Indagando un poco dentro de la organización, los colaboradores que se consideran extremadamente capacitados comentan que alrededor de los años 2010, la empresa les dio capacitaciones de sensibilización y cursos de lesco a lo que poco a poco fue disminuyendo y quedando actualmente solo una pequeña capacitación de sensibilización para los colaboradores nuevos.

*Gráfico 7: Importancia de la inclusión de personas con discapacidad*



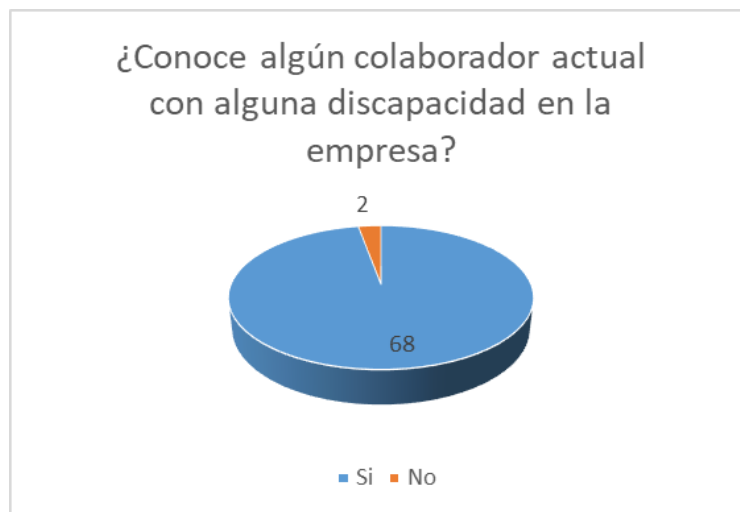
Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

Continuando con la entrevista al referirse si ¿Considera usted importante que la empresa permita la inclusión de personas con discapacidad?

La unanimidad en la respuesta indica un fuerte compromiso y conciencia entre los colaboradores acerca de la importancia de la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral. Este alto nivel de consenso indica que los empleados valoran la diversidad y reconocen la importancia de crear un ambiente de trabajo inclusivo.

Esta respuesta también da pie a que hay en la organización un alto componente integral y positivo para la cultura organizacional. Los empleados pueden percibir la diversidad como una fuente de enriquecimiento para el equipo, contribuyendo a un ambiente laboral más respetuoso, equitativo y colaborativo.

*Gráfico 8: Conoce algún colaborador actual con discapacidad*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

Una de las preguntas clave incluidas fue si los entrevistados conocían a algún colaborador actual en la empresa que tuviera alguna discapacidad.

Los resultados revelaron que el 97% de los entrevistados respondieron afirmativamente, indicando que una gran mayoría está al tanto de la presencia de colaboradores con discapacidades en la empresa.

Este alto porcentaje refleja un nivel notable de conciencia y visibilidad respecto a la diversidad de habilidades y la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral. Sin embargo, también es importante reconocer que algunas personas pueden no haber tenido la oportunidad de interactuar directamente con colegas con discapacidad, lo que podría influir en sus respuestas negativas a otras preguntas relacionadas con la inclusión laboral.

En resumen, mientras que la mayoría de los entrevistados están familiarizados con la presencia de colaboradores con discapacidades en la empresa, es posible que haya empleados que aún no han tenido la oportunidad de interactuar con compañeros con discapacidad. Por lo tanto, es fundamental seguir promoviendo la sensibilización y la inclusión en el lugar de trabajo para garantizar un ambiente verdaderamente inclusivo para todos los empleados, independientemente de sus habilidades o capacidades.

*Gráfico 9: Ayuda en la inclusión laboral de personas con discapacidad*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

Además de preguntar si han tenido la oportunidad de contribuir a la inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa, también se consultó directamente si han tenido la oportunidad de ayudar en esta inclusión. Esta pregunta implica un nivel más activo de participación por parte de los entrevistados en el proceso de inclusión.

Las respuestas obtenidas fueron 56% de respuestas afirmativas, esto indica que una cantidad significativa de encuestados ha tenido la oportunidad de contribuir a la inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa. Esto refleja un compromiso positivo por parte de los empleados para participar activamente en iniciativas o actividades que promueven un entorno laboral inclusivo.

De respuestas negativas se obtuvo 44%: Aunque hay una proporción notable de respuestas negativas, esto no necesariamente indica falta de interés en la inclusión, sino que algunos empleados pueden no haber tenido la oportunidad o el contexto adecuado para contribuir directamente.

*Gráfico 10: Capacitación para la inserción de personas con discapacidad*



Fuente: Entrevista aplicada a trabajadores de la Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

Una consulta más fue: ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación para la inserción de una persona con discapacidad en la empresa?

Obteniendo 34% de respuestas afirmativas y 66% negativas. Estos resultados nos indican que, aunque hay un grupo que ha recibido capacitación, la mayoría de los encuestados no ha tenido acceso a este tipo de formación. Esto podría ser un punto de acción para la empresa, ya que proporcionar capacitación sobre la inserción de personas con discapacidad puede ser fundamental para promover un ambiente laboral inclusivo y garantizar que los empleados estén mejor preparados para apoyar la diversidad en el lugar de trabajo.

**Tabla 3**

*Beneficios al contratar personal con discapacidad*

| Beneficio                                       | Coincidencias |
|---|---------------|
| Exoneración de impuestos                        | 16            |
| Imagen de la empresa                            | 11            |
| Mejora la productiva                            | 9             |
| Responsabilidad social                          | 6             |
| Clima organizacional                            | 4             |
| Estabilidad laboral                             | 4             |
| Crecimiento personal de los otros colaboradores | 2             |
| Sensibilización en los otros colaboradores      | 2             |
| No identifican beneficios                       | 16            |
| Instituto Roble                                 | 53            |
| <b>Total</b>                                    | <b>70</b>     |

Fuente: Elaboración propia

Y para finalizar se cuestionó: ¿Cuáles considera usted que son los principales beneficios que adquiere la empresa al contratar personal con discapacidad?, obteniendo:

Detallando las respuestas proporcionadas, se destaca que la exoneración de impuestos es percibida como el beneficio más relevante al momento de contratar personal con discapacidad, con un notable 23% de los encuestados resaltándolo. Esta percepción sugiere que la empresa valora no solo la inclusión social, sino también los incentivos fiscales asociados con la contratación de personas con discapacidad.

La mejora de la imagen de la empresa sigue de cerca, siendo reconocida por el 16% de los encuestados. Esto indica que la adopción de prácticas inclusivas puede tener un impacto positivo en la percepción externa de la organización, lo que podría ser beneficioso para atraer clientes, inversores, proveedores y talento.

La mejora de la productividad se posiciona en tercer lugar con un 13%, indicando que hay una comprensión de que la diversidad en el personal puede contribuir positivamente al rendimiento laboral y a la eficiencia organizativa.

La responsabilidad social, el clima organizacional y la estabilidad laboral son también considerados beneficios, aunque en menor medida, con un 9% y un 6% de respuestas respectivamente. Esto nos indica que para los demás aspectos como los económicos y de imagen, existe una apreciación de los impactos sociales internos y externos asociados con la contratación inclusiva.

Por otro lado, un segmento considerable, representando el 23% de los encuestados, no logra identificar beneficios específicos. Esto podría indicar una falta de conciencia o comprensión completa sobre los aspectos positivos asociados con la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En conjunto, estos resultados señalan la importancia de una estrategia integral que no solo se centre en los beneficios económicos, sino que también destacan las mejoras en la imagen, la productividad y el compromiso social que pueden surgir al incorporar la diversidad en el entorno laboral. Además, resalta la necesidad de concienciar sobre estos beneficios para fomentar una contratación más inclusiva y equitativa.

### **Entrevista a personal de Recursos Humanos de la empresa Impresora Delta S.A.**

La segunda fase de este objetivo consistió en la administración de una entrevista compuesta por 18 preguntas dirigidas a los dos colaboradores que integran el departamento de recursos humanos de Impresora Delta S.A. El propósito de esta encuesta fue recopilar información detallada sobre diversos aspectos relacionados con la gestión del personal discapacitado en la organización.

La primera pregunta abordó la identificación de los cargos actuales ocupados por los colaboradores del departamento, quienes fueron identificados como jefe del Departamento y Asistente de Recursos Humanos.

Otra pregunta indaga sobre el tiempo de servicio de los colaboradores en la empresa, obteniéndose como respuesta que ambos cuentan con más de cinco años de experiencia laboral en Impresora Delta S.A.

Se consultó acerca del tamaño de la fuerza laboral de la empresa, y se confirmó que actualmente la plantilla cuenta con 223 empleados.

Adicionalmente, se investigó si los colaboradores estaban al tanto del programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa, obteniendo como respuesta afirmativa por parte de ambos.

Se preguntó a los colaboradores si estaban al tanto de los puestos en los cuales se implementa la inclusión de personas discapacitadas, obteniendo una respuesta afirmativa y su conocimiento sobre estos roles inclusivos.

Asimismo, se solicitó a los colaboradores que identificaran los puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas, identificando los roles de empacadores, auxiliares de pegado, descartonadores, montacarguistas y auxiliares de bodega.

Se consultó a los colaboradores si estaban al tanto de las discapacidades que pueden adaptarse a los puestos de la empresa, obteniéndose una respuesta afirmativa y su conocimiento sobre este tema.

Se solicitó a los colaboradores que identificaran las discapacidades que podrían adaptarse a los puestos de la empresa, mencionando la sordera, el lento aprendizaje, las discapacidades auditivas, algunas discapacidades cognitivas y ciertas discapacidades físicas.

Se incluyó en la entrevista la pregunta sobre si consideraban que la empresa contaba con la infraestructura necesaria para la contratación de personal discapacitado, obteniéndose una respuesta afirmativa por parte de ambos colaboradores.

Se consultó si la empresa poseía alguna política de inclusión de personas con discapacidad, y ambos colaboradores indicaron que la empresa no cuenta con una política formal de inclusión de personas con discapacidad.

Además, se preguntó si la empresa tenía algún procedimiento establecido para la contratación de personal discapacitado, y ambos confirmaron que no cuenta con ningún procedimiento estandarizado para este fin.

Se consultó si existía algún documento donde se clasifican los puestos en los que se pueden contratar personal discapacitado, y ambos colaboradores indicaron que no existe ninguna matriz que evidencie los puestos mapeados ni el tipo de discapacidad que puede acoplarse a los mismos.

También se preguntó sobre la cantidad de personas con discapacidad que puede contratar la empresa, y ambos colaboradores respondieron que no hay un límite determinado en cuanto al número de personas con discapacidad que la empresa puede contratar.

Se consultó sobre el número de personas con discapacidad que actualmente trabajan para la empresa, y ambos respondieron que actualmente hay 23 colaboradores con discapacidad dentro de la planilla, lo cual representa un 10% de su planilla.

Representado de la siguiente manera:

**Tabla 4**

Puestos ocupados por personal según cada discapacidad

| <b>Puesto</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>Tipo de discapacidad</b>     |
|---------------------|-----------------|---------------------------------|
| Empacadores         | 2               | 2 Sordos                        |
| Auxiliar de Pegado  | 4               | 2 sordos /1 Física/ 1 Cognitiva |
| Operario de máquina | 9               | 7 sordos/ 1 Físico/ 1 Cognitiva |
| Misceláneo          | 2               | 1 Cognitiva /1 Físico           |
| Descartonado        | 4               | 3 Sordos /1 Cognitivo           |
| Montacarguista      | 2               | 1 Sordo /1 Visión               |
| <b>Total</b>        | <b>23</b>       |                                 |

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, se preguntó cuál era la fuente de reclutamiento por la cual logran

contactar a las personas con discapacidad, y ambos indicaron que la fuente más utilizada es a través por medio interno con las referencias de compañeros o conocidos que cuentan con la misma discapacidad. También mencionan que son pocas las ocasiones en las que deben recurrir a otros medios de reclutamiento externos

También se les preguntó a ambos colaboradores cuáles consideran que son los beneficios que adquiere la empresa al contratar personal con discapacidad, mencionando algunos de ellos como la mejora de la rotación de personal, el fortalecimiento de la cultura y el clima laboral, la promoción de valores como la tolerancia y el respeto, posibles rebajas de impuestos y la creación de un mejor ambiente laboral.

Se consultó si la empresa contaba con algún programa de capacitación específico para las personas contratadas con discapacidad, y ambos colaboradores indicaron que actualmente no cuentan con un programa de capacitación dedicado para este grupo, sino que disponen de herramientas que les permiten ser capacitados de manera similar a los demás empleados.

Finalmente, se les preguntó a ambos colaboradores si consideraban importante que la empresa permita la inclusión de personas con discapacidad, y ambos indicaron que sí, señalando que es de suma importancia.

### **Diagnóstico del cumplimiento de la ley 7600 de la Empresa Impresora Delta S.A.**

Como tercera fase, realizamos un diagnóstico que constituye un estudio destinado a describir y evaluar las condiciones presentes en el entorno físico de los empleados de la empresa Impresora Delta S. A., siguiendo las directrices establecidas por la ley 7600.

Dentro de los lineamientos establecidos con el fin de promover entornos accesibles para las personas con discapacidad, se deben cumplir una serie de requisitos fundamentales. Estos requisitos incluyen, entre otros aspectos, la adecuada señalización de espacios y rutas, la

instalación de rampas y accesos adaptados, la disposición de servicios sanitarios accesibles, así como la implementación de tecnologías y recursos que faciliten la comunicación y la interacción para aquellos con discapacidades auditivas o visuales. El cumplimiento de estos lineamientos no solo garantiza la inclusión y la igualdad de oportunidades para todas las personas, sino que también contribuye a crear entornos más seguros, accesibles y amigables para la diversidad funcional.

### Ilustración 1: Señalización



Fuente: Imágenes tomadas Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

**Señalización:** La señalización desempeña un papel fundamental en la prevención de accidentes y en la comunicación visual dentro de los entornos laborales. En particular, en el caso de las personas con discapacidad auditiva o sorda, la señalización adquiere una importancia aún mayor. Al ser una forma de comunicación visual, la señalización en las áreas de trabajo permite que estas personas se integren de manera más rápida y segura a las instalaciones. Proporciona orientación clara sobre la ubicación de diferentes espacios, rutas de evacuación, zonas de peligro, equipos de emergencia y demás información relevante para la seguridad y el desplazamiento eficiente en el lugar de trabajo. Por lo tanto, una señalización adecuada no solo promueve la seguridad en general, sino que también garantiza la inclusión y accesibilidad para

todos los trabajadores, independientemente de sus capacidades auditivas.

Según lo observado, podemos afirmar que la empresa Impresora Delta S.A., cumple con los lineamientos establecidos en la ley 7600, garantizando a sus colaboradores seguridad al acceder a la organización. Estas medidas no solo cumplen con los requisitos legales, sino que también reflejan el compromiso de la empresa con la inclusión y el bienestar de todos sus colaboradores.

#### Ilustración 2: Aceras



Fuente: Imágenes tomadas Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

**Aceras:** abarcan aceras, senderos, andenes, itinerarios peatonales y cualquier otra superficie de uso público destinada al tránsito de peatones, deben garantizar un ancho mínimo libre de obstáculos de 160 cm. Esta medida tiene como objetivo principal asegurar la accesibilidad y la seguridad de los peatones al transitar por estos espacios. Garantizar un ancho mínimo libre de obstáculos facilita la movilidad de personas con discapacidades, usuarios de sillas de ruedas, personas con carritos de bebé, entre otros, promoviendo así entornos urbanos

inclusivos y accesibles para todos los ciudadanos.

Podemos evidenciar la existencia de aceras en la Empresa cumpliendo con lo establecido según la ley 7600. Estas aceras garantizan un ancho mínimo libre de obstáculos de 160 cm, tal como lo requiere la normativa. Este cumplimiento contribuye a promover la accesibilidad y la seguridad de los peatones, permitiendo una circulación fluida y segura para personas con diversas capacidades y necesidades.

### Ilustración 3: Rampas de acceso



Fuente: Imágenes tomadas Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

**Rampas de acceso:** Según la Ley 7600 en Costa Rica, las rampas de acceso deben cumplir con ciertos requisitos para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad: La pendiente de la rampa no debe superar el 8.33% (1:12), lo que significa que por cada 12 centímetros horizontales, la rampa debe elevarse no más de 1 centímetro verticalmente, las rampas deben tener un ancho mínimo de 120 cm para permitir el paso seguro de sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia, la superficie de la rampa debe ser antideslizante para garantizar la seguridad de los usuarios, especialmente en condiciones climáticas adversas.

En la empresa Impresora Delta S.A., se ha dado cumplimiento a los requisitos establecidos por la Ley 7600, ya que se han instalado rampas de acceso adecuadas. Estas rampas han sido diseñadas de acuerdo con las especificaciones de la ley, garantizando una inclinación apropiada, un ancho suficiente para el paso seguro de sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia, una superficie antideslizante y, en aquellos casos donde la altura lo requiere. De esta manera, la empresa asegura la accesibilidad de sus instalaciones para todas las personas, cumpliendo así con los estándares de inclusión y accesibilidad establecidos por la legislación pertinente.

#### Ilustración 4: Servicios Sanitarios



Fuente: Imágenes tomadas Empresa Impresora Delta S.A. Elaboración propia, 2024.

**Servicios Sanitarios:** Según la Ley 7600 en Costa Rica, los sanitarios deben cumplir con ciertos requisitos para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, lo que implica que deben contar con espacios adecuados para el desplazamiento de sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia. Los sanitarios deben tener dimensiones suficientes para permitir el acceso y uso cómodo de personas con discapacidad. Esto incluye un espacio amplio alrededor del inodoro, así como suficiente espacio para maniobrar dentro del cubículo, se deben instalar barras de apoyo tanto en el área del inodoro como en el lavamanos para proporcionar apoyo adicional a personas con movilidad reducida.

Se evidencia que la empresa Impresora Delta S.A cumple con los lineamientos para los servicios sanitarios según lo solicitado en la ley 7600. Sin embargo, se identifica la necesidad de realizar mejoras adicionales para garantizar una accesibilidad óptima. Uno de los aspectos que requiere atención es el fácil acceso al papel higiénico, el cual debe estar ubicado en una posición accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades. Implementar medidas para mejorar este aspecto contribuirá a asegurar que los servicios sanitarios de la empresa sean verdaderamente inclusivos y accesibles para todos sus usuarios.

### **Interpretación de los resultados, objetivo específico N° 2.**

Para cumplir con el segundo objetivo de nuestra investigación, llevamos a cabo un proceso de benchmarking con el fin de identificar como se trabajan los programas de inclusión de personas con discapacidad en otras empresas.

#### **Entrevista 1:**

Entrevista a Ileana Solano, Gerente de Recursos Humanos en Grupo Martha.

Con 17 años de experiencia, en el departamento de recursos humanos, de Grupo Martha, brindó un espacio virtual el día 4 de octubre del 2023, para realizar la entrevista que tuvo una duración de aproximada 1 hora.

Esta entrevista constó de 16 preguntas, de las cuales se obtuvieron las siguientes respuestas:

**Entrevistador:** ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

**Sra. Solano:** Gerente de Recursos Humanos en Grupo Martha

**Entrevistador:** ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

**Sra. Solano:** 17 años, siempre al frente del departamento de Recursos Humanos.

**Entrevistador:** ¿Cuál es la planilla total de la empresa?

**Sra. Solano:** Grupo Martha, con una plantilla actual de 500 empleados.

**Entrevistador:** ¿Conoce usted sobre el programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa?.

**Sra. Solano:** Claro, es un programa bastante estable.

**Entrevistador:** ¿Conoce cuáles son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa?

**Sra. Solano:** Se han contratado personas con discapacidad auditiva, síndrome de Down, lento aprendizaje y otras condiciones cognitivas.

**Entrevistador:** ¿Considera usted que se cuenta en la empresa con la infraestructura necesaria para la contratación de personal discapacitado?

**Sra. Solano:** Grupo Martha cumple al 100% con la Ley n° 7600 de Costa Rica, que establece requisitos de accesibilidad.

**Entrevistador:** ¿Posee la empresa alguna política de inclusión de personas con discapacidad?

**Sra. Solano:** Grupo Martha, no tiene una política formal de accesibilidad, pero enfoca sus esfuerzos en evitar la discriminación laboral. Su enfoque radica en otorgar oportunidades laborales a aquellos que puedan cumplir con las funciones requeridas, sin importar su condición.

**Entrevistador:** ¿Tiene la empresa algún procedimiento establecido para la contratación

de personal discapacitado?

**Sra. Solano:** Grupo Martha no cuenta con un procedimiento establecido específicamente para la contratación de personal discapacitado. Sin embargo, se basan en el principio de no discriminación durante el proceso de reclutamiento y selección. Si una persona con discapacidad demuestra capacidad para desempeñar las funciones requeridas en una vacante, es considerada como cualquier otro candidato.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son los puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas?

**Sra. Solano:** La organización no tiene pautas escritas sobre qué puestos son adecuados para personas con discapacidad. Priorizan el desarrollo de cada colaborador hasta encontrar el puesto adecuado.

**Entrevistador:** ¿Existe algún documento donde se clasifique los puestos donde se pueden contratar personal discapacitados?

**Sra. Solano:** No existe un documento formal donde se clasifiquen los puestos específicamente para personas con discapacidad en Grupo Martha. La empresa prioriza el desarrollo individual de cada colaborador, adaptando las funciones según las habilidades y capacidades de cada uno.

**Entrevistador:** ¿Cuántas personas con discapacidad puede contratar la empresa?

**Sra. Solano:** no hay un límite de contratación

**Entrevistador:** ¿Cuántas son las personas con discapacidad que actualmente laboran para la empresa?.

**Sra. Solano:** En Grupo Martha, actualmente contamos con 5 personas con discapacidad.

**Entrevistador:** ¿Cuál es la fuente de reclutamiento por la cual logran contactar a las personas con discapacidad?

**Sra. Solano:** La empresa utiliza diversas fuentes de reclutamiento para contactar a personas con discapacidad. Colaboran estrechamente con instituciones como la Fundación Serbio Flores y el programa PROIN de la Universidad de Costa Rica, quienes les facilitan el acceso a candidatos con discapacidad. Además, brindan oportunidades de pasantías y prácticas profesionales a estudiantes con discapacidad, lo que también les permite identificar posibles talentos para contratación.

**Entrevistador:** ¿Cuáles considera usted que son los beneficios que adquiere la empresa al contratar personal con discapacidad?

**Sra. Solano:** Los beneficios para Grupo Martha al contratar personal con discapacidad son diversos. La inclusión promueve un ambiente de respeto, igualdad y esfuerzo dentro de la empresa. Además, amplía su capacidad para atender a una diversidad de clientes, incluidos aquellos con discapacidad, lo que puede generar lealtad y aumentar la reputación de la empresa. Participar en actividades de inclusión también fortalece los lazos con la comunidad y puede abrir oportunidades para patrocinios y colaboraciones.

**Entrevistador:** ¿Cuenta la empresa con algún programa de capacitación para las personas contratadas con discapacidad?

**Sra. Solano:** Grupo Martha no enfrenta problemas en cuanto a programas de capacitación para personas contratadas con discapacidad. Mantienen contacto con familiares o especialistas que han apoyado en pasantías o prácticas profesionales, asegurando que los

colaboradores con discapacidad reciban la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Ileana Solano ofrece consejos valiosos para otras empresas interesadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad, destacando la importancia de la sensibilización, el apoyo de especialistas y la oferta de oportunidades de pasantías.

## **Entrevista 2:**

Entrevista a Carolina Blen Esposito, Especialista en Cultura Diversidad, Equidad e Inclusión en Walmart México y Centroamérica.

Carolina tiene amplia experiencia en la inclusión de personal con discapacidad. La entrevista se llevó a cabo vía Teams, el día 10 de enero del 2024 y duró aproximadamente 1 hora 30min.

La entrevista que se realizó consta de 16 preguntas, de las cuales se obtuvieron las siguientes respuestas:

Entrevistador: ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

Carolina: Especialista en Cultura Diversidad, Equidad e Inclusión

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

Carolina: 7 años laborando en la organización, en diversos puestos.

Entrevistador: ¿Cuál es la planilla total de la empresa?

Carolina: En Costa Rica Walmart, cuentan con 303 tiendas en diversos formatos, con una planilla de 14,920 colaboradores.

Entrevistador: ¿Conoce usted sobre el programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa?

Carolina: Si, la empresa cuenta con un programa de inclusión.

Entrevistador: ¿Conoce cuáles son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa?

Carolina: Actualmente la empresa contrata personal con discapacidad física, auditiva (sordos), visual (baja visión) y psicosocial (autismo y Asperger), aunque es importante resaltar que, si una persona con una discapacidad distinta aplica a una posición vacante, de igual modo es tomado en cuenta y si cumple con lo solicitado para el puesto puede ser contratado.

Entrevistador: ¿Considera usted que se cuenta en la empresa con la infraestructura necesaria para la contratación de personal discapacitado?

Carolina: No el 100% de nuestras tiendas cuentan con toda la infraestructura necesaria, las tiendas nuevas si cumplen con lo solicitado, para las tiendas antiguas se cuenta con un plan de remodelación para cambiar la infraestructura.

Entrevistador: ¿Posee la empresa alguna política de inclusión de personas con discapacidad?

Carolina: Si, la empresa cuenta con políticas claras para evitar caer en discriminación.

Entrevistador: ¿Tiene la empresa algún procedimiento establecido para la contratación de personal discapacitado?

Carolina: Si la empresa cuenta con un procedimiento de contratación pero es el mismo para una persona discapacitada o no discapacitada, como mencione anteriormente se busca no ser discriminatorios.

Entrevistador: ¿Cuáles son los puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas?

Carolina: No es un puesto, los que realizamos en los procesos de reclutamiento y selección, es evaluar perfiles buscando el personal más idóneo. Si un candidato con discapacidad cumple con el perfil, es considerado para el puesto.

Entrevistador: ¿Existe algún documento donde se clasifique los puestos donde se pueden contratar personal discapacitados?

Carolina: Si existe una matriz donde se establecen puestos donde se puede ser inclusivo, pero repite si un candidato cumple con el perfil puede ser contratado, aunque no este mapeado.

Entrevistador: ¿Cuántas personas con discapacidad puede contratar la empresa?

Carolina: No tenemos un límite de personas, es abierto

Entrevistador: ¿Cuántas son las personas con discapacidad que actualmente laboran para la empresa?

Carolina: Actualmente contamos con un 3.8% de nuestra población en Costa Rica de personas con discapacidad, se tiene la meta para el 2026 tener un 5% de su planilla ocupada por personal con discapacidad

Entrevistador: ¿Cuál es la fuente de reclutamiento por la cual logran contactar a las personas con discapacidad?

Carolina: En la empresa se utilizan diversas fuentes de reclutamiento, como CompuTrabajo, redes sociales, ferias de empleo y asociaciones, como la Asociación Pro Gente Pequeña, Comité Prociegos y Sordos, Centro Nacional de Educación Helen Keller y Asociación Yo Puedo y Vos, además se tiene un programa de referidos donde los propios colaboradores con discapacidad refieren a conocidos.

Entrevistador: ¿Cuáles considera usted que son los beneficios que adquiere la empresa al contratar personal con discapacidad?

Carolina: Considero que los beneficio obtenidos son muchos, Aumento en la productividad al motivar a los compañeros a ser mejores al ver el esfuerzo y buenos resultados de las personas con discapacidad, también se genera de una cultura laboral positiva, además se genera empatía en la atención a clientes con discapacidad, mejora de la imagen corporativa al ser inclusivos, beneficio socioeconómico al reducir la pobreza y permitir el desarrollo profesional de las personas con discapacidad, genera pertenencia y compromiso con la empresa, con un porcentaje de rotación inferior comparado con el resto del personal.

Entrevistador: ¿Cuenta la empresa con algún programa de capacitación para las personas contratadas con discapacidad?

Carolina: Si la empresa cuenta con módulos de capacitación en línea inclusivos y adaptados para el personal discapacitado. También se da capacitación a líderes para apoyar en la adaptación de personas en los puestos, se cuenta con manuales inclusivos elaborados por expertos de la fundación Yo me uno y vos. Se trata de mantener al menos una persona capacitada en LESCO y lectura de labios para dar apoyo a personas sordas.

Carolina menciona que: Trabajar en una empresa inclusiva le permitió superar sesgos y reconocer la capacidad de las personas con discapacidad.

En conclusión, la entrevista con Carolina Blen Esposito ofrece una perspectiva enriquecedora sobre el compromiso de Walmart México y Centroamérica con la inclusión laboral de personas con discapacidad. Sus prácticas y políticas ejemplares no solo benefician a la empresa y a sus colaboradores, sino que también proporcionan lecciones valiosas para otras organizaciones interesadas en promover la diversidad y la equidad en el lugar de trabajo, ya que cuentan con el compromiso de intercambio de buenas prácticas para fomentar la inclusión en otras empresas.

A continuación, se presentarán de manera sucinta los hallazgos más relevantes y los aspectos clave derivados de este análisis.

## Tabla 5

### *Comparativo entre empresas inclusivas*

| Aspecto              | Grupo Martha                | Walmart México y Centroamérica |
|----------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Tipo de organización | Empresa turismo y servicios | Empresa multinacional comercio |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Duración en la empresa                       | Ileana Solano - 17 años  | Carolina Blen Esposito - 7 años  |
| Enfoque de inclusión                         | No política establecida, adaptabilidad a funciones disponibles                         | Programa estructurado, matriz de puestos, metas específicas  |
| Política de contratación                     | Sin lineamiento escrito, evaluación de adaptabilidad                                   | Política y procedimiento estandarizados  |
| Tipos de discapacidad incluidos              | Problemas auditivos, síndrome de Down, lento aprendizaje, otras condiciones cognitivas | Físicas, auditivas, visuales, psicosociales  |
| Infraestructura                              | Cumplen Ley n° 7600, no especifican remodelación                                       | Proceso de remodelación para accesibilidad   |
| Proceso de reclutamiento                     | Colaboración con fundaciones, universidades  | Diversas fuentes: Computrabajo, redes sociales, ferias de empleo                                     |
| Capacitación                                 | No problemas, colaboradores conocimientos en lenguaje de señas                         | Módulos de capacitación en línea, adaptados e inclusivos   |
| Metas y beneficios                           | No metas específicas, impacto positivo en cultura laboral                              | Meta 5% de colaboradores con discapacidad para 2026, beneficios en productividad, imagen corporativa |
| <b>Número colaboradores con discapacidad</b> | <b>5 colaboradores</b>   | <b>3.8% en Costa Rica, cantidad no específica</b>  |

Fuente: Elaboración propia.

## **Capítulo 5. Propuesta un Programa de Inclusión**

En respuesta a la creciente necesidad de promover la inclusión y diversidad en el ámbito laboral, se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis del área de producción en Impresora Delta.

El objetivo principal ha sido desarrollar una propuesta integral para la implementación de un programa de inclusión que facilite la incorporación exitosa de personal con discapacidad auditiva. Este programa no solo busca promover un entorno laboral más equitativo, sino también aprovechar las habilidades y talentos únicos de individuos con discapacidad auditiva, contribuyendo así a fortalecer la diversidad y fomentar un ambiente de trabajo inclusivo en Impresora Delta.

La propuesta del programa de inclusión está constituida por:

1. Política de Reclutamiento y Selección de Personas con Discapacidad Auditiva
2. Propuesta de capacitaciones de sensibilización y aprendizaje de lenguaje de Lesco para los colaboradores de la empresa Impresora Delta S.A.
3. Propuesta de mejoras de accesibilidad

#### **1. Política de Reclutamiento y Selección de Personas con Discapacidad Auditiva.**

En Impresora Delta S.A, estamos comprometidos con la diversidad e inclusión en todos los aspectos de nuestro negocio, incluido el reclutamiento y selección de personal. Reconocemos el valor único que aporta cada individuo a nuestro equipo, y estamos comprometidos a ofrecer oportunidades equitativas de empleo para personas con discapacidad.

Establecer políticas claras que prohíban la discriminación y el acoso en todas sus formas, y asegurarse de que los procedimientos para abordar quejas relacionadas con la inclusión sean transparentes y accesibles para todos los empleados.

#### **Objetivo:**

El objetivo de esta política es promover la inclusión y diversidad en la planta de producción al

proporcionar igualdad de oportunidades de empleo para personas con discapacidad auditiva. Buscamos aprovechar el talento y habilidades de estas personas para enriquecer la fuerza laboral y fortalecer nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa.

**Principios Rectores:**

**Igualdad de Oportunidades:** Nos comprometemos a ofrecer igualdad de oportunidades de empleo a todas las personas, independientemente de su discapacidad auditiva, y a seleccionar a los candidatos en función de sus capacidades, habilidades y experiencia laboral.

**Accesibilidad:** Implementaremos medidas para garantizar la accesibilidad de los procesos de reclutamiento y selección para personas con discapacidad auditiva, proporcionando la asistencia necesaria durante todas las etapas del proceso.

**Sensibilización y Capacitación:** Sensibilizar a todos los empleados y encargados del proceso de selección sobre las necesidades y habilidades de las personas con discapacidad auditiva, y proporcionar capacitación para garantizar una selección justa y libre de prejuicios.

**Comunicación Inclusiva:** Utilizar diferentes formas de comunicación para garantizar una interacción efectiva con los candidatos con discapacidad auditiva, como la lengua de señas y la comunicación escrita.

**Adecuaciones Razonables:** Proporcionar adaptaciones o ajustes razonables en el lugar de trabajo para garantizar que los empleados con discapacidad auditiva puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y segura.

**Privacidad y Confidencialidad:** Respetar la privacidad y confidencialidad de la información relacionada con la discapacidad auditiva de los candidatos y empleados, cumpliendo

con las regulaciones de protección de datos.

### **Proceso de Reclutamiento y Selección:**

**Anuncio de Empleo:** En todos los anuncios de empleo, incluiremos una declaración que promueva nuestra política de inclusión y diversidad, alentando específicamente a personas con discapacidad auditiva a postularse.

**Accesibilidad:** El proceso de solicitud se adaptará para ser accesible a personas con discapacidad auditiva. Proporcionaremos opciones para que los candidatos envíen su solicitud en formatos escritos o en video en lengua de señas, según sus preferencias.

**Entrevistas:** Durante las entrevistas, utilizaremos intérpretes de lengua de señas o proporcionaremos otros medios de comunicación para garantizar una interacción efectiva con los candidatos con discapacidad auditiva.

**Evaluación de Habilidades:** Evaluar las habilidades y capacidades de los candidatos basándonos en criterios relacionados con el trabajo y no en su discapacidad auditiva.

**Adecuaciones Razonables:** Considerar las adaptaciones o ajustes razonables necesarios para facilitar la participación de los candidatos con discapacidad auditiva en las pruebas y evaluaciones.

**Selección:** La selección se basará únicamente en el mérito y la adecuación para el puesto, teniendo en cuenta las capacidades y experiencia laboral de los candidatos.

**Seguimiento y Retroalimentación:** Brindar retroalimentación constructiva a todos los candidatos, independientemente del resultado final del proceso de selección.

## **Implementación y Evaluación:**

La política se implementará de manera progresiva y se revisará periódicamente para asegurar su efectividad y hacer los ajustes necesarios. El Departamento de Recursos Humanos será responsable de monitorear el cumplimiento de esta política y asegurar que se sigan los principios rectores establecidos.


La diversidad e inclusión son fundamentales para el éxito de nuestra planta de producción, y esta política reafirma el compromiso de crear un entorno de trabajo inclusivo y enriquecedor para todos los empleados, incluidas las personas con discapacidad auditiva.

## **2. Propuesta de Plan de capacitación**


Incluir un plan de capacitación para la inclusión de personas con discapacidad es esencial para promover la igualdad de oportunidades, cumplir con las obligaciones legales, fomentar la diversidad y mejorar el rendimiento organizacional y el clima laboral.

La primera propuesta es con el fin de crear sensibilización con el fin de sensibilizar a los empleados sobre la amplia gama de discapacidades que pueden afectar a las personas, incluyendo discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas e invisibles. Esto contribuye a eliminar estereotipos y prejuicios.


Con estas capacitaciones se puede abordar los estigmas y prejuicios comunes asociados con las discapacidades, y promover una cultura de respeto y empatía hacia las personas con discapacidad.

|   | Programa de Inclusión de Personal con discapacidad auditiva y/ o sordos  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| <b>Tema</b>  | Sensibilización sobre la Inclusión   |  |  |   |  |
| <b>Justificación</b>   | La inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sordas en el entorno laboral y social no solo es un derecho humano, sino también una  |  |  |   |  |
| <b>Alcance</b>   | El programa abarca a todo el personal de la organización, incluyendo directivos, gerentes, supervisores y empleados de todos los departamentos. También se extiende a los procesos de contratación, capacitación y desarrollo profesional, asegurando que se implementen prácticas inclusivas en cada etapa. |  |  |   |  |
| Objetivo   | Metas  | Poblacion Objetivo   | Indicadores  | Documento Soporte                                       | Observaciones  |
| Sensibilizar al personal sobre la importancia de la inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sordas en el entorno laboral y social. | Incrementar el conocimiento y la comprensión del personal sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad auditiva y/o sordas.  | Empleados de todos los niveles jerárquicos.                            | Porcentaje de empleados capacitados en sensibilización y comunicación inclusiva.   | Políticas de Inclusión y Diversidad de la organización. | Es fundamental contar con el apoyo de la alta dirección para garantizar la implementación efectiva del programa.                               |
|  | Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo donde todos los empleados se sientan valorados y respetados.   | Nuevos ingresos y personal en proceso de contratación.                 | Número de actividades y talleres realizados sobre inclusión.   | Manual de Capacitación en Comunicación Inclusiva.       | La sensibilización debe ser un proceso continuo y no una actividad aislada.  |
|  | Implementar prácticas y políticas que promuevan la inclusión efectiva de personas con discapacidad auditiva y/o sordas.  | Proveedores y socios estratégicos que interactúan con la organización. | Nivel de satisfacción del personal con respecto a las políticas de inclusión.  | Informes de Evaluación de Clima Laboral.                | Se recomienda establecer alianzas con organizaciones especializadas en discapacidad auditiva para enriquecer las capacitaciones y actividades. |
|  | Capacitar al 100% del personal en habilidades de comunicación inclusiva y accesible.   |  | Incremento en la contratación de personas con discapacidad auditiva y/o sordas.<br>Evaluaciones periódicas de clima laboral respecto a la inclusión. | Registro de Actividades y Talleres de Sensibilización.  |  |
| Actividades  | Responsable  |  | Recursos   |   |  |
| Talleres de Sensibilización  | Departamento de Recursos Humanos y Consultores Externos.   |  | Material didáctico, intérpretes de lengua de señas, sala de reuniones.   |   |  |
| Capacitaciones en Comunicación Inclusiva:  | Departamento de Recursos Humanos.  |  | Guías de comunicación, herramientas digitales, plataforma de e-learning.   |   |  |
| Campañas de Concientización  | Comunicación Interna.  |  | Boletines informativos, videos educativos, carteles y folletos.  |   |  |
| Evaluación y Seguimiento   | Departamento de Recursos Humanos.  |  | Encuestas de satisfacción, informes de progreso, reuniones de retroalimentación.   |   |  |
| Actualización de Políticas y Procedimientos  | Sistemas de Gestión y de Recursos Humanos.   |  | Consultoría especializada, revisión de documentos, talleres de actualización.  |   |  |


Fuente: Creación propia

|  |  |   |   |  |  |
|--|--|---|---|--|--|
|                   |  | <b>Programa de Inclusión de Personal con discapacidad auditiva y/ o sordos</b>                |   |  |  |
| <b>Tema</b>  | Sensibilización de Discapacidad  |   |   |  |  |
| <b>Justificación</b>   | La inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sordos en el entorno laboral es un compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades. Este programa busca no solo abrir puertas a nuevos talentos, sino también fomentar una cultura organizacional inclusiva, respetuosa y empática hacia todas las formas de discapacidad. La sensibilización del personal es esencial para derribar barreras comunicativas y actitudinales, permitiendo un entorno laboral más justo y colaborativo. |   |   |  |  |
| <b>Alcance</b>   | Este programa está dirigido a toda la plantilla de la organización, incluyendo directivos, mandos intermedios y empleados en general. Abarca todas las áreas y departamentos, con el objetivo de crear un ambiente inclusivo y accesible para personas con discapacidad auditiva y/o sordos.   |   |   |  |  |
| <b>Objetivo</b>  | <b>Metas</b>   | <b>Poblacion Objetivo</b>   | <b>Indicadores</b>  | <b>Documento Soporte</b>   | <b>Observaciones</b>   |
| Fomentar la comprensión y empatía hacia las diversas formas de discapacidad, incluida la auditiva. | Sensibilización del 100% del personal: A través de talleres, charlas y actividades formativas.   | Personal directivo y gerencial.   | Participación en talleres: Número y porcentaje de empleados que asisten a los talleres de sensibilización.                                    | Políticas de Inclusión y Diversidad de la organización.                | Es fundamental contar con el apoyo y compromiso de la alta dirección para la efectiva implementación del programa.                 |
|  | Capacitación en Lengua de Señas: Alcanzar que al menos el 50% del personal adquiera conocimientos básicos de lengua de señas.  | Empleados de todos los niveles y departamentos.   | Evaluaciones de aprendizaje: Resultados de evaluaciones antes y después de los talleres para medir el cambio en el conocimiento y la actitud. | Guía de Buenas Prácticas en la Inclusión de Personas con Discapacidad. | Las actividades de sensibilización deben ser continuas y adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización y del personal. |
|  | Adecuación de espacios y recursos: Garantizar que todas las áreas cuenten con las adaptaciones necesarias para la inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sordos.  | Personas con discapacidad auditiva y/o sordos que forman o formarán parte de la organización. | Nivel de competencia en Lengua de Señas: Número de empleados que completan la capacitación en lengua de señas.                                | Manual de Lengua de Señas.   | Evaluar periódicamente la efectividad del programa y realizar los ajustes necesarios.  |
|  | Aumento de la tasa de contratación: Incrementar en un 20% la contratación de personas con discapacidad auditiva y/o sordos en un plazo de dos años.  |   | Adaptaciones realizadas: Cantidad de adecuaciones realizadas en infraestructura y tecnología para facilitar la inclusión.                     |  |  |
|  |  |   | Tasa de contratación: Porcentaje de personas con discapacidad auditiva y/o sordos contratadas anualmente.                                     |  |  |
| <b>Actividades</b>   | <b>Responsable</b>   |   | <b>Recursos</b>   |  |  |
| Talleres de Sensibilización  | Departamento de Recursos Humanos y expertos en discapacidad.   |   | Material audiovisual, manuales, y espacios adecuados para la formación.   |  |  |
| Capacitación en Lengua de Señas  | Instituciones especializadas en lengua de señas.   |   | Instructores certificados, material didáctico, y horarios accesibles.   |  |  |
| Adecuación de Espacios y Recursos  | Departamento de Mantenimiento  |   | Presupuesto para adecuaciones, tecnología de apoyo (como subtítulos y dispositivos de amplificación de sonido).                               |  |  |
| Campañas de Comunicación Interna   | Departamento de Recursos Humanos   |   | Boletines, correos electrónicos, y posters informativos.  |  |  |
| Evaluación y Monitoreo   | Equipo de Evaluación del Programa de Inclusión.  |   | Encuestas, entrevistas y análisis de datos.   |  |  |

Fuente: Creación propia

|  |   |   |  |   |   |
|--|---|---|--|---|---|
|   | <b>Programa de Inclusión de Personal con discapacidad auditiva y/ o sordos</b>  |   |  |   |   |
| <b>Tema</b>  | Verdades y Mentiras sobre la Discapacidad   |   |  |   |   |
| <b>Justificación</b>   | La inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva y/o sordas es fundamental para construir un entorno de trabajo diverso y equitativo. A través de este programa, se busca desmitificar conceptos erróneos y promover una comprensión precisa de las discapacidades, especialmente la auditiva, fomentando una cultura organizacional inclusiva que reconozca y valore la diversidad.                  |   |  |   |   |
| <b>Alcance</b>   | El programa abarca a todos los empleados de la organización, incluyendo directivos, gerentes y personal operativo. Se implementará en todas las sedes de la empresa, con el objetivo de llegar a cada rincón de la organización. Este alcance garantiza que todos los empleados tengan acceso a la información y recursos necesarios para apoyar la inclusión de personas con discapacidad auditiva y/o sordas. |   |  |   |   |
| <b>Objetivo</b>  | <b>Metas</b>  | <b>Poblacion Objetivo</b>   | <b>Indicadores</b>   | <b>Documento Soporte</b>  | <b>Observaciones</b>  |
| Desmitificar conceptos erróneos y promover una comprensión precisa de la discapacidad, incluida la auditiva, dentro del entorno laboral.                         | Educación y Concienciación: Proveer talleres y materiales informativos que eduquen a los empleados sobre la discapacidad auditiva y sus realidades.   | Personal de Recursos Humanos  | Número de talleres realizados: Medir la cantidad de talleres y sesiones informativas llevadas a cabo.                              | Políticas de Inclusión y Diversidad de la organización.                           | Es crucial contar con la colaboración de todos los niveles de la organización para el éxito del programa.                       |
|  | Accesibilidad: Implementar herramientas y recursos que faciliten la comunicación y el desempeño laboral de personas con discapacidad auditiva.  | Supervisores y Gerentes   | Participación de empleados: Monitorear el porcentaje de empleados que participan en las actividades de formación y concienciación. | Normativas locales e internacionales sobre derechos de personas con discapacidad. | Se deberá mantener un canal de comunicación abierto para recibir feedback y mejorar continuamente las estrategias de inclusión. |
|  | Cultura Inclusiva: Fomentar un ambiente de respeto y apoyo mutuo, donde se valoren las diferencias y se promueva la inclusión activa.   | Equipos de trabajo que incluyen a personas con discapacidad auditiva y/o sordas | Satisfacción del personal: Evaluar la percepción y satisfacción de los empleados con respecto al programa de inclusión.            | Estudios y guías de buenas prácticas en inclusión laboral.                        |   |
|  | Capacitación Continua: Ofrecer programas de formación continua para asegurar que todos los empleados estén informados y actualizados sobre prácticas inclusivas.  |   | Implementación de herramientas accesibles: Contabilizar las herramientas y recursos accesibles implementados en la organización.   |   |   |
| <b>Actividades</b>   | <b>Responsable</b>  |   | <b>Recursos</b>  |   |   |
| Talleres de Sensibilización: Realización de talleres periódicos para educar sobre la discapacidad auditiva.  | Departamento de Recursos Humanos.   |   | Facilitadores especializados, material didáctico, espacio físico o plataforma virtual.   |   |   |
| Desarrollo de Materiales Informativos: Crear y distribuir folletos, infografías y videos sobre verdades y mitos de la discapacidad auditiva.                     | Departamento de Recursos Humanos.   |   | Diseñadores gráficos, redactores, plataforma de distribución.  |   |   |
| Implementación de Herramientas Accesibles: Introducir tecnologías y dispositivos que faciliten la comunicación con empleados sordos o con discapacidad auditiva. | Departamento de IT y Recursos Humanos.  |   | Presupuesto para adquisición de tecnología, equipo de IT, consultores de accesibilidad.  |   |   |
| Formación Continua: Ofrecer cursos y programas de actualización en inclusión y diversidad.   | Departamento de Recursos Humanos.   |   | Instructores, plataformas de aprendizaje, materiales educativos.   |   |   |

Fuente: Creación propia

|    | Programa de Inclusión de Personal con discapacidad auditiva y/ o sordos   |  |   |  |  |
|---|---|--|---|--|--|
| <b>Tema</b>   | LESCO Básico e Intermedio   |  |   |  |  |
| <b>Justificación</b>  | La implementación de un programa de capacitación en Lengua de Señas Costarricense (LESCO) busca promover la inclusión efectiva de personas con discapacidad auditiva y/o sordos en el entorno laboral y social. Esta iniciativa responde a la necesidad de crear espacios accesibles y respetuosos de la diversidad, garantizando el derecho a la comunicación y la igualdad de oportunidades para todos los empleados. |  |   |  |  |
| <b>Alcance</b>  | Este programa está dirigido a todo el personal de la organización, con énfasis en aquellos departamentos y roles que interactúan directamente con personas sordas. El curso abarcará niveles básicos e intermedios de LESCO, permitiendo a los participantes adquirir y fortalecer habilidades de comunicación en lengua de señas.  |  |   |  |  |
| <b>Objetivo</b>   | <b>Metas</b>  | <b>Poblacion Objetivo</b>                          | <b>Indicadores</b>  | <b>Documento Soporte</b>   | <b>Observaciones</b>   |
| Proporcionar conocimientos fundamentales en Lengua de Señas Costarricense para facilitar la comunicación con personas sordas. | Capacitar al 100% del personal de atención al cliente en LESCO básico.  | Personal de atención al cliente.                   | Número de empleados capacitados en LESCO básico e intermedio.   | Manual de LESCO Básico e Intermedio.   | Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para medir el progreso y la efectividad del programa. |
|   | Alcanzar que al menos el 50% del personal de recursos humanos complete el nivel intermedio de LESCO en el primer año.   | Personal de recursos humanos.                      | Porcentaje de empleados que reportan sentirse más competentes en la comunicación con personas sordas. | Plan de estudios del curso.  | Es importante asegurar la participación de instructores certificados en LESCO.                       |
| Fortalecer habilidades en Lengua de Señas Costarricense para una comunicación más fluida y efectiva con personas sordas.      | Mejorar la satisfacción de los empleados sordos en al menos un 80%, según encuestas internas de clima laboral.  | Equipos de trabajo que incluyen a personas sordas. | Resultados de encuestas de satisfacción de empleados sordos.  | Registro de asistencia y participación.  | Considerar la inclusión de talleres prácticos y sesiones de inmersión.                               |
|   |   | Directivos y gerentes de la organización.          | Evaluaciones de desempeño post-capacitación.  | Evaluaciones y certificaciones de los participantes.                             |  |
| <b>Actividades</b>  |   | <b>Responsable</b>                                 |   | <b>Recursos</b>  |  |
| Reclutamiento de Instructores Certificados en LESCO.  |   | Departamento de Recursos Humanos.                  |   | Presupuesto para honorarios, red de contactos de instructores.                   |  |
| Diseño del Plan de Estudios.  |   | Coordinador del Programa de Inclusión.             |   | Consultores expertos en LESCO, material educativo.                               |  |
| Difusión del Programa entre el Personal.  |   | Departamento de Comunicaciones.                    |   | Boletines internos, correo electrónico, reuniones informativas.                  |  |
| Implementación de Cursos de LESCO Básico e Intermedio.  |   | Instructores de LESCO.                             |   | Salones de clase, materiales didácticos, herramientas audiovisuales.             |  |
| Evaluación y Seguimiento de los Participantes.  |   | Coordinador del Programa.                          |   | Formatos de evaluación, sistemas de seguimiento, encuestas de retroalimentación. |  |

Fuente: Creación propia

## **Programa de Inclusión de Personal con Discapacidad Auditiva y/o Sordos y Manual de Recursos Humanos.**

En el marco del desarrollo y mejora continua de las políticas inclusivas dentro de la organización, la implementación de un Programa de Inclusión de Personal con Discapacidad Auditiva y/o Sordos se vuelve esencial para fomentar un entorno de trabajo diverso y equitativo. Este programa no solo promueve la integración efectiva de personas con discapacidades auditivas, sino que también enriquece la cultura organizacional y mejora el desempeño global de la entidad.

Para asegurar la institucionalización y sostenibilidad a largo plazo del Programa de Inclusión de Personal con Discapacidad Auditiva y/o Sordos, se adjunta un Manual de Recursos Humanos. Este manual sirve como guía práctica para la correcta implementación y gestión del programa, garantizando que se mantenga alineado con los objetivos de inclusión y equidad de la organización.

Una capacitación de sensibilización sobre la inclusión de personas con discapacidad es fundamental para crear un entorno laboral verdaderamente inclusivo y respetuoso. Algunas áreas clave que podrían abordarse en un programa de capacitación:

1. Enseñar a los empleados a comunicarse de manera inclusiva, utilizando un lenguaje respetuoso y evitando términos que puedan ser ofensivos o despectivos
2. Aprender lenguaje de señas permite una comunicación más efectiva con personas sordas o con discapacidad auditiva, lo que facilita la interacción en el lugar de trabajo y promueve un ambiente inclusivo.
3. Al proporcionar capacitación en lenguaje de señas, se eliminan barreras de comunicación que pueden impedir que las personas sordas accedan a oportunidades laborales, educativas y sociales.

Existen empresas y organizaciones que brindan asesoría, seguimiento y enseñanza a otras empresas sobre la discapacidad auditiva y cómo pueden mejorar su inclusión y apoyo a personas con esta discapacidad.

**Fundación Teletón Costa Rica:** La Fundación Teletón Costa Rica trabaja en la inclusión y rehabilitación de personas con discapacidad, incluyendo la discapacidad auditiva. Ofrecen servicios de asesoría y capacitación a empresas interesadas en mejorar su accesibilidad y apoyo a personas con discapacidad auditiva.

**Fundación CRUSA (Costa Rica-USA Foundation for Cooperation):** CRUSA apoya proyectos relacionados con la inclusión social y laboral de personas con discapacidad en Costa Rica. Pueden ofrecer asesoría y recursos a empresas interesadas en mejorar su inclusión de personas con discapacidad auditiva.

**Asociación de Sordos de Costa Rica (ASCOR):** ASCOR no solo trabaja directamente con personas sordas, sino que también puede ofrecer capacitación y asesoramiento a empresas sobre cómo comunicarse de manera efectiva con personas con discapacidad auditiva y cómo adaptar sus entornos

y servicios para ser más accesibles.

**Fundación Instituto de la Audición (FIA):** La FIA se dedica a la prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas auditivos en Costa Rica. Pueden proporcionar asesoramiento a empresas sobre cómo reconocer y abordar las necesidades de empleados o clientes con discapacidad auditiva.

**Instituto Nacional de Aprendizaje (INA):** El INA ofrece programas de formación en diversidad e inclusión laboral, que pueden incluir aspectos relacionados con la discapacidad auditiva. Pueden trabajar con empresas para brindarles herramientas y recursos para gestionar la diversidad en el lugar de trabajo, incluida la discapacidad auditiva.

Es importante crear convenios con diversas organizaciones y empresas que ofrecen capacitación en LESCO (Lengua de Señas Costarricense) dentro de la que podemos mencionar

1. Asociación de Sordos de Costa Rica (ASCOR):

ASCOR es una organización sin fines de lucro que ofrece diversos servicios y programas para la comunidad sorda en Costa Rica, incluyendo capacitación en LESCO, asesoramiento, apoyo social y educativo, entre otros.

2. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA):

El INA es una institución pública que ofrece programas de formación técnica y profesional en diversas áreas, incluyendo cursos de LESCO y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva.

3. Federación Nacional de Personas Sordas de Costa Rica (FENASOR):

FENASOR es una organización que representa y defiende los derechos de las personas sordas en Costa Rica. Ofrece servicios de apoyo, asesoramiento y promoción de la inclusión social y laboral de las personas sordas, incluyendo programas de capacitación en LESCO.

4. Universidad de Costa Rica (UCR):

La UCR ofrece programas de formación académica y cursos de extensión en LESCO a través de

su Facultad de Filosofía y Letras y otras unidades académicas. Estos programas pueden incluir cursos introductorios, diplomados o programas de grado en estudios de sordera y LESCO.

### **3. Propuesta de mejoras de accesibilidad:**

Garantizar la accesibilidad en el lugar de trabajo es fundamental para promover la inclusión de personas con discapacidad. Esto implica hacer ajustes tanto físicos como tecnológicos para eliminar barreras y facilitar la plena participación de todos los colaboradores.

Por lo que se le propone a la empresa Impresora Delta S.A realizar los siguientes ajustes para mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad:

- Mejorar las rampas de acceso para personas en silla de ruedas o con movilidad reducida.
- Colocar señalización táctil y en braille en áreas comunes para personas con discapacidad visual.
- Implementar sistemas de seguridad con iluminación diferenciada como una medida para mejorar la accesibilidad y la seguridad para las personas con discapacidad auditiva o sordos para identificar cualquier tipo de emergencia.
- Asegurar que los baños sean accesibles y estén equipados con barras de apoyo y otros elementos necesarios.
- Ofrecer sistemas accesibles para personas con discapacidades sensoriales, como programas de lectura de pantalla y dispositivos de amplificación auditiva.
- Realizar ajustes en el diseño de espacios de trabajo para adaptarlos a los empleados con discapacidad.

### **4. Propuesta de cambios en el Manual de Recursos Humanos**

Actualmente la Empresa Impresora Delta S.A. cuenta con una manual de recursos humanos el cual ha sido adaptado para contribuir al objetivo de la organización de ser inclusiva, para lo cual se da la siguiente propuesta:

## Manual de Recursos Humanos

### Índice

|   |    |
|---|----|
| Generalidades.....                                      | 3  |
| Introducción.....                                       | 3  |
| Implementación del manual.....                          | 3  |
| Cumplimiento <i>de normas y leyes en vigencia</i> ..... | 5  |
| conocimiento y acceso al derecho.....                   | 5  |
| Prácticas de contratación.....                          | 5  |
| Expediente de personal .....                            | 5  |
| Derechos del empleado.....                              | 5  |
| <i>Prácticas de empleo</i> .....                        | 7  |
| Trabajo forzado .....                                   | 7  |
| Trabajo infantil/empleo joven .....                     | 7  |
| compensación .....                                      | 7  |
| Horarios de trabajo .....                               | 8  |
| No a la discriminación.....                             | 9  |
| Acoso y hostigamiento sexual.....                       | 9  |
| Acoso y hostigamiento laboral.....                      | 9  |
| Seguridad de Trabajo y Medio Ambiente .....             | 11 |
| seguridad en el Área de Trabajo .....                   | 11 |
| respeto al Medio Ambiente .....                         | 11 |
| <i>Comunicación y capacitación</i> .....                | 13 |
| <i>Subcontratistas</i> .....                            | 14 |
| <i>seguimiento y verificación</i> .....                 | 15 |

## **Generalidades**

### ***Introducción***

El Manual de Recursos Humanos de Impresora Delta identifica los valores y principios fundamentales que deben guiar el comportamiento de todas las personas de la empresa en el desarrollo de su actividad profesional. El Código aspira a ser compartido por todos los grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores y sociedad en general).

Impresora Delta, S.A. reconoce que su responsabilidad social, en un comercio mundial justo y abierto, es la condición decisiva para mantener el crecimiento económico. Se declara dispuesta a respetar y salvaguardar las normas laborales determinadas en las leyes laborales y conexas de nuestro país.

En Impresora Delta respetamos la ley en todo momento y sus empleados están regidos por la ley. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Además, los empleados deberán adherirse a las normas y regulaciones internas según las mismas resulten aplicables en una situación determinada. Dichas normas internas son específicas de la empresa y pueden ir más allá de los requisitos de la ley.

### ***Implementación del manual***

Los pasos por seguir para que las políticas y procedimientos incluidos en este manual sean llevados a las practicas son las siguientes:

Responsabilidad de Recursos Humanos:

- 1- Será responsabilidad de Recursos Humanos velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos aquí definidos y en caso de detectar algún incumplimiento, determinar alternativas de solución e informarle a la Gerencia General, con el fin de que se tomen las

medidas del caso, tratando siempre de evitar conflictos individuales o colectivos para mantener las buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa.

- 2- Revisar una vez al año que este Manual se encuentre actualizado en la aplicación de políticas y procedimientos que se rigen en ese momento.

Responsabilidad de los gerentes de área, jefes y supervisores

- 1- Será responsabilidad de los Gerentes de Área, Supervisores y jefes, dar el ejemplo e inculcar a su personal el respeto hacia lo establecido en ese manual.
- 2- Las órdenes deben ser indicadas con claridad y deben ser referidas en forma directa y respetuosa.

Toda la información del personal está centralizada en Recursos Humanos.

- 1- Todos los controles de llegadas tardías, ausencias y permisos especiales son ejecutados por Recursos Humanos.
- 2- El expediente de personal será completamente confidencial y únicamente los Gerentes y jefes tienen acceso al mismo.
- 3- Todo acto o movimiento de personal en cada departamento, el cual afecte la disciplina o el buen desempeño de la Organización, debe ser atendido por el Gerente del área afectada o cualquiera de los otros que detecte la anomalía.

### **Cumplimiento de normas y leyes en vigencia**

#### ***Conocimiento y acceso al derecho***

Con el fin de asegurar y facilitar el cumplimiento de los Requisitos Reglamentarios de Trabajo, así como el cumplimiento de Normativa Medioambiental aplicable, la empresa cuenta con un Comité de Gerencia, el cual se reúne de forma mensual. Si hubiera una situación especial que requiera

solución de forma inmediata, se efectúa una reunión extraordinaria.

Con el fin de mantenerse actualizado, se cuenta con asesoría legal inmediata, que brinda copias web de las leyes vigentes y las actualizaciones de estas.

### ***Prácticas de contratación***

Impresora Delta S.A. se compromete activamente a promover la inclusión y diversidad en su fuerza laboral. Reconocemos la importancia de crear un entorno de trabajo inclusivo y accesible para todas las personas, independientemente de sus habilidades. En consonancia con este compromiso, damos la bienvenida y alentamos la solicitud de empleo por parte de personas con discapacidad.

Valoramos la diversidad de talentos y habilidades, y estamos comprometidos a proporcionar igualdad de oportunidades durante todo el proceso de contratación. Para garantizar un trato justo y equitativo, evaluaremos a todos los candidatos, incluidos aquellos con discapacidad, en función de sus habilidades y cualificaciones, brindando ajustes razonables según sea necesario para facilitar su participación en las entrevistas y en el entorno laboral.

Los interesados pueden presentar su solicitud de empleo de manera voluntaria, ya sea mediante la entrega digital o física de su currículum. En Impresora Delta, reafirmamos nuestra postura en contra de la contratación de mano de obra infantil, y nos aseguramos de cumplir rigurosamente con la normativa vigente que prohíbe la contratación de candidatos menores de 15 años.

Creemos que, al fomentar un ambiente laboral inclusivo, no solo enriquecemos nuestra organización con diversas perspectivas, sino que también contribuimos al bienestar y desarrollo profesional de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

### ***Expediente de personal***

Impresora Delta, S.A. conserva un expediente para cada empleado que incluye al menos:

- 1- Contrato de trabajo debidamente firmado.
- 2- Fotocopia de documento de identidad vigente al momento de la contratación.
- 3- En caso de ser extranjero, su documento de Identidad Migratorio debe indicar "Residente Permanente" "Libre de Condición", y estar vigente. Debe presentar una copia del mismo cada vez que renueve su vigencia.

### ***Derechos del empleado***

En Impresora Delta S.A. El empleado temporal posee los mismos derechos y beneficios que el personal permanente, la empresa garantiza y promueve a sus empleados el derecho de libre asociación, apoyando activamente a la Asociación Solidarista Grupo Delta.

A todo empleado se le alienta a expresar sus inquietudes, sugerencias o denuncias respecto a las aplicaciones de prácticas labores en la empresa u mejoras en los procesos, mediante el Mecanismo de Quejas, para ello se ha dispuesto infografía en diferentes lugares y se brinda capacitación al personal. Existen diferentes medios para hacerlas llegar entre ellos: Buzones colocados en los vestidores, línea telefónica, correo electrónico. También puede ser realizado a través de las gerencias o jefaturas, o directamente a la Sección de Recursos Humanos.

### ***Prácticas de empleo***

#### ***Trabajo forzado***

Impresora Delta, S.A. rechaza y prohíbe cualquier forma de trabajo forzado o esclavista, lo mismo la contratación de personal bajo cualquier forma de servidumbre.

Todo trabajador tiene el derecho a concluir su contrato laboral, para ello debe informar a la empresa con un preaviso razonable y sin que ello implique un castigo económico o similar. En estos casos la empresa genera un registro de liquidación laboral que desglosa los rubros legales cancelados al empleado, una copia firmada se guarda en los registros contables de la empresa.

La empresa otorga permisos con o sin goce de salario para ausentarse del trabajo en casos de emergencia personal o familiar, para ello se utiliza la Boleta de Solicitud de Permiso. Este tipo de ausencias no implican ningún tipo de acción disciplinaria.

Todo trabajador de Impresora Delta, S.A. tiene libertad de movimiento en su lugar de trabajo, así como acceso a la utilización de las instalaciones básicas tales como servicios sanitarios y tomas de agua potable.

### ***Trabajo infantil/empleo joven***

Impresora Delta S.A. cumple con lo establecido en el Código de Trabajo sobre la contratación de menores de edad. La solicitud de documentos de identificación y verificación de la fecha de nacimiento forma parte de la rutina de selección de personal, una copia del documento de identificación es guardada en el expediente del colaborador.

En cuanto a los programas de aprendizaje, los mismos se realizan de acuerdo con las leyes vigentes y se cuenta con una política establecida por el Grupo Comeca.

### ***Compensación***

Impresora Delta reconoce el derecho de todos los trabajadores a recibir una remuneración adecuada. Los salarios en ningún caso serán inferiores a los mínimos establecidos por el Decreto de Salarios Mínimos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Otras prestaciones sociales (vacaciones, aguinaldo, cesantía, etc.) se aplican de acuerdo con el principio de justicia y cumplirán, como mínimo, lo estipulado por el Código de Trabajo y sus leyes conexas.

El trabajador que labora jornada extraordinaria se hará acreedor a la remuneración correspondiente por ley de un cincuenta por ciento adicional al valor de hora asignado.

La frecuencia de pago es semanal para personal de proceso, quincenal para personal administrativo y mensual para la Gerencia General, el salario se deposita directamente en la cuenta

bancaria del empleado, o en su defecto se le entrega personalmente en forma de cheque, y se les proporciona un recibo que detalla claramente los rubros que componen su compensación.

En el sistema de marcado electrónico se controla la asistencia, puntualidad y cumplimiento de horario, con dicha información se alimenta el sistema de planillas de la empresa. En el sistema informático de la empresa queda un registro detallado de cada movimiento, además en los archivos del personal se mantienen copias debidamente firmadas de movimientos del personal tales como aumentos de salario, goce de vacaciones, permisos, etc. Los registros tanto digitales como físicos se mantienen por al menos doce meses.

Los recibos correspondientes a los pagos de la empresa a la seguridad social y pólizas de riesgos de trabajo están disponibles en la Sección Financiera Administrativa, con el fin de demostrar el cumplimiento al día de las obligaciones patronales.

### ***Horarios de trabajo***

Impresora Delta S.A., garantiza el cumplimiento de las normativas y acuerdos establecidos en el Código de Trabajo y leyes conexas respecto a la jornada laboral y las vacaciones periódicas remuneradas, así como la jornada laboral, incluidas las horas extra, no excederá de manera continuada la normativa legal existente.

- 1- La jornada de trabajo se desarrolla en las instalaciones de la empresa, ubicada en San Rafael de Alajuela, o en cualquier otro sitio que la empresa ocupare en el futuro. El cambio de lugar será puesto en conocimiento de los trabajadores con suficiente antelación.
- 2- Se labora en turnos fijos o rotativos, los cuales se ajustan a jornadas de trabajo establecidas en la legislación laboral.
- 3- Durante la jornada laboral, los empleados tendrán derecho a dos tiempos de descanso, 30 minutos para merienda o almuerzo y 15 minutos para café.

- 4- En ningún caso las horas regulares laboradas podrán exceder de 48 semanales para horario diurno, 42 semanales para horario mixto y 36 semanales para horario nocturno.
- 5- Todo trabajador goza de al menos un día de descanso cada seis días, de acuerdo con la legislación vigente.

Cuando necesidades imperiosas de la empresa lo requieran, los trabajadores quedaran en la ineludible obligación de laborar Horas Extraordinarias, salvo impedimento grave, hasta por el máximo de horas permitido por la ley, sea que la jornada ordinaria sumada a la extraordinaria no podrá exceder de doce horas diarias.

En cada caso Impresora Delta, S.A. se compromete a comunicar a sus trabajadores con la debida anticipación la jornada extraordinaria que deben laborar, siguiendo el Procedimiento de Jornada Extraordinaria, el cual establece el uso de Boleta de Información y Autorización de Horario Extraordinario, donde queda evidencia de la aceptación por parte del trabajador, asimismo al trabajador se le asignaran tiempos de descanso en base a las horas extraordinarias establecidas.

El control de cumplimiento de los horarios se lleva a cabo por medio de un control electrónico de entrada y salida, cuyos datos son ingresados al Sistema de Planillas de la empresa para el cálculo de la remuneración correspondiente. Los movimientos quedan guardados en la base de datos por al menos doce meses, de manera que puedan ser consultados de ser requerido.

### ***No a la discriminación***

En Impresora Delta nos comprometemos en garantizar la igualdad de oportunidades en cuanto al empleo y a prohibir cualquier tipo de discriminación en este sentido, siempre que no exista una normativa legal nacional que prevé explícitamente una selección del personal de acuerdo con determinados criterios. Por lo tanto, los empleados o solicitantes de empleo no son discriminados respecto a su origen, etnia, sexo, nacionalidad, religión, raza, género, edad u orientación sexual, estado civil, opinión política, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, o

cualquier otra forma análoga de discriminación, ni son víctimas de ningún tipo de conducta de acoso verbal o físico basada en lo mencionado anteriormente o en cualquier otro motivo.

Los empleados que sientan que su ambiente de trabajo no cumple con los principios mencionados anteriormente, pueden utilizar el Mecanismo de Quejas y plantear sus preocupaciones o bien acudir a la Sección de Recursos Humanos.

Además, se cuenta con un buzón en diferentes partes de la empresa para depositar inquietudes, sugerencias o denuncias.

### **Acoso y hostigamiento sexual**

Para evitar el acoso o abuso sexual o la empresa cuenta con un procedimiento generado por el Grupo Comeca donde se establece los pasos para denunciar y tratar este tipo de conductas. Las denuncias pueden presentarse de forma escrita u oral al jefe inmediato o bien a Recursos Humanos, y serán tratadas forma confidencial. Todas las denuncias deben ser investigadas en forma adecuada y documentadas. Impresora Delta prohíbe la toma de represalias contra cualquier empleado respecto de aquellas denuncias presentadas de buena fe, y a su vez protege los derechos de la persona inculpada.

### **Acoso y hostigamiento laboral**

Hacemos hincapié con gran respeto en el principio de la igualdad de oportunidades y se manifiesta claramente en contra de la discriminación y la exclusión, y a favor de la integración y la tolerancia, no sólo entre los trabajadores, sino también entre, y con el personal con funciones gerenciales y directivas. El trato entre los trabajadores y la gerencia de la empresa deberá estar marcado por el respeto mutuo, la comprensión y la confianza recíproca, con el fin de alcanzar los objetivos empresariales comunes.

Los empleados que sientan que su ambiente de trabajo no cumple con lo indicado anteriormente, pueden plantear sus preocupaciones al jefe de Recursos Humanos o a través del

Procedimiento de Mecanismo de Quejas.

De igual manera la utilización de castigos físicos, reclusión, amenazas de violencia u otras formas de acoso o abuso físico son condenadas por Impresora Delta, S.A. En caso de que un empleado considere que se está presentando una situación en contra de esta política puede presentar una denuncia de forma escrita u oral al jefe inmediato o bien a Recursos Humanos. Todas las denuncias deben ser investigadas en forma adecuada y documentadas.

### **Seguridad de Trabajo y Medio Ambiente**

#### ***Seguridad en el Área de Trabajo***

Impresora Delta, S.A. proporciona a sus empleados un ambiente de trabajo seguro y saludable. La seguridad y la higiene laboral, así como la protección en el lugar de trabajo de nuestros empleados es prioritaria, para ello se cuenta con análisis de riesgos integrales de Seguridad Ocupacional, seguridad en las maquinas, revisión de productos químicos, higiene y preparación para emergencias. En el Programa de Atención de Emergencias se detalla los siguientes elementos:

- Análisis del nivel de amenazas y vulnerabilidad.
  - o Riesgos a nivel externo.
  - o Riesgos a nivel interno.
- Atención de emergencias:
  - o Comité de emergencias.
  - o Funciones de la brigada de emergencias.
  - o Planes de respuesta rápida.
  - o Capacitación y simulacros.
  - o Prevención y combate contra incendios.
  - o Primeros auxilios.

o Evaluación de planes de emergencia.

Con el fin de asegurar y facilitar el cumplimiento de los Requisitos Reglamentarios de Seguridad Laboral, la empresa cuenta con un Comité Gerencial el cual se reúne de forma mensual. Si hubiera una situación especial que requiera solución de forma inmediata, se efectúa una reunión extraordinaria.

Con el fin de mantenerse actualizado, se cuenta con asesoría legal inmediata, que brinda copias web de las leyes vigentes y las actualizaciones de estas. Además, se cuenta una Regencia Ambiental.

### ***Respeto al Medio Ambiente***

Impresora Delta, S.A. desarrolla su actividad con el debido respeto al medio ambiente, así como la mejora de las condiciones de vida y del entorno, cumpliendo en todo momento la normativa medioambiental vigente y minimizando el impacto de sus actividades y la generación de residuos, así como el ahorro energético y el consumo de agua en todas sus instalaciones.

La empresa sólo cuenta con una fuente de emisión de gases, una caldera, que cumple con la normativa legal vigente. En cuanto a residuos industriales sólidos, los sobrantes y desechos de cartón son separados y dispuestos para reciclaje, otros residuos menores como latas y planchas de aluminio son separadas de la basura ordinaria para su debido reciclaje. Finalmente, las aguas residuales ordinarias son dirigidas a la planta de tratamiento de la empresa, la cual opera con los debidos permisos y cumpliendo los parámetros operacionales de ley; mientras que, los residuos líquidos industriales son dispuestos mediante el servicio de un tercero para su correcto tratamiento, nunca son mezclados con las aguas ordinarias ni vertidos en los canales pluviales.

Los residuos generados en el consultorio médico, así como cualquier material contaminado con sangre, son separados de los residuos generales y son desechados utilizando la contratación de terceros, las bolsas con este tipo de desecho son de color rojo y debidamente rotulados como

material biológico de desecho.

La empresa mantiene todos los permisos, licencias, registros y restricciones necesarias para cuidar por el medio ambiente, y se cumple con los requisitos operacionales y de información. Como apoyo a esta área y tal como lo exige las leyes nacionales, Impresora Delta cuenta con un regente ambiental, y genera el reporte operacional que muestra el cumplimiento de los parámetros establecidos para la planta de tratamiento.

### **Comunicación y capacitación**

El conocimiento del Código de Conducta es obligatorio para todos los empleados de la empresa, independientemente de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional. Para ello, se utilizan diferentes mecanismos de comunicación escritos (pizarras, boletines, comunicados, etc.) y verbales, tales como las charlas propias del proceso de inducción, así como otras actividades informativas o de capacitación realizadas para el personal regular.

Es fundamental destacar que, en el marco de nuestro compromiso con la inclusión, reconocemos la importancia de garantizar que la información llegue de manera accesible a todos los miembros de nuestro equipo, incluyendo aquellos con discapacidad auditiva. En situaciones donde se lleven a cabo comunicaciones o capacitaciones y participen personas con discapacidad auditiva, nos comprometemos a asignar un intérprete de lenguaje de señas u a utilizar otros medios efectivos para asegurar que la información sea transmitida de manera comprensible a todo el personal, independientemente de su capacidad auditiva. Este enfoque busca asegurar que la comunicación sea inclusiva y que todos los empleados tengan igualdad de acceso a las oportunidades de aprendizaje y desarrollo dentro de la organización.

### **Subcontratistas**

Impresora Delta S.A. Tiene como política no utilizar trabajo de terceros para la fabricación de empaques destinados a clientes de la industria alimentaria, textil o farmacéutica. Los registros de

cada orden de producción detallan los diferentes procesos internos y sirven como evidencia de que todos ellos fueron realizados por Impresora Delta S.A. en sus instalaciones.

### **Seguimiento y verificación**

Impresora Delta S.A. tiene una política de puertas abiertas a sus clientes o representantes para la realización de auditorías a sus procesos, verificación de registros, solicitud y revisión de documentos del personal, tales como recibos de pago y expedientes, así como entrevistas a su personal en todos los niveles.

## **Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones**

## Conclusiones

En la investigación realizada en Impresora Delta S.A. sobre su enfoque hacia la inclusión de personas con discapacidad, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

**Documentar procesos inclusivos:** Impresora Delta S.A. es una empresa que a lo largo del tiempo les ha abierto las puertas a todas las personas, dejando a un lado los diversos aspectos de discriminación, sobre todo los de discapacidad, pero a la actualidad no cuentan con alguna política o proceso documentado sobre un programa de inclusión para personas con discapacidad.

**Beneficios para las Empresas:** La Impresora Delta S.A. promueve la inclusión de personas con discapacidad no solo por cumplir con el marco legal, sino también por un compromiso genuino de ayudar a aquellos que enfrentan desventajas sociales. Esta actitud muestra un liderazgo empresarial responsable y una comprensión profunda de la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo y en la sociedad en general.

Al abordar las desventajas sociales que enfrentan las personas con discapacidad, Impresora Delta S.A. no solo está mejorando la vida de individuos con discapacidad, sino que también está contribuyendo a la creación de una sociedad más equitativa e inclusiva en la que todos puedan participar plenamente y contribuir según sus capacidades.

El enfoque de la empresa en la inclusión de personas con discapacidad no solo es un acto de responsabilidad social corporativa, sino también una estrategia inteligente que puede proporcionar beneficios tangibles para la empresa, como la mejora del clima laboral dentro de la organización, disminución de la rotación y el fortalecimiento de la reputación de la empresa.

Al adoptar una perspectiva proactiva y centrada en las personas en su enfoque hacia la inclusión de personas con discapacidad, Impresora Delta S.A. demuestra un compromiso genuino con los valores de igualdad, justicia y respeto por la diversidad, y establece un ejemplo inspirador para otras empresas y organizaciones.

**Desafíos Identificados:** Dentro de los desafíos que hemos encontrado que enfrenta la empresa Impresora Delta al incorporar personal con discapacidad podemos mencionar:

- Falta de sensibilización y capacitación: No todo el personal no está sensibilizado y capacitado para trabajar con personas con discapacidad.
- Accesibilidad física y tecnológica: Las instalaciones y la tecnología de la empresa no están completamente adaptadas para personas con discapacidad. Esto puede dificultar su participación plena en el lugar de trabajo.
- Estigma y prejuicio: A pesar de los avances en la conciencia y la aceptación de la discapacidad, todavía existen estigmas y prejuicios en la sociedad que pueden afectar la experiencia laboral de las personas con discapacidad.
- Apoyo y recursos: Las personas con discapacidad pueden necesitar apoyo adicional y acceso a recursos para tener éxito en el lugar de trabajo. Esto puede incluir asesoramiento, programas de mentoría o servicios de apoyo externos. Es importante asegurarse de que estos recursos estén disponibles y sean accesibles para todos los empleados que los necesiten.

### **Recomendaciones**

A partir de las conclusiones y la investigación realizada en Impresora Delta S.A., algunas recomendaciones claves para impulsar la empresa hacia una cultura más inclusiva son:

**Implementación de Políticas Inclusivas:** Es fundamental que Impresora Delta S.A. La implementación del programa estructurado de inclusión para personas con discapacidad donde se encuentren políticas claras, procedimientos de reclutamiento y selección inclusivos, adaptaciones en el entorno físico y digital, capacitación para el personal, entre otros aspectos relevantes.

**Capacitación Sensibilizadora:** Es fundamental retomar la capacitación a todo el personal,

incluyendo supervisores y compañeros de trabajo, para sensibilizarlos sobre las necesidades y capacidades de las personas con discapacidad auditiva. Esto fomentará un entorno de trabajo respetuoso y comprensivo.

Así como realizar actividades de sensibilización y formación para todo el personal sobre la importancia de la inclusión de personas con discapacidad, también sobre cómo apoyar y trabajar de manera efectiva con colegas que tienen diferentes habilidades y capacidades.

**Accesibilidad física y tecnológica:** Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de accesibilidad en las instalaciones físicas y en los sistemas y tecnologías utilizados en la empresa. Implementar las adaptaciones necesarias para garantizar que todos los empleados, independientemente de su capacidad, puedan acceder y utilizar los recursos de la empresa de manera efectiva. Esto incluye la accesibilidad de los espacios físicos, así como la tecnología utilizada en el trabajo diario.

**Colaboración con Organizaciones Especializadas:** Establecer alianzas con organizaciones especializadas en la inclusión de personas con discapacidad auditiva puede proporcionar orientación experta y recursos adicionales. Esto puede incluir programas de mentoría, asesoramiento sobre adaptaciones específicas y apoyo continuo. Involucrando a diferentes partes interesadas, incluyendo a empleados, personas con discapacidad, líderes de la empresa y expertos externos en accesibilidad e inclusión, en el proceso de desarrollo del programa. Esto garantizará que se tomen en cuenta diversas perspectivas y se obtenga apoyo para la implementación del programa.

**Promoción de una cultura inclusiva:** Para la empresa Impresora Delta S.A., se recomienda enfáticamente promover y fomentar una cultura inclusiva en su entorno laboral. Esto implica la adopción de medidas concretas para valorar la diversidad y la inclusión, asegurando que todas las personas se sientan respetadas, valoradas y parte integral del equipo.

Impulsar actividades y eventos que celebren la diversidad en todas sus formas, incluidas la diversidad de género, cultural, racial, de edad y, especialmente, la diversidad en capacidades.

Esto puede incluir la organización de charlas, seminarios, ferias culturales, y eventos de

concientización sobre la inclusión de personas con discapacidad.

**Monitoreo, Evaluación Continua e Implementación Gradual:** La implementación del programa de inclusión requiere un enfoque integral que incorpore un sistema de monitoreo y evaluación continuo. Esto asegurará la identificación constante de áreas de mejora y el cumplimiento de los objetivos de inclusión. La implementación debe llevarse a cabo de manera gradual, proporcionando los recursos necesarios y el apoyo adecuado. Además, es esencial establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para supervisar el progreso, realizando ajustes según sea necesario para garantizar la efectividad y sostenibilidad a largo plazo del programa.

Es importante recibir la realimentación de empleados, personas con discapacidad y otras partes interesadas, y utilizar esta información para realizar mejoras continuas en el programa y en las prácticas de inclusión de la empresa en general.

Abordar estos desafíos de manera proactiva y efectiva es fundamental para garantizar una transición suave y una experiencia laboral positiva para todas las personas con discapacidad que se incorporan a la empresa. Al hacerlo, se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo en el que todos los empleados puedan alcanzar su máximo potencial.

## Referencias

- Alianza Empresarial para el Desarrollo. (13 de junio de 2022). 36 empresas y organizaciones son reconocidas por sus prácticas de inclusión social y laboral personas con discapacidad.  
<https://www.aedcr.com/noticias/36-empresas-y-organizaciones-son-reconocidas-por-sus-practicas-de-inclusion-social-y>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1996). Ley N° 7600, Igualdad oportunidades para las personas con discapacidad, del 29 de mayo de 1996.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=23261](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=23261)
- Asociación Geoinnova. (2016, marzo 28). Responsabilidad Social Corporativa: Un compromiso empresarial ineludible. Geoinnova; Asociación Geoinnova. [https://geoinnova.org/blog-territorio/responsabilidad-social-corporativa-o-responsabilidad-social-empresarial/?gclid=CjwKCAjw2f-VBhAsEiwAO4INeMFwyoCA\\_6AV7mzfC6ljWvtB32yYcMmn3JGCTpYK3JT3KFzAHeKfvhoCbeUQAvD\\_BwE](https://geoinnova.org/blog-territorio/responsabilidad-social-corporativa-o-responsabilidad-social-empresarial/?gclid=CjwKCAjw2f-VBhAsEiwAO4INeMFwyoCA_6AV7mzfC6ljWvtB32yYcMmn3JGCTpYK3JT3KFzAHeKfvhoCbeUQAvD_BwE)
- Canossa Montes de Oca, H. (2020). Retos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica. *Economía y Sociedad*, 25(58), 1-22.  
<https://doi.org/10.15359/eyes.25-58.4>
- Castillo, F. (2006a). Opinión Jurídica (121-J). Procuraduría General de la República y Sistema Costarricense de Información Jurídica.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro\\_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=14076&strTipM=T](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=14076&strTipM=T)
- Castillo, F. (2006b). Opinión Jurídica (121-J). Procuraduría General de la República y Sistema Costarricense de Información Jurídica.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro\\_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=14076&strTipM=T](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=14076&strTipM=T)
- Castro, J. (2001). Discriminación en las relaciones laborales. *Boletín Dirección del*

- Trabajo, doctrina, estudios y comentarios. (Nº 146/2001). 9.  
[https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-65173\\_recurso\\_1.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-65173_recurso_1.pdf)
- Cerdas, M. (3 de febrero de 2022). Desempleo en Costa Rica fue de 13,7% en último trimestre de 2021. El Financiero.  
<https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/desempleo-en-costa-rica-fue-de-137-en-ultimo/PNBICDHY4FHMFOITDGV4FYSP04/story/>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (3ª ed.). México: Edit. Mc Graw Hill
- Definición de Trabajo. (s/f). Economía.org. Recuperado el 15 de julio de 2022, de  
<https://economia.org/trabajo.php>
- Dessler , G., & Varela Juárez, R. A. (2017). Administración de Recursos Humanos (6a.ed.). <https://ezproxy.utn.ac.cr:2074/?il=4874>
- Díaz, R. (23 de julio de 2020). Responsabilidad social empresarial, una visión de negocio. El Universal.com.mx <https://www.eluniversal.com.mx/opinion/responsabilidad-social-empresarial-una-vision-de-negocio>
- El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (12 de junio del 2022). ¿Qué son los derechos humanos?.  
<https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>
- Fuertes , E. L. (2019). Diseño de un sistema de trazado de rutas para la movilidad. Ibarra, Ecuador
- García, I. (2013). El acceso al trabajo de las personas discapacitadas. Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña, 300.
- García, R. y Bustos, G. (2015). Discapacidad y problemática familiar. Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad. (8), 4-5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=499051499005>
- Garay, C.(2020) Técnicas e Instrumentos de Investigación [Universidad de Panama Centro Regional Universitario de Bocas del Toro Facultad de Ciencias de la Educación  
<https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- Granados Segura, M. V. y Olivar Umaña, M. L. (2020). El aporte de la orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas.[Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica].  
<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/19251>

- Hernández, R. (2017) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (11 de junio de 2022). ENADIS 2018. La discapacidad en Costa Rica.<https://www.inec.cr/multimedia/enadis-2018-la-discapacidad-en-costa-rica>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (12 de junio de 2022). El País tiene 18,2% personas en situación de discapacidad.<https://www.inec.cr/noticia/pais-tiene-182-personas-en-situacion-de-discapacidad>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (13 de junio del 2022). Directorio de Empresas y Establecimientos.  
<https://www.inec.cr/economia/directorio-de-empresas-y-establecimientos-0>
- Jiménez, K., & Víquez, P. (2019). Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela. Alajuela, Alajuela, Costa Rica.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. Educational Researcher, 33(7), 14-26.
- Marco F. y Loguzzo H. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Florencio Varela : Universidad Nacional Arturo Jauretche.  
<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gesti-on-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (02 de mayo del 2022). Departamento Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. <https://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>
- Objetivos de Desarrollo Sostenibles Costa Rica, (2 de julio del 2022). Objetivo 10 Reducir la desigualdad en y entre los países. <https://ods.cr/objetivo/objetivo-10>
- Pérez, K. (4 de diciembre de 2017). Costa Rica: Personas con discapacidad conforman el 10,5% de la población. elmundo.cr. <https://www.elmundo.cr>
- Pérez, M. (2021, octubre 12). Definición de Trabajo. Recuperado de:  
<https://conceptodefinicion.de/trabajo/>.
- Robbins, S. P., Coutler, M., & Decenzo, D. (2017). Fundamentos de Administración (ed.10). Mc Graw Hill, Pearson. <https://ezproxy.utn.ac.cr:2074/?il=4914&pg=227>
- Rodríguez, S. & Rodríguez, E. (2019). Propuesta para mejorar las condiciones de accesibilidad en personas trabajadoras y estudiantes con discapacidad en la Sede Central y Administración

Universitaria de la Universidad Técnica Nacional, 2018 [Tesis de licenciatura, Universitaria de la Universidad Técnica Nacional]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica Nacional. <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/205>

Rodríguez, J. (2005). Definición y concepto de la no discriminación. El Cotidiano, noviembre-diciembre (134), 23-29. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32513404.pdf>

Schosinsky, J. (2017). Plan de inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa Spoon. [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio institucional de la Universidad de Costa Rica. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/10153>

Smith, J. (2020). La inclusión: garantizando la igualdad de oportunidades para todos. Revista de Estudios Sociales, 15(2), 45-56. <https://doi.org/xxxxxx>

Yin, R. K. (2016). Estudio de caso: diseño y métodos (5a ed.). Ediciones Deusto

## Capítulo 7: Anexos

Anexo 1: Cronograma de Trabajo

|  |                         | 2023       |             |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|-------------------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |                         | Ene<br>o   | Febr<br>ero | Mar<br>zo  | Abri<br>l  | May<br>o   | Juni<br>o  | Ene<br>o   | Febr<br>ero | Mar<br>zo  | Abri<br>l  | May<br>o   | Juni<br>o  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |                         | Sem<br>ana | Sem<br>ana  | Sem<br>ana | Sem<br>ana | Sem<br>ana | Sem<br>ana | Sem<br>ana | Sem<br>ana  | Sem<br>ana | Sem<br>ana | Sem<br>ana | Sem<br>ana |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Actividades  | Responsable             | 1          | 2           | 3          | 4          | 1          | 2          | 3          | 4           | 1          | 2          | 3          | 4          | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Definición del tema de estudio   | Luis Carlos - Guadalupe | █          |             |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Elaboración del área de estudio (Planteamiento del problema, objetivos, estado de la cuestión) | Luis Carlos - Guadalupe | █          | █           | █          | █          | █          | █          | █          | █           |            |            |            |            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Elaboración del marco Teórico  | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            | █          | █          | █           |            |            |            |            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Desarrollo del marco metodológico  | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            |            |            |             | █          | █          |            |            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Aprobación comité evaluación   |                         |            |             |            |            |            |            |            |             |            | █          |            |            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Aplicación de instrumentos de investigación (entrevistas-observación)                          | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            |            |            |             |            | █          | █          | █          | █ | █ | █ |   |   |   |   |   |
| Tabulación de resultados   | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |   |   | █ | █ |   |   |   |   |
| Entrega de documentos  | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |   |   |   | █ |   |   |   |   |
| Espera de revisión por parte de la comisión  | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |   |   |   |   | █ | █ |   |   |
| Preparación de defensa de tesis  | Luis Carlos - Guadalupe |            |             |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |   |   |   |   |   |   | █ | █ |

## Anexo 2: Entrevista personal de Impresora Delta S. A

2/3/24, 16:27

Programa de Inclusión Laboral

### Programa de Inclusión Laboral

Impresora Delta S.A

El propósito de este estudio conocer sobre el programa de inclusión laboral que tiene la empresa.  
La misma te tomará 5 minutos en contestarla

\* Obligatoria

1. Nombre y apellidos \*

2. Puesto que ocupas en la empresa \*

3. Cuanto tiempo tiene laborando en la empresa? \*

- menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 2 años
- De 2 años a 5 más
- Más de 5 años

4. ¿Cuál es la planilla total de la empresa? \*

5. ¿Conoce usted sobre el programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa? \*

- Si
- No

6. ¿Conoce cuales son los puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas? \*

- Si
- No

7. Mencione cuales son los puestos en los que usted conoce que se da la inclusión de personas discapacitadas? \*

8. ¿Conoce cuales son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa? \*

- Si
- No

9. ¿Menciones cuales son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa? \*

10. ¿Considera usted que se cuenta en la empresa con la infraestructura necesaria para la contratación de personal discapacitado? \*

Si

No

11. ¿Posee la empresa alguna política de inclusión de personas con discapacidad? \*

Si

No

12. ¿Tiene la empresa algún procedimiento establecido para la contratación de personal discapacitado? \*

Si

No

13. ¿Existe algún documento donde se clasifique los puestos donde se pueden contratar personal discapacitados? \*

Si

No

14. ¿Cuántas personas con discapacidad puede contratar la empresa? \*

15. ¿Cuantas son las personas con discapacidad que actualmente laboran para la empresa? \*

16. ¿Cuál es la fuente de reclutamiento por la cual logran contactar a las personas con discapacidad? \*

17. ¿Cuáles considera usted que son los beneficios que adquiere la empresa al contratar personal con discapacidad? \*

18. ¿Cuenta la empresa con algún programa de capacitación para las personas contratadas con discapacidad? \*

- Sí
- No

19. Considera usted importante que la empresa permita la inclusión de personas con discapacidad

- Sí
- No

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.



## Anexo 3: Entrevista personal de Recursos Humanos Impresora Delta S.A y entrevista para el personal de Recursos Humanos de empresas externas consultantes.

2/3/24, 16:30

Programa de Inclusión Laboral

### Programa de Inclusión Laboral

Impresora Delta S.A

El propósito de este estudio conocer sobre el programa de inclusión laboral que tiene la empresa.  
La misma te tomará 5 minutos en contestarla

\* Obligatoria

1. Nombre y apellidos \*

2. Puesto que ocupas en la empresa \*

3. Cuanto tiempo tiene laborando en la empresa? \*

- menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 2 años
- De 2 años a 5 más
- Más de 5 años

4. ¿Cuál es la planilla total de la empresa? \*

5. ¿Conoce usted sobre el programa de inclusión de personas discapacitadas en la empresa? \*

- Si
- No

6. ¿Conoce cuales son los puestos en los cuales se da la inclusión de personas discapacitadas? \*

- Si
- No

7. Mencione cuales son los puestos en los que usted conoce que se da la inclusión de personas discapacitadas? \*

8. ¿Conoce cuales son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa? \*

- Si
- No

9. ¿Menciones cuales son las discapacidades que se pueden adaptar a los puestos de la empresa? \*

10. ¿Considera usted que se cuenta en la empresa con la infraestructura necesaria para la contratación de personal discapacitado? \*

- Si
- No

11. ¿Posee la empresa alguna política de inclusión de personas con discapacidad? \*

- Si
- No

12. ¿Tiene la empresa algún procedimiento establecido para la contratación de personal discapacitado? \*

- Si
- No

13. ¿Existe algún documento donde se clasifique los puestos donde se pueden contratar personal discapacitados? \*

- Si
- No

14. ¿Cuántas personas con discapacidad puede contratar la empresa? \*

15. ¿Cuantas son las personas con discapacidad que actualmente laboran para la empresa? \*

16. ¿Cuál es la fuente de reclutamiento por la cual logran contactar a las personas con discapacidad? \*

17. ¿Cuáles considera usted que son los beneficios que adquiere la empresa al contratar personal con discapacidad? \*

18. ¿Cuenta la empresa con algún programa de capacitación para las personas contratadas con discapacidad? \*

- Si
- No

19. Considera usted importante que la empresa permita la inclusión de personas con discapacidad

- Si
- No

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

