

DISCRIMINACIÓN ORGANIZACIONAL: PROPUESTA DE MODELO DE INCLUSIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN ACRILINEA S.A.S

DAVID FERNANDO MÉNDEZ RIVERA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE COMUNICADOR SOCIAL

ORGANIZACIONAL

PATRICIA BERNAL MAZ

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

COMUNICACIÓN SOCIAL

BOGOTÁ

2018

REGLAMENTO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

ARTICULO 23:

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Bogotá, 13 de noviembre de 2018

Decana
Marisol Cano Busquets
Facultad de Comunicación y Lenguaje
Pontificia Universidad Javeriana

Estimada Marisol

El siguiente trabajo de grado se presenta debido al interés que genera la inclusión de personas con discapacidad auditiva no solamente social sino laboral pues en Colombia el fenómeno de la inclusión no es bien abordado. Son pocas las organizaciones que presentan una optima inclusión de personas con diversas discapacidades, razón por la cual esta investigación se basará y presentará una propuesta estratégica de inclusión laboral para la organización colombiana, Acrilinea S.A.S.

El trabajo de grado se interesa en abordar los campos humanísticos para fomentar la inclusión laboral en personas con discapacidades, con el fin de fomentar la igualdad de condiciones y el respeto por los demás sin menos preciarlos en ningún ámbito y bajo ninguna índole.

Por tanto, este trabajo presenta una nueva visión de manera organizacional a fomentar la inclusión laboral y seguir apostándole al buen desarrollo de una equidad en la sociedad

Cordialmente,

David Fernando Méndez Rivera
Comunicación Social
Énfasis organizacional

Bogotá, noviembre de 2018

Dra.
Marisol Cano B.
Pontificia Universidad Javeriana
Facultad de Comunicación y Lenguaje
Decana Académica

Estimada Marisol

Me permito presentar el trabajo de grado del estudiante **David Fernando Méndez** titulado “Discriminación organizacional: Propuesta de Modelo de Inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva en Acirlinea S.A.S” para optar por el título de Comunicador Social. Considero que es un trabajo que responde al compromiso social que todo profesional en Comunicación debe tener. El fenómeno de la discapacidad en Colombia ha sido poco estudiado y referenciado muy especialmente cuando se trata de mirarlo en el ámbito del mundo laboral. Es por ello, que el trabajo de grado realizado por David cobra toda la pertinencia al establecer una metodología de inclusión social para la organización Acirlinea S.A.S del que hace parte.

Por tanto, este trabajo presenta una apuesta para el campo de la comunicación y las organizaciones que respondan a un compromiso social con carácter humanístico.

Cordialmente,

Patricia Bernal Maz PhD
Profesor asociado
Departamento de Comunicación
Facultad de Comunicación y Lenguaje
Universidad Javeriana

PTG-E-2

Referencia: Formato Proyecto Trabajo de Grado

Código Espacio para la CTG.

Formato Proyecto Trabajo de Grado Carrera de Comunicación Social

IDENTIFICACIÓN

Título del Trabajo de Grado: Nombre provisional, corto, creativo, con subtítulo explicativo

Aprobado por: Nombre de Profesor Firma: _____ Nota: ____

Profesor Proyecto II: Asesor:

Campo Profesional en el que inscribe el proyecto: Elija un elemento.
(Puede inscribir el trabajo en uno o dos campos profesionales o no asociarlo a ninguno)

Doble Programa: No: Si: Cual: Nombre programa.

Modalidad de Trabajo:

	Monografía Teórica	x	Análisis
	Sistematización Experiencias		Producto
	Práctica por proyecto		Asistencia Investigación

Palabras Clave: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Fecha Inscripción:

Estudiantes

D.I.

David Fernando Méndez Rivera D.I. 1020805339

Nombres y apellidos completos D.I. número.

Asesor Propuesto: Patricia Bernal Maz

Departamento al que está adscrito el asesor: Comunicación

1. Información Básica

1.1. Problema

¿Cuál es el problema? ¿Qué aspecto de la realidad considera que merece investigarse? Entender las maneras en que las personas con discapacidad auditiva se relacionan con la sociedad en el ámbito laboral, pues hay estudios globales que afirman que aquellas personas que no tienen audición, son más vulnerables al rechazo en la

empresas públicas y privadas, por tal motivo se pretende investigar de qué manera las personas con discapacidad auditiva logran ser incluidas y de que forma se logran comunicar para continuar con su vida laboral al igual que las personas oyentes.

1. ¿Por qué es importante investigar ese problema? Es importante la investigación del problema, en primer lugar desde la comunicación porque a partir de esta se podrá observar en como las personas con discapacidad auditiva logran incluirse con las personas oyentes, si usan la lengua de señas, si no es así entonces seguir incentivando la practica de la misma porque seria una manera de comunicación que permitiría la inclusión. En segundo lugar, desde el empleo y la economía del país, pues estas personas no oyentes son mas propensas a ser rechazadas o no aceptadas por las empresas por su discapacidad ya que generan retraso en las mismas pero es importante desarrollar este problema para que las personas sordas puedan ser incluidas sin barrera alguna en las empresas en el ámbito laboral y así mismo ayudar con las labores que generen mas trabajo, empleo y así mismo economía en Colombia. Finalmente, desde el ámbito social, ya que todos los seres humanos tenemos los mismos derechos y deberes y quizá las personas sordas son mas vulnerables a que sus derechos no sean cumplidos, por eso la importancia de desarrollar el problema para generar una igualdad en condiciones.

2. ¿Qué se va investigar específicamente? Por medio de Fumdir, que es la Fundación Divina Redención se implementaran capacitaciones a todos los empleados de la empresa Acrilinea SAS con el fin de que a finales del trabajo de investigación se logre incluir a varias personas sordas y estas no sientan un rechazo por parte de la empresa, sino una motivación para seguir trabajando, pues la idea será que todos se puedan comunicar con la lengua de señas entre los empleados oyentes y no oyentes y se fortalezca la labor social en donde todos somos iguales y tenemos los mismos derechos y deberes.

1.2. Objetivos

1. Objetivo General: Implementar un plan de educacion en la integracion laboral de personas sordas en Acrilinea SAS

2. Objetivos Específicos (Particulares):

- Conocer las diferentes maneras como se asocian las personas con problemas de audición
- Identificar las funciones de la fundación con la que se va a trabajar, Fumdir.
- Caracterizar la empresa Acrilinea SAS y su relación con las empresas que asocian a personas sordas.

2. Fundamentación Teórica y Metodológica

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Estado del Arte

¿Qué se ha investigado sobre el tema? Durante años, diferentes protagonistas y personas han investigado el tema sobre los sordos y su discriminación, en Colombia y en otras partes del mundo. De manera común se puede encontrar en las investigaciones que aquellas personas con discapacidad auditiva son propensas y vulnerables al rechazo por parte de la sociedad y sobretodo de las empresas, pues en el ámbito laboral muchas de estas consideran que aquellas personas sordas por el tema de la comunicación no los van a dejar progresar en muchas de sus funciones o labores, sin embargo en cada investigación los resultados son diferentes.

La primera investigación es titulada *Procesos de comunicación entre sordos y oyentes de la Universidad Tecnológica de Pereira* en el año 2014. Muñoz (2014) desarrollo su investigación de grado con el objetivo de “describir los procesos de comunicación que se generan entre las personas oyentes y sordas de la Universidad Tecnológica de Pereira” (p. 10), para lograr su objetivo se baso y enfatizo en las variables del modelo de comunicación de Roman Jakobson como son: actores, emisor, receptor, canal, código, mensaje, feedback y el contexto. La investigación tiene un diseño de carácter informativo y descriptivo. Para el desarrollo de la investigación se elaboro una encuesta en donde participaron 8 estudiantes con discapacidad auditiva, sordos, 70 estudiantes oyentes y 25 docentes que hayan compartido procesos de aprendizaje con las personas sordas y a partir de esto se tuvo en cuenta las variables de comunicación anteriormente mencionadas.

Con base en la encuesta realizada a este grupo de personas, se pudo establecer que los principales canales de información son el oral y verbal, por otro lado la lengua de señas queda alejada, en un segundo plano, sin embargo se habla de la importancia de la capacitación de esta para que las personas oyentes y no oyentes puedan comunicarse sin ningún problema y con mayor facilidad y es por esto que en la investigación se estableció que la principal manera de comunicación entre los estudiantes sordos y oyentes es el lenguaje corporal, puesto que con mímicas y señas corporales han comprendido la mayoría de mensajes entre emisor y receptor.

La investigación realizada por Muñoz (2014) tiene cercanía a mi investigación de grado, pues aunque ella lo haya desarrollado con estudiantes y la mía se vaya a realizar con personas en el ámbito laboral, en ambas se busca la manera de incluir a las personas con discapacidad auditiva o sordas para que se sientan en una sociedad que no rechaza sino que por el contrario es participe de la formación e inclusión de personas con discapacidad en el ámbito educacional y laboral. En el caso de Acrilinea SAS se buscara incluir a varias personas sordas en el ámbito laboral y para que esto se pueda realizar, los empleados vigentes tendrán que tener capacitaciones con el fin de aprender la lengua de señas para lograr comunicarse con las personas que padecen discapacidad auditiva

Esta segunda investigación lo hizo Andrés Felipe Cruz Bejarano, quien desarrollo un artículo en el año 2016 en el portal de la Universidad del Externado de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales, denominado *Discriminados en su silencio*, en este explica y hace referencia a las personas que padecen de discapacidades auditivas o mejor llamados como personas sordas.

En este aborda sobre la discriminación y exclusión de las personas sordas en Colombia en diferentes ámbitos, además establece que por mas que en la ley se establezca cierto orden

y reglamento para las personas que sufren esta discapacidad, pues la realidad es otra y en muchos de los casos no se aplica la ley adecuadamente. Aborda dos principales leyes que hoy en día se ve como no son cumplidas. En primer lugar en 2005, la Ley 982 en donde se hace referencia a los subtítulos que deben tener ciertos canales de televisión para las personas sordas o con problemas de audición pero que al día de hoy muchos de los canales no cumplen, por tal motivo se muestra discriminación ya que no se ha cumplido el debido protocolo. Por otro lado, en el capítulo 8 de la misma ley, establece que no se le puede negar a alguna persona con esta discapacidad de hacer un trabajo o actividad, sin embargo esta ley se sigue incumpliendo puesto que la oferta laboral para esta comunidad es limitada precisamente por sus problemas de comunicación, en otras palabras, se consideran inferiores ya que no se pueden comunicar de la manera en que lo pueden hacer las personas oyentes. Posteriormente, Cruz (2016) habla sobre la Lengua de Señas y donde afirma que estipulada una lengua nativa en Diciembre de 2006, precisamente para evitar la discriminación y aislamiento a esta comunidad, sin embargo no todas las personas la comprenden y por ende se sigue discriminando a la comunidad sorda. El artículo publicado se relaciona directamente con mi trabajo de investigación, pues mi objetivo es incentivar a que cada vez las personas entiendan la lengua de señas con el fin de que se puedan comunicar con las personas sordas y estas no se sientan excluidas, por el contrario incluidas con el conocimiento de esta lengua y por ende una facilidad de comunicación en el ámbito laboral, además incentivar el empleo de las personas con discapacidad auditiva, puesto que en Colombia es muy poco el porcentaje de personas sordas que tienen acceso al ámbito laboral (Cruz, 2016).

En el año 2008, Cristina Beatriz Minolli realizó su trabajo de investigación en la Universidad del CEMA en ciudad de Buenos Aires, llamado *Integración de sordos en el ámbito de empresas privadas*, se enfoca en la preocupación por la falta de trabajo que poseen las personas con problemas auditivos o personas sordas y es por este motivo que el autor quiere empezar a desarrollar una construcción social para aquellas personas sordas en el ámbito empresarial y laboral, pues son generadoras de trabajo, logrando así una ventaja competitiva en pleno siglo XXI y hoy en día le pueden aportar a las compañías laboralmente en diferentes formas. La tesis está dividida en 6 capítulos donde se habla de la construcción social, la Lengua de Señas y el desarrollo de la inclusión de personas sordas en el ámbito laboral, entre otras cosas.

Su investigación se plantea con una metodología cualitativa y usa técnicas como la observación, análisis de documentos y entrevistas abiertas que ayudan a que el investigador tenga relación directa con lo que se quiere exponer e investigar. En los resultados se establece un 77% de las personas oyentes identifican a las personas sordas como discapacitados, así mismo, 64% de los ejecutivos oyentes afirmaron que no sería problemático integrar 1 sordo en sus empresas y además un 88% opinó que las personas sordas podrían hacer alguna labor en sus empresas, solo restringiendo dos áreas: call center y atención al público o servicio al cliente (Minolli, 2008).

La investigación realizada por Minolli (2008) se asemeja a la mía, en primer lugar porque tengo una posición similar a la de la autora, el siglo XXI es fundamental para que las personas exploren sus habilidades y fortalezas y se conviertan en una ventaja empresarial y en segundo lugar, porque me interesa que en las empresas privadas se logre la inclusión de personas con discapacidad auditiva. Se vio en los resultados que a la gran mayoría de los gerentes oyentes no les molestaría tener algún empleado sordo, eso quiere decir que la inclusión se puede empezar a dar por ese camino, sin embargo, si se quiere tener una inclusión de más personas con discapacidad auditiva, es necesario saber la lengua de señas, así se lograra una comunicación óptima entre empleado oyente y no oyente y

finalmente se podrá contratar a mas personas sordas e incluirlas en el ámbito laboral de empresas privadas.

Eduardo Buendía desarrolló un texto digital en la pagina del periódico informativo El Universal en la Ciudad de México en el año 2017 denominado *Sordos en México: sin educación ni trabajo*. Este inicia con una frase “con las manos hablamos y con los ojos escuchamos” (Buendía, 2017, párr. 1) pues es la frase que se encuentra pegada en los murales de la Fundación Nacional para Sordos María Sosa, hogar adecuado para las personas con discapacidad auditiva. El articulo empieza con ciertos datos afirmando que en el país existe 2.4 millones de mexicanos sordos, de los cuales casi 85 mil vienen siendo menores de 14 años y de estos solo el 64% asiste a la escuela, la otra parte no asiste por problemas de indiferencia y rechazo que tienen hacia estos. También de los jóvenes sordos de edades entre 15 a 29 años sufre problemas de discriminación, pues de los casi 125 mil, el 28% no tuvieron ningún tipo de educación y de los casi 600 mil sordos de edad adulta, el 14% nunca fue a la escuela y dos terceras partes de estos estudio un nivel básico. Funapas como se citó en Buendía (2017), afirma que esta haciendo el trabajo que el gobierno debería hacer pero nunca logra y este con el fin de aumentar el atraso educacional que se ha vivido en México en las personas con discapacidad auditiva. Por otro lado, también afirman que lo único que estas personas necesitan es la comunicación, a partir de aquí, estas personas con discapacidad se pueden formar y desarrollar como cualquier otro niño pero para eso es importante la divulgación y aprendizaje de la lengua de señas, no todas las personas entiendes y comprender esta lengua por lo que se es imposible comunicar de forma afectiva con las personas no oyentes.

El articulo establece otros datos como por ejemplo, de cada 10 jóvenes sordos, solo 3 obtienen recursos para vivir mediante un trabajo fijo. El 67% de los otros jóvenes, tienen que buscar ingresos bajo otro medios como pensiones o venta, alquiler de inmuebles. En los adultos la mitad de los sordos no cuentan con recursos económicos propios. La situación es complicada porque son personas que tienen las mismas capacidades y habilidades que otra persona, sin embargo para las empresas la comunicación es fundamental y este pueda que cause un retraso en sus labores (Buendía, 2017).

Siguiendo los parámetro del articulo realizado por Buendía (2017), y relacionándolo con mi trabajo de investigación, es interesante saber que hoy en día no solamente en Colombia sino en la mayoría de partes del mundo, la situación laboral para las personas no oyentes se ha venido complicando cada vez mas. Es un publico con muy pocas oportunidades por el hecho de no poder comunicarse como lo hacen las demás personas, sin embargo, tanto el articulo como en mi trabajo se quiere incentivar a practicar la lengua de señas para que mas personas sean participes de esta comunicación con las personas con discapacidad auditiva y se integre a estas en el ámbito laboral, pues son personas con los mismos derechos y deberes que todas las demás.

El articulo publicado por Benito Estrada Aranda en la pagina web de Cultura Sorda en el año 2008 y que se denomina *La vulneración de los derechos humanos de las personas sordas en México*, empieza con un breve resumen en donde palabras mas, palabras menos se reconoce que una persona sorda es libre como las demás, sin embargo sus derechos son mas vulnerables a que se irrespetan y no se cumplan debido a su problema de comunicación. La Comisión Nacional de Derechos Humanos como se citó en Estrada (2008) ha definido a esta comunidad “como vulnerable y mucho más en el caso de las mujeres” (párr. 1), por eso la importancia de eliminar las barreras por parte de la sociedad y por el contrario fomentar la unión entre las personas oyentes y sordas.

El derecho al trabajo es uno que todos los seres humanos tenemos, a veces este derecho presenta fallas y mas aun en la comunidad sorda. Es por eso que se establece en el articulo

el derecho al trabajo en el papel y en la realidad. Supuestamente tiene que funcionar de acuerdo a lo que diga la ley, si embargo no siempre esta ley funciona de manera correcta.

En el papel: no se podrá impedir el trabajo a ninguna persona, ni que se dedique a la profesión, industria o comercio que desee. Tampoco se hará distinción entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. (Estrada, 2008, párr. 16)

Sin embargo la realidad es otra, pues la mayoría de personas en México de la comunidad sorda están desempleadas debido al no poder comunicarse con los demás de forma verbal y con esto llevan actividades de poco interés y gratificantes tanto moralmente como económicamente. La igualdad para esta comunidad al igual que para las personas que sufren algún otro tipo de discapacidad no existe, la igualdad en el trabajo y en los derechos humanos queda en el limbo.

Según una encuesta realizada sobre la discriminación en México se evidencio como a casi un 40% de las personas sordas le han pagado un salario inferior por desempeñar un trabajo casi igual al que hace una persona sin discapacidad, además se estableció como a un 42% de las personas sordas le han negado algún trabajo debido a su condición, la de no poder comunicarse de forma verbal con los demás. La encuesta realizada en 2005 también concluyo que 1 de cada dos personas sordas se siente sin un papel importante en la sociedad debido a que en la mayoría de ocasiones son rechazadas o sino discriminadas por los demás (Estrada, 2008).

Posteriormente, el artículo habla sobre el derecho a la educación en donde afirma:

[Que] en el papel: Todos los habitantes del país tienen las mismas oportunidades de ingresar al Sistema Educativo Nacional. Una persona con discapacidad puede acceder a una escuela regular, siempre y cuando sea propicia su integración; en caso contrario, la educación especial los atenderá de manera apropiada a sus condiciones y con equidad social. (Estrada, 2008, párr. 18)

Sin embargo en la realidad este derecho es el mas vulnerado para la comunidad sorda, pues en un principio hasta los padres no sabían que tipo de educación darle a sus hijos puesto que la Secretaria de Educación Pública imponía una única estrategia de aprendizaje que era la lengua oral y por eso principalmente se vio discriminada la comunidad de sordos en México, pues la lengua de señas pasaba a un segundo plano, cuando se tiene que entender que a partir de la lengua de señas las personas no oyentes se pueden comunicar y así desarrollarse como personas en diferentes ámbitos (Estrada, 2008).

El artículo publicado por Estrada (2008) tiene una relación con mi trabajo de investigación, pues en ambos se planta la inclusión y el fomento del apoyo a las personas no oyentes en el ámbito empresarial. No cabe duda que en la mayoría de países del mundo el problema para las persona que sufren con discapacidad auditiva es la no aceptación y discriminación por parte de la sociedad tanto en el ámbito laboral como educacional. El fin de mi investigación es poner en practica la inclusión de personas sordas en una empresa privada, con el fin de que sientan que son personas que aportar a el mercado nacional y así mismo que tienen las mismas oportunidades de cualquier otros, sin embargo para poder lograr este anhelado objetivo se tiene que capacitar a los empleados a saber la lengua de señas, pues es un paso fundamental para que todos se logren comunicar y que la lengua oral no sea la única para una convivencia.

Esta nueva investigación realizada en el año 2016 se denomina *Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad*. Es un programa desarrollado por el Banco Interamericano de desarrollo [BID], Agencia Presidencial para la Acción Social, Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], Fundación Saldarriaga Concha y Fundación Corona (2016). El objetivo del desarrollo de este plan esta con el fin de asociar a las

empresas y a la educación nacional con las personas que sufren alguna discapacidad; el programa desarrollado por estas entidades señala que las personas que sufren alguna discapacidad tiene poco reconocimiento en sus labores e integridad, sus derechos son fácilmente vulnerados a comparación de las personas que no sufren alguna discapacidad, limitaciones marcadas por la infraestructura y la cultura, bajo acceso a la educación, además las personas con alguna discapacidad se encuentran entre las mas pobres, esto debido a la discriminación en el ámbito laboral y de educación, por ende a nivel familiar también poseen problemas.

Posteriormente el programa muestra unos datos de referencia en donde establece que en Colombia existe 2,7 millones de personas que tiene alguna discapacidad, exactamente equivale al 6,3% de la población total colombiana. De este dato, 2.100.000 personas, el 77%, son estratos 1 y 2, 273.000 tienen acceso a la educación superior, 1.260.118 personas, 46% saben leer y escribir, 273.000 personas, 10%, tienen trabajo y 1.050.000, 38%, no necesitan de una persona que los acompañe para cuidarlos (BID *et al.*, 2016).

Por otro lado se afirma que cerca del 51% de la población sorda colombiana esta en edad productiva, pero que solo un 19,5% tiene algún tipo de trabajo. Además, en el programa se establece que a partir de la Constitución de 1991, el Congreso aprobó ciertas leyes para la comunidad sorda, sin embargo no todas se han cumplido y respetado y en donde los afectados vienen siendo las personas con discapacidad. Se afirma en el programa que formularon, que existen mas programas y servicios en Colombia pero que no han resultado óptimos debido a que existen esfuerzos desarticulados, poca sinergia entre entidades relacionadas y una debilidad institucional y de liderazgo. También se enfoca en el sector empresarial y donde se afirma que en las empresas existe un limitado desarrollo de la responsabilidad e inversión social empresarial, como también unos ambientes laborales cerrados y en donde son poco inclusivos, además un desconocimiento de las capacidades de los discapacitados por lo cual es importante fomentar un plan para la inserción de estas personas en el ámbito empresarial (BID *et al.*, 2016).

El programa formulado por este grupo de socios financiadores se relaciona con mi trabajo de investigación en una parte, pues en mi trabajo no se tomara toda la población de personas discapacitadas sino solamente la comunidad sorda, pues mi objetivo es el mismo que tiene planteado el programa y es el de generar un modelo de inclusión laboral para fortalecer los servicios de capacitación para personas con discapacidad, en mi caso para las personas sordas en donde también se le fomente al grupo de trabajadores oyentes el aprender la lengua de señas y por ende se haga una inclusión, además así mismo con las personas de esta comunidad sorda ya en el ámbito laboral, poder explorar y explotar las capacidades para un mejor desarrollo de la empresa (BID *et al.*, 2016).

Tania Rodríguez Vilchez desarrollo en el año 2012 un trabajo para el master de educación especial en la Universidad de Almeria, España que se denomino *Acceso laboral y discapacidad auditiva*. En este Rodríguez (2012) se enfoca y su preocupación se basa en la discriminación no solo de la sociedad sino de las empresas hacia la comunidad de sordos. Nació la idea de investigar sobre la igualdad de oportunidades a partir de una clase que Rodríguez (2012) vio, llamada Bases Pedagógicas. El trabajo se enfoca en la igualdad de oportunidades de las personas sordas, pues en la mayoría de casos los derechos de esta comunidad son vulnerados y no pasados por encima sin ningún tipo de reglamento, por tal motivo es importante buscar una igualdad de condiciones y oportunidades entre las personas no oyentes y las demás miembros de la sociedad.

Por otra parte Rodríguez (2012) realizo su proyecto de investigación en base a dos sucesos por los que ella reflexiono un poco sobre la comunidad sorda. En primer lugar sobre una conversación en su vecindario, en donde se hablaba del futuro de la hija de una

de sus vecina y su preocupación por saber que pasaría de su hija sorda el día que ella, su madre, falleciese. Por otro lado, se encuentra el caso de una amiga sorda que la mamá de Rodríguez (2012) tenía, la cual tenía una hija sorda que dependía 100% de los papas, sin embargo el día que fallecieron la hija tuvo que entrar a una residencia, por lo cual Rodríguez (2012) se preguntó sobre que hubiera pasado si la hija desde muy pequeña hubiera tenido una educación emocional y más adelante un empleo en donde dependiera económicamente de ella misma.

El trabajo de Rodríguez (2012) se parece a lo que mi trabajo de grado quiere mostrar, la inclusión y la preocupación por crear programas de inserción laboral para las personas sordas o no oyentes. Así como ella tuvo su preocupación en base a dos casos cercanos que le pasaron, así mismo en mi caso, me pone a reflexionar sobre estas personas que tienen problemas, necesidades y que además discriminación por parte de una sociedad que hoy en día sigue con barreras hacia esta comunidad, es por eso que toca colaborar a estas personas y hacerles entender que tienen las mismas oportunidades que los demás, los mismos derechos, la misma igualdad de condiciones y que no se tiene que menospreciar alguna actividad que hagan sino al contrario valorar el compromiso y entrega y así mismo irlos educando hacia una formación independiente.

María Alejandra Medina escribió un artículo en la sección de tecnología de la página web del periódico El Espectador en la ciudad de Bogotá, en el año 2015 y que recibió el nombre *Una aplicación para que personas sordas y oyentes se comuniquen*. En este expone sobre una aplicación en la que se pueden llamar las personas oyentes y sordas y por ende se puede comunicar. El artículo habla sobre Alejandro Cabrera, caleño que estudió en Estados Unidos Ciencias Administrativas y en 2002 decidió regresar al país motivado para asociarse con las personas sordas ya que en Estados Unidos, según él, se tiene buen acercamiento hacia esta comunidad.

Sin embargo, se encontró en Colombia con bastantes barreras hacia esta comunidad de personas sordas por parte de la sociedad en diferentes ámbitos, aun así Colombia a comparación de otros países de América Latina se encuentra mejor desarrollada, incluso de países de Europa, donde se tiene que pagar en ocasiones por la accesibilidad del servicio para personas no oyentes. La aplicación se conoce como Centro de Relevó, en donde la persona oyente se comunica con la operadora y posteriormente la persona sorda recibe una video llamada en donde por medio de la lengua de señas se le dice lo que la persona oyente quería transmitirle. Es el inicio de un cambio, por supuesto se necesita una base económica para sostener esta app y así mismo mejorar la calidad de vida de todas las personas que sufren discapacidad auditiva.

El artículo desarrollado por Medina (2015) para el periódico El Espectador, tiene una relación con respecto a mi trabajo de investigación respecto a la importancia que se le tiene que dar a las personas con discapacidad auditiva en la sociedad y así mismo en el rompimiento de barreras que esta genera hacia esa comunidad. Sin embargo, el artículo se enfoca en la parte tecnológica sobre la creación de la app que permite una comunicación entre personas sordas y oyentes, lo cual mi trabajo de investigación no tendrá, no obstante, tendrá la acción de fomentar en todas las personas de la empresa Acrilinea SAS las capacitaciones para aprender la lengua de señas con el fin de incluir personas no oyentes en la misma y que así todos los empleados de la compañía se logren comunicar no solo por la lengua oral sino también por la lengua de señas, así se desarrollaría una inclusión y un rompimiento de barreras hacia la comunidad sorda.

3. Marco Conceptual

3.1. ¿Cuáles son las bases conceptuales con las que trabajará?

Empresa:

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para estos hace uso de los factores productivos: trabajo, tierra y capital. Existen empresas del sector primario, secundario y terciario. (Pérez, 2008, párr. 1)

Las empresas del sector primario son aquellas que se dedican a sacar de la naturaleza materias primas y alimentos, por lo tanto se hace referencia a la agricultura, ganadería, pesca, entre otras. Las empresas del sector secundario son aquellas que transforman las materias primas en un producto, básicamente se relacionan con la industria. Por último las empresas del sector terciario van dirigidas a aquellas que prestan el servicio a la sociedad, se encuentra el transporte, turismo, comercio, entre otras.

Romero como se citó en Thompson (s.f.), autor del libro "Marketing", define la *empresa* como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela" (párr. 2). Por otro lado García y Casanueva como se citó en Thompson (s.f.), autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial":

Definen la *empresa* como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (Thompson, s.f., párr. 3)

Así entonces la empresa es la entidad que por medio de factores tanto humanos como industriales gestiona productos o servicios hacia otros ganando un valor monetario.

Para Andrade como se citó en Thompson (s.f.), autor del libro "Diccionario de Economía":

La empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios". (párr. 4)

Así mismo, El Diccionario de Marketing, de Cultural S.A. como se citó en Thompson (s.f.): define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad" (párr. 5) y finalmente el Diccionario de la Real Academia Española como se citó en Thompson (s.f.), en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos" (párr. 6).

Partiendo de las definiciones citadas, se comprenderá por empresa a la entidad que desarrolla productos o servicios con el fin de recibir un valor monetario por estos, logrando obtener un capital con el que pueda proporcionar y mantener los equipos de trabajo necesarios para desarrollar sus actividades.

Federación:

La federación [...] hace referencia al acto de federar, es decir, de generar unión por medio de alianzas, ligas, fusiones o pactos entre diversas partes involucradas. [...]

Se conoce como federación a aquella entidad, organismo o Estado que se forma a partir de dicha acción. (Pérez & Merino, 2009, párr. 1)

Según Canabellas como se citó en Vega (s.f.) se entiende como federación “genéricamente, unión, alianza, liga de sociedades, asociaciones o grupos, con determinadas afinidades y un fin común moral, político, sindical, económico, deportivo, etc. Para el Derecho político, el Estado federal y el poder central que lo rige” (párr. 2).

Discapacidad Auditiva:

Es la dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído. En términos de la capacidad auditiva, se habla de hipoacusia y de sordera.

Se conoce como hipoacusia a la pérdida de audición de manera leve hasta moderada, es posible llevar una vida en este límite, siendo todavía funcional en el diario vivir con el uso de aparatos en los oídos para mejorar las condiciones.

Por otro lado, se conoce como sordera a la pérdida de audición de severa a profunda, donde incluso con los aparatos auxiliares no es posible oír y no son funcionales para el diario vivir, las personas con sordera se comunican vía visual y por medio de la lengua de señas.

Ya que en la investigación se incluye a personas sordas, se necesita comprender que es la discapacidad auditiva, por lo que se entiende que es la dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído. En términos de la capacidad auditiva, se habla de hipoacusia y de sordera (DGEE, México).

Se pueden encontrar diferentes definiciones por parte de distintos autores sobre su posición frente a la discapacidad auditiva y la sordera entre los cuales: Según Herrera como se citó en Noguera, Pérez y Zaldívar (2005), “la sordera es la pérdida total de la audición o tal grado de disminución auditiva” (p. 1).

La pérdida de la capacidad auditiva, ya sea total o parcial, conlleva trastornos fisiológicos y psicológicos que pueden resultar en una grave discapacidad para la comunicación diaria con los demás, la adquisición del lenguaje y/o el rendimiento laboral. En el documento de Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), la Organización Mundial de la Salud (OMS) como se citó en Egea y Sarabia (2001) define la discapacidad como “toda restricción o ausencia (debida 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” (p. 16).

[Entonces] cuando hablamos de discapacidad auditiva nos referimos a aquel estado en el cual existen trastornos o disminuciones en el funcionamiento auditivo así como dificultad para percibir el sonido, especialmente la intensidad y el tono del mismo. La discapacidad auditiva es algo más que la simple pérdida de audición, ya que en este último caso la persona puede continuar una vida normal, mientras que la persona con discapacidad auditiva requiere ayuda para comunicarse con los demás y su capacidad de aprendizaje lingüístico se ve afectada seriamente. (Nunan, 2013, párr. 1)

Por lo tanto, para el trabajo de investigación se entenderá por discapacidad auditiva a los cambios que desarrollan las personas en el funcionamiento auditivo, bien sea que padezca hipoacusia o sordera, causando así la pérdida para percibir el sonido y la intensidad del mismo, finalmente haciendo uso de la lengua de señas o la ayuda de otros para comunicarse (Nunan, 2013).

Vulnerabilidad:

“Es la cualidad de vulnerable, que es susceptible de ser lastimado o herido ya sea física o moralmente. El concepto puede aplicarse a una persona de grupo social según su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto” (Pérez & Merino, 2010, párr. 2).

Nivel de riesgo que afronta una familia o individuo a perder la vida, sus bienes y propiedades, y su sistema de sustento (esto es, su medio de vida) ante una posible catástrofe. Dicho nivel guarda también correspondencia con el grado de dificultad para recuperarse después de tal catástrofe. (Pérez de Armiño, 1999:11) Añadiendo algunos elementos más a esa idea básica, Chambers (1989:1) la define como “la exposición a contingencias y tensión, y la dificultad para afrontarlas. La vulnerabilidad tiene por tanto dos partes: una parte externa, de los riesgos, convulsiones y presión a la cual está sujeto un individuo o familia; y una parte interna, que es la indefensión, esto es, una falta de medios para afrontar la situación sin pérdidas perjudiciales.”

La vulnerabilidad contempla así tres tipos de riesgos: el riesgo de exposición a las crisis o convulsiones; el riesgo de una falta de capacidad para afrontarlas; y el riesgo de sufrir consecuencias graves a causa de ellas, así como de una recuperación lenta o limitada (Bohle et al., 1994:38)

El reverso de la vulnerabilidad es la *seguridad* (seguridad del sistema de sustento, seguridad alimentaria, seguridad medioambiental).

También podemos considerar como la otra cara de la vulnerabilidad a las capacidades de las personas, esto es, los recursos y aptitudes que les permiten afrontar y mejorar su vida diaria, así como también encarar los procesos de desastre y la posterior rehabilitación. Un instrumento sencillo y útil para poder analizar esta realidad dual es el análisis de capacidades y vulnerabilidades, elaborado por Anderson y Woodrow (1989:9-25), que permite estudiar unas y otras en los planos físico-material, social y psicológico. (Pérez, s.f., párr. 1-7)

Para Castel (1995) como se citó en Pérez (s.f.) la vulnerabilidad no es un término estático, pues un individuo puede localizarse en distintas zonas de vulnerabilidad. Esta posición le permite al autor realizar una crítica al término de exclusión social muy en boga en Europa, en particular en Francia en los últimos años y sugerir la utilización del concepto de “desafiliación”: proceso mediante el cual un individuo se encuentra dissociado de las redes sociales y sociales que permiten su protección de los imponderables de la vida.

Basado en las definiciones citadas, en el trabajo de grado se entenderá por vulnerabilidad al miedo e inseguridad que afronta un ser humano o familia de ser lastimado física, económica o culturalmente causando crisis y traumas en los que son susceptibles.

Capacitación:

La capacitación según Chiavenato como se citó en Reynolds (2013) “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 2).

La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

Sus Objetivos son:

1. Incrementar la productividad.
2. Promover la eficiencia del trabajador
3. Proporcionar al trabajador una preparación, que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
4. Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
5. Impulsa el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
6. Promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal.
7. Contribuir a la reducción del movimiento de personal, como renuncias.
8. Mejora las relaciones humanas en la organización. (Cabral, 2013, párr. 4-8)

Estos procesos son necesarios en todo proceso de comunicación, en la investigación a la hora de hacer la capacitación de lengua de señas, se tienen que cumplir estos objetivos de principio a fin.

En la investigación se pretende afianzar la comunicación entre los trabajadores no oyentes y los oyentes, por tal motivo se pretende dar capacitaciones sobre la lengua de señas para que en un mismo idioma se pueda realizar una comunicación entre ambos grupos de personas.

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. (ConceptoDefinición, s.f.a., párr. 1)

Dolan como se citó en Blog Sigma (s.f.) afirma que "la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes" (párr. 4). Programa de capacitación según Guerrero (2015) como se citó en Garcés (2017):

Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado. Ha existido desde las sociedades primitivas cuando los mayores enseñaban a los jóvenes y niños a trabajar. (párr. 1)

Complementando la idea anterior, para Chiavenato (1998) como se citó en Garcés (2017): un programa de capacitación es "un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos" (párr. 2). De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.

Según las definiciones citadas, para el trabajo investigativo se entenderá por capacitación a un corto proceso en el que las personas desarrollan habilidades y competencias con el fin de alcanzar ciertos objetivos. La capacitación de la lengua de señas tiene que ser ordenada y eficaz para alcanzar el objetivo de la investigación que es la inclusión de empleados oyentes con personas sordas en el ámbito laboral

Comunicación:

La palabra comunicación viene del latín antiguo del verbo "communicare" que significa impartir, participar, compartir. Probablemente estos significados derivan de "communis". Seguramente podríamos asociar también la palabra "común" en la misma línea de significados. Todo ello nos lleva a comprender que desde su inicio la

palabra "comunicación" es en sí misma un poco abstracta y que lleva fácilmente a la confusión. (PUOC, S.L., s.f., p. 3)

Tipología de mensajes comunicativos

Hay dos tipos de mensajes: no verbal y verbal. Ejemplos de mensajes no verbales son las expresiones faciales, la postura, los gestos, el tono de la voz, tocar, la forma de utilizar el tiempo. La comunicación verbal puede ser dividida en tres disciplinas: sintaxis, semántica y pragmática. La sintaxis es la relación entre palabras, y semántica es la relación entre una palabra y el objeto que realmente representa. Pragmática es la relación entre palabras y acciones. (PUOC, S.L., s.f., p. 3)

Como principal propósito de la investigación, la comunicación resulta importante al saber de la manera en que las personas no oyentes y oyentes se van a comunicar. Por tal motivo "la comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información" (Lopera, 2017, párr. 1). Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás.

Para que un proceso de comunicación se lleve a cabo, es indispensable la presencia de seis elementos: que exista un emisor; es decir, alguien que transmita la información; un receptor, alguien a quien vaya dirigida la información y que la reciba; un contacto por medio de un canal de comunicación, que puede ser muy variado: el aire por el que circulan las ondas sonoras, el papel que sirve de soporte a la comunicación escrita, la voz, etc. (ConceptoDefinición, s.f.b, párr. 2)

Según Lasswell como se citó en Valle (2014) la comunicación es un proceso de transmisión lineal de un mensaje que parte desde el emisor hacia el receptor por medio de un canal y con un código correspondiente que ambos agentes compartan.

Así entonces se entenderá como comunicación al proceso de interacción comunicativo que se desarrolla entre individuos en diferentes tipos de mensaje: verbal y no verbal, donde el primero aborda la capacidad de hablar y emitir sonido, expresarse de esa manera. El segundo se comunica por medio de señas, gestos, expresiones. En la investigación se tratará los 2 tipos de mensaje comunicativos pues estarán los empleados oyentes y que se comunican de manera verbal y estarán las personas sordas que su principal mensaje de comunicación es la no verbal.

Integración:

El ser humano vive en sociedad, forma parte de un sistema. Dicha integración social potencia la autoestima personal y eleva el bienestar individual de quien se relaciona con los demás. Sin embargo, existen situaciones en que las personas pueden estar en riesgo de una exclusión social. (Nicuesa, 2015, párr. 1)

Muñoz, Rué y Gómez (1993) como se citó en Moliner y Moliner (s.f.):

Consideran que la integración se corresponde con una visión asimilacionista que concibe al alumnado "diverso" como especialmente problemático. Este reduccionismo interpretativo del alumnado "diverso" conlleva una atención a la diversidad centrada en la provisión de apoyos y ayudas especiales para determinados alumnos que no permite avanzar hacia una educación respetuosa con la diversidad de todos los estudiantes. (p. 2)

También García (1997) como se citó en Moliner y Moliner (s.f.) “considera que es hora de dejar de hablar de integración, una trampa que perpetúa la segregación disfrazada, para hablar simplemente de educación” (p. 3).

El trabajo investigativo busca fundamentalmente la relación de la comunidad sorda con el ambiente laboral para promover una integración con el fin de que los miembros de esta comunidad no se sientan rechazados por los otros ya que todos tenemos los mismos derechos laborales. Por tal motivo, se entenderá como integración a la acción de agrupar a las personas que por razones particulares no han podido acoplarse en algún grupo o sociedad, en este caso en el ámbito laboral y las personas a integrar son los de la comunidad sorda.

Discriminación:

La discriminación, en términos generales, es una manera de ordenar y clasificar otras entidades, por ejemplo, los animales, las fuentes de energía, las obras de literatura, etc. El término discriminación es sinónimo de distinguir o diferenciar. [...]

La discriminación social se produce cuando una persona es tratada de manera desigual o inferior como, por ejemplo, por pertenecer a una clase social diferente o por discriminación religiosa, que es cuando una persona es marginada por tener una religión diferente. (Significados.com, 2018, párr. 2-5)

“Toda distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades” (ONU 1963).

Discriminación directa: tiene lugar cuando se trata a una persona de manera menos favorable que a otra en circunstancias similares, por motivos étnicos. Existe discriminación directa manifiesta, por ejemplo, cuando a una persona se le impide acceder a un establecimiento público porque “no sirven a gitanos”. La discriminación directa puede también ser encubierta, y en este caso la motivación racista estaría disfrazada con excusas, por ejemplo, alegar que el piso por el que una familia gitana ha mostrado interés, ya ha sido alquilado o va a ser vendido, sin que sea cierto.

Discriminación indirecta: se produce cuando una disposición, criterio o práctica que se plantea y aplica de manera neutral para todas las personas, coloca a un grupo étnico en desventaja por su especial situación o características. Por ejemplo, constituiría una práctica de discriminación indirecta con respecto a ciertos inmigrantes, exigir en una oferta de trabajo un perfecto dominio del español, cuando este requisito no es necesario para desarrollar el puesto. Con respecto a los gitanos, podemos encontrar ejemplos de discriminación indirecta en la estricta regulación de algunas actividades económicas que tradicionalmente han sido llevadas a cabo por miembros de esta comunidad, como la venta ambulante. (Domínguez, 2007, pp. 9-10)

Para Rey (2004):

El término discriminación tiene dos significados: uno amplio, como equivalente a toda infracción de igualdad, y uno estricto, relativo a la violación de la igualdad cuando concurren algunos de los criterios de diferenciación prohibidos por el artículo 14 de la constitución española. (p. 5)

De la misma manera sucede en la investigación, pues se centra en la discriminación que la comunidad sorda tiene por parte de muchas empresas del sector privado y público por su discapacidad auditiva, pues para muchos, estas personas no son de ayuda por su problema y los consideran un problema en su organización, por lo cual el objetivo es la no

discriminación y si la inclusión. Basado en las definiciones citadas, se va a entender por discriminación a la diferenciación y rechazo que se le hace a un individuo por motivos étnicos o por su especial situación, en donde se incumple la igualdad y el respeto de la persona.

Lengua de señas:

La lengua de señas, o lengua de signos, es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual (o incluso táctil por ciertas personas con sordoceguera), gracias a la cual las personas sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas empleada. Mientras que con el lenguaje oral la comunicación se establece en un canal vocal-auditivo, el lenguaje de señas lo hace por un canal gesto-viso-espacial. (Guía de la discapacidad, 2013, p. 1)

Como bien se sabe el tema principal del trabajo investigativo es la inclusión de personas sordas en el ámbito laboral, para esto es muy importante tener en cuenta que se tiene que promover la lengua de señas que es la lengua natural de las personas sordas. Se basa en movimientos y expresiones a través de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo. Muchos sordos se comunican con esta lengua y requieren de un intérprete o persona que la maneje para relacionarse con oyentes que no la conocen. En Colombia se le llama Lengua de Señas Colombiana (INSOR), si bien se quiere una inclusión en Acrilinea S.A.S, se tienen que hacer capacitaciones sobre lengua de señas a los empleados de la empresa con el fin de que sepan esta lengua y cuando la persona sorda este laborando se podrá sentir incluida por la sociedad.

4. Fundación Metodológica

Para lograr el óptimo desarrollo de los procesos en el trabajo de investigación se tiene que entender quien es Acrilinea S.A.S.

Acrilinea S.A.S nace en Julio de 1987, inicia en una pequeña bodega en el barrio Salitre en la ciudad de Bogotá. Empieza manejando materiales como acrílico, plástico y así mismo sus primeras producciones tratan con estos materiales fabricando pisos de discotecas, tableros de canchas de basquetbol entre otros. Fue de las pioneras en la publicidad, sus instalaciones eran pequeñas a comparación de lo que la gente demandaba, por tal motivo unos años después se traslado a la 63 con 30 en Bogotá donde adquiere una bodega mas grande.

La empresa nunca se cerro a un solo tipo de producto, intentaba generar mayor impacto en las personas así que empezó a probar que otros productos de publicidad eran llamativos y así mismo empezaron a llegar buenos clientes que necesitaban la ayuda de Acrilinea para posicionar su marca porque estaba claro que día a día la competencia y el mercado era mas complicado.

Después de 30 años trabajando arduamente, Acrilinea es de las mejores empresas en todo el país al tratar temas de posicionamiento de marca y publicidad. Cuenta con una bodega de 2.800mt² y mas de 50 empleados dispuestos a poner de sus mejores capacidades para entregar los mejores productos y servicios a los clientes que han confiado en la empresa. Dentro de la investigación es importante establecer las bases en las que el trabajo investigativo girara entorno, por lo tanto se tendrán en cuenta 5 categorías:

Plan: Este se entiende como el proceso a seguir en el trabajo de investigación desde el punto de vista laboral hasta la inclusión por parte de la empresa con personas con problemas de audición. Se abordara en Acrilinea como el modelo a seguir para el óptimo

desarrollo del mismo y también en las entrevistas que se realizaran en Fumdir como el plan que ellos tienen con las personas sordas y como se podrá crear el plan para que estas personas puedan trabajar en la empresa.

Personas sordas: Son aquellos seres humanos que no tienen audición, como ya se definió en el marco conceptual son personas que se expresan por medio de la lengua de señas como principal opción de comunicación. En la investigación se tratarán a las personas sordas a los integrantes de Fumdir, con lo que se trabajará para que algunos de ellos puedan trabajar en Acrilinea y se puedan sentir incluidos. También en las entrevistas se abordará el tema de las personas sordas con sus opciones laborales, rechazo por parte de la sociedad y seguimiento en su vida cotidiana.

Edu-comunicación: Esta categoría es de las más importantes puesto que será la manera en la que en la investigación se integrará la persona sorda con la persona oyente y todo por medio de la lengua de señas. En este punto las personas oyentes tendrán que aprender la lengua de señas, el fin de esta categoría es crear una edu-comunicación entre los sordos y los oyentes para que juntos se puedan comunicar en el trabajo y no se excluya a nadie. En las herramientas que se utilizarán como las entrevistas, se tocará el tema basado en como se lograría de una forma efectiva una buena edu-comunicación entre estas personas y en el ámbito laboral.

Empresa: En esta categoría se relaciona Acrilinea y Fumdir como dos entidades y organizaciones en donde una trata a personas sordas y su función es promover este público en la sociedad, trabajar de la mano con empresas para que se haga inclusión de ellos. Por otra parte Acrilinea se dedica a la fabricación de publicidad sobre otras empresas, en otras palabras, al posicionamiento de marca. Acrilinea es una empresa que vela por la inclusión y que en esta investigación juega un papel fundamental, pues quiere que los empleados oyentes puedan trabajar con las personas sordas. La categoría empresa se abordará en las entrevistas a partir de sus labores, historia y principales características.

Ámbito laboral: Es una categoría en donde se relaciona con la integración, es decir, la forma en la que la comunidad sorda es incluida en el ámbito laboral de una empresa, exactamente en Acrilinea. Esta categoría se abordará en las entrevistas con base a datos de personas sordas en las empresas privadas, que tanta es su exclusión por parte de la sociedad. Es un término importante ya que a partir de este se mirará el gran problema de la comunidad sorda en el ámbito laboral.

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados, es decir la implementación de un plan de educomunicación para personas sordas en el ámbito laboral de la empresa Acrilinea SAS, conocer sus formas de comunicación, determinar las funciones de Fumdir y describir la relación de la empresa Acrilinea SAS con otras que emplean a personas sordas se establecieron ciertas fases para su debido cumplimiento:

- **Primera fase**

Se tiene como propósito visitar Fumdir, con el fin de conocer más allá lo que viene siendo un instituto sordo. En estas primeras visitas se utilizará la entrevista como principal herramienta. Serán unas visitas en donde en primer lugar nos vamos a conocer, donde ella me contará su función en la federación y yo le contaré sobre el proyecto que tengo en mente, así mismo, le haré diferentes preguntas para así lograr información relevante de Fumdir y de cómo ha sido el trato con la comunidad sorda durante estos años, todo con el fin de adquirir datos importantes para el proyecto. Las fechas que se programarán para esta primera fase irán del 1 de Abril y su duración será de 15 días, es decir, hasta el 15 de Abril del presente año.

✓ Herramienta: Entrevista

- **Segunda fase**

Para recolectar la información requerida y cumplir con los objetivos planteados se utilizarán diferentes herramientas de investigación (*ver anexo 2*). Como instrumento principal se empleará la técnica conocida como *observación participante*. “La observación participante consiste en dos actividades principales: observar sistemática y controladamente todo lo que acontece en torno del investigador, y participar en una o varias actividades de la población” (Guber, 2001, p. 57). Así, por un lado se podrá registrar todo lo que observe –incluyendo no solo notas, sino también fotografías– y además se interactuara con la población sorda que se encuentra en Fumdir.

Por otro lado, se partirá de entrevistas semi estructuradas (*ver anexo 3 y 4*). Estas se harán de forma más profunda después de las primeras visitas, para así tener objetivos claros. Para realizar estas entrevistas se abordarán a los sujetos preguntándoles si quieren participar en una entrevista y dialogar un rato. Las entrevistas giraron alrededor de los siguientes ejes: presentación del entrevistado, opiniones sobre la importancia de la inclusión de personas con discapacidad auditiva o sordas en el ámbito laboral, al igual que del aprendizaje de la lengua de señas, la exclusión y la discriminación. Después de tener las entrevistas grabadas en dispositivos digitales, éstas serán transcritas y codificadas. Por último, se ha de mencionar que para completar el análisis y obtener más información acerca del tema tratado se realizara una investigación bibliográfica. La segunda fase se llevara a cabo de 25 de Abril hasta el 5 de Mayo del presente año.

✓ Herramienta: entrevista (población de Fumdir)

5. Referencias

Muñoz, A. (2014). *Procesos de comunicación entre sordos y oyentes de la Universidad Tecnológica de Pereira [Trabajo de Grado]*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.

Cruz, A. (2016). *Discriminados en su silencio*. Obtenido de Portal de la Universidad Externado de Colombia: <http://librepensador.uexternado.edu.co/discriminados-en-su-silencio/>

Congreso de Colombia. (2005). Ley 982 del 2 de agosto de 2005. Diario Oficial No. 45.995. [Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.

Minolli, C. (2008). *Integración de sordos en el ámbito de empresas privadas [Trabajo de grado]*. Buenos Aires: Universidad del CEMA.

Buendía, E. (2017). *Sordos en México: sin educación ni trabajo*. Obtenido de Periodismo de datos: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/periodismo-de-datos/2017/04/2/sordos-en-mexico-sin-educacion-ni-trabajo>

Estrada, B. (2008). *La vulneración de los derechos humanos de las personas sordas en México*. Obtenido de Artículos: <http://www.cultura-sorda.org/la-vulneracion-de-los-derechos-humanos-de-las-personas-sordas-en-mexico/>

Banco Interamericano de desarrollo [BID], Agencia Presidencial para la Acción Social, Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], Fundación Saldarriaga Concha & Fundación Corona. (2016).

Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad. Medellín: Comfenalco Antioquia.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia del 4 de julio de 1991. Bogotá, D.C., Colombia.

Rodríguez, T. (2012). *Acceso laboral y discapacidad auditiva: Estudio de Casos [Trabajo fin de máster]*. Almería, España: Universidad de Almería.

Medina, M. (2015). *Una aplicación para que personas sordas y oyentes se comuniquen*. Obtenido de Tecnología: <https://www.elespectador.com/tecnologia/una-aplicacion-personas-sordas-y-oyentes-se-comuniquen-articulo-596252>

Pérez, J. (2008). *Definición de empresa*. Obtenido de <https://definicion.de/empresa/>

Thompson, I. (s.f.). *Definición de Empresa*. Obtenido de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Pérez, J., & Merino, M. (2009). *Definición de federación*. Obtenido de <https://definicion.de/federacion/>

Vega, J. (s.f.). *Federación*. Obtenido de Diccionario Social | Enciclopedia Jurídica: <https://diccionario.leyderecho.org/federacion/>

Noguera, K., Pérez, E., & Zaldívar, M. (2005). Propuesta de conceptualización de las personas sordas hipoacúsicas en el contexto pedagógico. *Revista Iberoamericana de Educación*. 3 (8) , 1-9.

Egea, C., & Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad*. (50) , 15-30.

Nunan, I. (2013). *Discapacidad auditiva*. Obtenido de https://www.btb.termiumplus.gc.ca/tpv2guides/guides/caleid/index-fra.html?lang=fra&lettr=indx_autr8pBvPZhQWW-A&page=9M9ZE_ugb9ZE.html

Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición de vulnerabilidad*. Obtenido de <https://definicion.de/vulnerabilidad/>

Pérez, K. (s.f.). *Vulnerabilidad*. Obtenido de Diccionario: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/228>

Reynolds, J. (2013). *La capacitación: un elemento integrador en una negociación colectiva*. Obtenido de <http://www.faceauv.cl/revistainternacional/images/2013/educacion/capacitacion.pdf>

Cabral, J. (2013). *RR.HH: formación de personal*. Obtenido de Blog: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

ConceptoDefinición. (s.f.). *Definición de Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Blog Sigma. (s.f.). *Unidad I: La Capacitación*. Obtenido de <https://capacitacion-de-recursos-humanos.es/tl/UNIDAD-I-d--LA-CAPACITACI%D3N.htm>

Garcés, M. (2017). *Programa de capacitación*. Obtenido de Blog: <http://magfirrh.blogspot.com/2017/04/entrenamiento-y-desarrollo-de-personal.html>

PUOC, S.L. (s.f.). *Comunicar para triunfar. Casi todo es comunicación, pero ¿qué es realmente comunicar?* Obtenido de http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/nwin/materials/modulo1.pdf

Lopera, J. (2017). *La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse*. Obtenido de <https://prezi.com/2erzyagrcejf/la-comunicacion-es-la-accion-de-comunicar-o-comunicarse-se/>

ConceptoDefinición. (s.f.b). *Definición de Comunicación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>

Valle, A. (2014). *Modelo de comunicacion de Harold Lasswell*. Obtenido de Archivo del blog: <http://modelodelacomunicacion.blogspot.com/2014/11/modelo-de-comunicacion-de-harold.html>

Nicuesa, M. (2015). *Definición de Integración Social*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/integracion-social.php>

Moliner, L., & Moliner, O. (s.f.). *Inclusión e Integración: ¿Qué opinión tienen los profesionales de la educación sobre ambos conceptos?* Castelló de la Plana: Universitat Jaume I .

Significados.com. (2018). *Significado de Discriminación*. Obtenido de <https://www.significados.com/discriminacion/>

Domínguez, C. (2007). *Gía práctica sobre igualdad de trato, policía y comunidad gitana*. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

Rey, S. (2004). *El derecho a la igualdad, las acciones positivas y género*. Obtenido de <http://www.circulodoxa.org/documentos/El%20derecho%20a%20la%20igualdad,%20las%20acciones%20positivas%20y%20el%20g%C3%A9nero.pdf>

Guía de la discapacidad. (2013). *Desarrollo*. Obtenido de <http://www.guiadisc.com/wp-content/uploads/2013/04/La-lengua-de-senas.pdf>

Guber, R. (2001). *La etnografía método, campo y reflexividad*. Bogotá, D.C.: Grupo Editorial Norma.

6. Anexos

Anexo 1. Entrevista 1 (Felipe Barrera)

¿Cuál es su nombre?

¿Qué rol cumple en Fumdir?

¿Hace cuanto trabaja en Fumdir y en ese cargo?

¿Cuál es la visión de Fumdir?

¿Cuál es la misión de Fumdir?

¿Cuál es el objetivo de la fundación?

¿Cuál cree que es el compromiso que tiene la fundación con las personas que padecen de algún discapacidad, en especial la auditiva?

¿Cree que hay exclusión en el ámbito laboral hacia las personas con discapacidad auditiva?
 ¿Cuál cree que sea la razón principal por la que las organizaciones no contratan a personas con discapacidad auditiva?

Anexo 2. Objetivos y Metodología

OBJETIVO	HERRAMIENTA UTILIZADA
1. Conocer las diferentes maneras como se asocian las personas con problemas de audición.	Observación de los trabajadores que tienen discapacidad auditiva y los que no en su ámbito laboral. Conversaciones informales con personas que tienen relación con la población sorda.
2. Identificar las funciones de la fundación con la que se va a trabajar, Fumdir.	Entrevista semi estructurada a Felipe Barrera, directora de comunicaciones de comunicaciones de Fumdir y a otros altos mandos.
3. Caracterizar la empresa Acrilinea SAS y su relación con las empresas que tratan a personas sordas.	Observación participante y entrevista semi estructurada a los funcionarios y los trabajadores de la empresa.

FORMATO RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Este formato tiene por objeto recoger la información pertinente sobre los Trabajos de Grado que se presentan para sustentación, con el fin de contar con un material de consulta para profesores y estudiantes. Es indispensable que el resumen contemple el mayor número de datos posibles en forma clara y concisa.

I. FICHA TÉCNICA DEL TRABAJO

Título del Trabajo: Discriminación organizacional: Propuesta de modelo de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva en Acrilinea S.A.S

Autor (es): Nombres y Apellidos completos en orden alfabético)

David Fernando Méndez Rivera D.I. 1020805339

Nombres y apellidos completos D.I. número.

Nombres y apellidos completos D.I. número.

Nombres y apellidos completos D.I. número.

Campo profesional: organizacional **Elija un elemento.**

Asesor del Trabajo: Patricia Bernal Maz

Tema central: Inclusión laboral para personas con discapacidad

Palabras Claves: Discriminación, inclusión, exclusión, organización, inclusión laboral, discapacidad

Fecha de presentación: 13/11/2018

No. Páginas: 64

II. RESEÑA DEL TRABAJO DE GRADO

1. **Objetivos del trabajo (Transcriba los objetivos general y específicos del trabajo) .2.**

Objetivos Objetivo General:

Implementar un plan de educacion en la integracion laboral de personas sordas en Acrilinea SAS

Objetivos Especificos (Particulares):

Conocer las diferentes maneras como se asocian las personas con problemas de audicion

Identificar las funciones de la fundacion con la que se va a trabajar, Fumdir.

Caracterizar la empresa Acrilinea SAS y su relacion con las empresas que asocian a personas sordas.

2. **Contenido (Transcriba el titulo de cada uno de los capitulos del trabajo) Haga clic o pulse aquí para escribir texto.**

La discriminacion entorno a la discapacidad

Partiendo de la exclusion a la inclusion

Propuesta de modelo de inclusion para discapacitados sordos: caso Laura Espitia

3. **Autores principales (Breve descripcion de los principales autores referenciados)**

Rosana Guber - Antropologa argentina y docente universitaria. Principal investigadora del CONICET

Guillermo Brinck - Antropologo, Licenciado en Antropologia Social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano

4. **Conceptos Clave (Enuncie tres a seis conceptos clave que identifiquen el trabajo)**

Discapacidad, discriminacion, exclusion, inclusion laboral, organizacion

5. **Proceso metodologico. (Tipo de trabajo, procedimientos, herramientas empleadas para**

alcanzar el objetivo).

Este trabajo de grado tuvo como fin fomentar la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva, en este caso se presentó a Laura Espitia quien padecía de deficiencia auditiva, en otras palabras era sorda. Acrilinea S.A.S fue la organización con la que se trabajó de la mano con Fumdir que es la fundación a la que Laura hacía parte. Para esto en primer lugar se hizo una visita de campo a la fundación con el objetivo de conocer más sobre la misma y sus personas, posteriormente se hicieron distintas capacitaciones en las instalaciones de Acrilinea S.A.S a los altos mandos para que cuando Laura llegara estuviera tranquila debido a que todos sabían la lengua de señas. Se hicieron diferentes entrevistas a Lina Méndez, sub gerente de la compañía y a Felipe Herrera, coordinador de las capacitaciones de lengua de señas de Fumdir e intérprete nacional.

6. **Resumen del trabajo** (Escriba la síntesis de su trabajo. Máx. 300 palabras)

El trabajo de grado nace con la idea de fomentar en las organizaciones colombianas la inclusión laboral a todas aquellas personas que padecen de algún tipo de discapacidad. Por otro lado, la idea de trabajar este fenómeno se da a partir de el involucramiento que ha tenido mi vida con una persona que vivió conmigo por más de 20 años y padecía síndrome down. En el inicio del trabajo se empezó abordando diferentes términos como la discriminación, la discapacidad y la exclusión, posteriormente se dieron a conocer datos y estadísticas sobre lo que es la discapacidad y las barreras que tiene esta comunidad en el ámbito laboral, además se dieron ejemplos sobre empresas que han desarrollado un buen compromiso social con esta comunidad. Finalmente, se presentó una propuesta de inclusión para Acrilinea S.A.S con el fin de desarrollar y fomentar la buena práctica de inclusión laboral para personas sordas.

III. **PRODUCCIONES TÉCNICAS O MULTIMEDIALES ANEXAS**

Si su trabajo incluye algún tipo de producción, indique sus características:

1. **Tipo de producto** (Video, material impreso, audio, multimedia, otros): Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
2. **Cantidad y soporte** (por ejemplo: 1 dvd): Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
3. **Duración en minutos del material audiovisual.** Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
4. **Link:** (indique la dirección electrónica en la cual se puede ver el producto, si aplica) Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
5. **Descripción del contenido de material entregado:** Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Agradecimientos

A mis papás que son ellos los que me van indicando por el camino correcto, los mejores maestros, los mejores amigos, padres y sobre todo los mejores seres humanos. Infinitas gracias por permitirme hacer este trabajo de grado en Acrilinea y lograr fomentar la inclusión laboral de aquella personas que día a día tienen barreras y que no las dejan tener una mejor calidad de vida.

A ti Carlitos, quien fuiste mi primer paso de inspiración para poder desarrollar este trabajo de grado. Gracias por hacerme feliz por mas de 20 años, ahora entiendo que fuiste un ángel terrenal y estoy convencido de lo orgulloso que estas al ver este proyecto. Fuiste fundamental para que este trabajo de grado saliera adelante.

A ti manu, por el amor y apoyo en todo este proceso. Eres la mejor novia y cada día lo demuestras mas. Gracias a la vida por permitirme encontrar a un ser humano con un corazón que solo transmite amor y felicidad.

Tabla de contenido

Introducción	32
Capítulo I. La discriminación entorno a la discapacidad	34
1.1. Acercamiento a la discapacidad	34
1.2. Un mundo aparte: La discapacidad	34
1.3. El fenómeno en Colombia	37
1.4. Principales tipos de discapacidad	39
1.4.1. Discapacidad intelectual	39
1.4.2. Discapacidad motriz	39
1.4.3. Discapacidad visual	40
1.4.4. Discapacidad auditiva	40
1.5. Hablando de discriminación	40
1.6. Discapacidad en medio de la discriminación	41
Capítulo II. Partiendo de la exclusión a la inclusión	42
2.1. Abriendo puertas: la inclusión en el ámbito laboral	42
2.2. Partiendo de la exclusión a la inclusión	42
2.3. Discriminación Organizacional: tomando conciencia	43
2.4. Trascendencia organizacional hacia la inclusión laboral	45
2.5. Acrilinea SAS: camino a la inclusión	47
Capítulo III. Propuesta de modelo de inclusión para discapacitados sordos: caso Laura Espitia	52
3.1. Una mirada atrás; inclusión, exclusión y organización	52
3.2. Metodología en la inclusión organizacional	52

3.3. Análisis DOFA: entrando al interior de Acrilinea S.A.S.....	53
3.4. Propuesta del modelo estratégico de inclusión en Acrilinea S.A.S	54
4. Elaboración del modelo	56
5. Resultados.....	57
6. Conclusiones.....	58
7. Referencias.....	62
8. Anexos	66

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Análisis DOFA</i>	54
Tabla 2. <i>Elaboración del modelo</i>	56

Lista de figuras

<i>Figura 1</i>	57
-----------------------	----

Lista de anexos

Anexo 1. Entrevista realizada a Lina Méndez, Sub-gerente de Acrilinea SAS.....	66
Anexo 2. Entrevista realizada a Felipe Barrera , coordinador capacitaciones lengua de señas en Fumdir	69

Introducción

El tema de este trabajo de grado me interesó debido a que en primer lugar, hago parte de la empresa con la cual se realizó el proyecto y que desde los inicios en establecer la idea sobre la inclusión laboral fue muy receptiva y optimista con lo que se quería desarrollar. Acrilinea S.A.S durante toda su trayectoria ha manifestado su apoyo no solo a las personas más necesitadas de nuestro país sino también a los más vulnerables, razón por la cual patrocinamos a varios niños de escasos recursos por medio de la organización World Vision que ayuda a los niños de las comunidades más pobres de Bogotá en el ámbito educativo y alimenticio. También la organización patrocina a la Fundación Eco sueños quienes están presentes en Bogotá y que tiene como objetivo rescatar a los niños con problemas de drogadicción e intrafamiliares con el fin de generar una mejor calidad de vida en ellos.

Por otro lado, en el año 1995, año en el que nací, conocí a un ser humano espectacular que cambio no solamente mi vida sino la de mi familia y quien le dio un ambiente distinto a la empresa; Carlitos Méndez, quien fue el hermano menor de mi papá, es decir, mi tío pero que durante más de 20 años vivió conmigo y lo consideré mi gran hermano y sobre todo un ángel terrenal, pues padecía de síndrome down y dejó una huella enorme en todos los que tuvimos la fortuna de estar cerca de él.

Así entonces, Carlitos fue otra de las motivaciones por la cual decidí desarrollar esta tesis, pues durante toda mi vida siempre había interactuado con una persona discapacitada pero nunca lo vi de tal manera debido al amor y a la rutina de compartir todos los días con él.

A mediados del año 2017 Carlitos fue diagnosticado con cáncer de páncreas, fue un proceso bastante complicado no solo para mi familia sino para Acrilinea S.A.S debido a que era un compañero de trabajo que todos los días iba feliz a su empresa a hacer aseo y ayudar a empacar los pedidos que saldrían durante el día, en otras palabras fue el compañero de todos que trabajo por más de 20 años en la compañía.

A inicios de este año, en enero, Carlitos voló felizmente hacia el cielo y dejó una huella tan grande que toda la familia Acrilinea S.A.S, cuando les planteé la idea de incluir a más personas que quizás padecen de algún tipo de discapacidad no dudaron en apoyarme, pues Carlitos conto con la fortuna de tener ser humanos a su alrededor que lo amaban, apoyaban, respaldaban y hoy en día muchas personas discapacitadas lo que tienen son rechazo, barreras, discriminación y exclusión. Así pues, esta fue la mayor motivación en desarrollar este trabajo de grado con el fin de fomentar la inclusión laboral de las personas que padecen algún tipo de discapacidad y que en el caso de esta tesis se hará en Acrilinea S.A.S

Por tanto este trabajo de grado esta estructurado en 3 capítulos y al final se presenta un modelo estratégico de inclusión laboral en Acrilinea S.A.S para personas sordas o con discapacidad auditiva.

En el primer capítulo se tendrá un acercamiento al fenómeno de la discapacidad en donde se citaran diferentes tipos de definiciones para distintas disciplinas, así mismo se conocerán diferentes tipos de discapacidades y lo que es el fenómeno en Colombia, mostrando estadísticas en donde reflejan estudios sobre esta problemática y se relaciona el fenómeno de la discapacidad con la discriminación. En este primer capítulo se abordan y trabajan los siguientes apartados:

- Acercamiento a la discapacidad
- Un mundo aparte: la discapacidad
- El fenómeno en Colombia
- Principales tipos de discapacidad
- Hablando de discriminación
- Discapacidad en medio de la discriminación

Seguidamente, en el segundo capítulo se abordará el paso desde la exclusión hasta el fenómeno de la inclusión, dejando en claro la importancia que tiene este último en las organizaciones y ejemplificado algunas organizaciones en Colombia que ya hacen la práctica de la inclusión laboral con el objetivo de fomentar el trabajo y excluir las barreras laborales. Por otro lado se hablará más a fondo sobre Acrilinea S.A.S que será la empresa con la cual se desarrollará una implantación de inclusión laboral y una historia detrás de este proceso. Durante este capítulo se trabajarán los siguientes apartados:

- Abriendo puertas: La inclusión en el ámbito laboral
- Partiendo de la exclusión a la inclusión
- Discriminación Organizacional: tomando conciencia
- Trascendencia organizacional hacia la inclusión laboral
- Acrilinea S.A.S: camino a la inclusión

Finalmente. En el tercer capítulo se tendrá como objetivo mostrar el modelo estratégico de inclusión laboral de Laura Espitia, quien padece de discapacidad auditiva en Acrilinea S.A.S, adicionalmente se realizará un diagnóstico DOFA de la organización para saber con que debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas cuenta la empresa al momento de implementar la inclusión laboral. Para este último capítulo se trabajan en los siguientes apartados:

- Una mirada atrás; exclusión, inclusión y organización
- Metodología en la inclusión organizacional
- Análisis DOFA: entrando al interior de Acrilinea S.A.S
- Propuesta de modelo estratégico de inclusión en Acrilinea S.A.S
- Resultados

Capítulo I. La discriminación entorno a la discapacidad

1.1. Acercamiento a la discapacidad

La discapacidad ha sido un fenómeno estudiado por varias disciplinas que han dado a conocer distintos puntos de vista sobre el tema. El fenómeno de la discapacidad ha tenido relevancia debido a la necesidad de observar como se entiende a partir del entorno de la comunicación.

En efecto, en este capítulo se abordará el concepto de la discapacidad en los diferentes ámbitos para tener un marco general y entenderla, partiendo de estudios en las distintas disciplinas que han abordado este fenómeno.

Adicionalmente, es necesario aclarar que si bien en un principio este texto tiene como objetivo tratar el fenómeno de la discapacidad en un ámbito general, a lo largo del trabajo de investigación no se abordará todos los tipos de discapacidad, sino que se enfocará en la discapacidad auditiva y su implicación dentro ámbito laboral en la actualidad.

1.2. Un mundo aparte: La discapacidad

A lo largo de los años distintas disciplinas han intentado comprender el fenómeno de la discapacidad y muchas de ellas han establecido diferentes definiciones sobre lo que creen que es, mientras que otras lo han puesto en debate en distintos ámbitos y escenarios.

Según el artículo de antropología biológica *Hacia una visión antropológica de la discapacidad*, desde el punto de vista antropológico se propone ampliar la dimensión de la discapacidad mediante una doble vertiente, la biológica y la cultural, con la intención de intuir lo que puede ser este fenómeno, de la misma manera el artículo establece que el fenómeno es una enfermedad que afecta a cientos de personas, lo cual les impide tener una integración total al mundo actual, ya que esta población tiene muchas limitaciones para desenvolverse en los distintos ámbitos de la vida (Mandujano, Arroyo, Sánchez, & Muñoz-Led, 2007). Por consiguiente, el artículo hace referencia a la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2017), en donde señala a la discapacidad como “un déficit, una limitación de la actividad y a la restricción de la participación social” (Mandujano *et al.*, 2007, p. 939) esto quiere decir que, según la OMS el fenómeno de la discapacidad desde un principio ha tenido límites que no han sido fáciles de superar y ampliar, es decir, donde se pueda romper las barreras sociales y culturales que tienen las personas con alguna discapacidad debido a la percepción que se tiene sobre este fenómeno desde hace años. Así mismo, involucra a la sociedad como un segundo protagonista, ya que ésta se puede relacionar con las problemáticas por parte de las personas con cualquier tipo de discapacidad en el intento de lograr una inclusión e integración en la sociedad y en la participación en esta misma. Por otro lado, es importante resaltar que el fenómeno de la discapacidad no ha tenido un espacio muy amplio hacia lo cultural, sino que por el contrario ha sido un tema en donde la medicina se ha llevado todos los créditos, por lo tanto, se manifiesta que mientras la discapacidad se continúe viendo y analizando por medio de esta disciplina entonces nunca habrá un progreso y desarrollo hacia la temática social y cultural (Mandujano *et al.*, 2007).

Por otro lado, se puede analizar como este fenómeno causa debates y confrontaciones frente a lo que es su participación en el tema cultural y social. Es claro que la discapacidad se presenta como una enfermedad en donde un grupo de personas que la padecen tienen ciertos límites, sin embargo, se puede constatar cómo las diferentes disciplinas tienen una implicación sobre esta temática y cómo por medio de éstas, los tipos de discapacidad, se pueden ver de distintas maneras y en diferentes contextos puesto que la definición de este fenómeno es particular para cada una de las disciplinas que la están estudiando. De la misma manera, en el ámbito social se entiende como la discapacidad se relaciona con los grupos de seres humanos que también van en constante evolución, a partir de esto se establece el funcionamiento de la desintegración que hace referencia al impedimento de la inclusión por parte de personas que no padecen alguna discapacidad con los que si y que poco a poco van generando nuevas barreras y estereotipos sociales.

De acuerdo de las diferentes perspectivas que genera el fenómeno de la discapacidad por parte de las disciplinas que se han puesto en la tarea de analizarla, se empezará abordando la relación entre la antropología y la discapacidad, por tal motivo, en el artículo *Notas sobre antropología y discapacidad* del antropólogo, Brinck (2010), afirma que la discapacidad se presenta como un “impedimento físico o psíquico” en donde no se le permite a la persona con esta situación desarrollar actividades de la vida cotidiana con normalidad, tomándola desde el punto de vista antropológico a la acción marginal, es decir, a la anormalidad desde el punto de vista mental o físico en el ámbito social y cultural. No es nuevo tocar el tema de la marginación y el rechazo en los seres humanos, pues desde hace tiempo se ha visto cómo la mayoría de personas no le gusta interactuar con aquellos que son diferentes o tienen alguna limitación. De igual manera, el artículo antes mencionado hace referencia al término “ineficacia” e “ineficiencia” que tienen relación en el entorno de la discapacidad, puesto que como bien se establece en lo escrito por el autor, hacen alusión a la dificultad que tienen las personas que sufren de alguna discapacidad en el desarrollo de labores diarias, que a comparación de las que no padecen la discapacidad y tiene cuerpos funcionales, logran establecer una diferencia y por ende se origina el rechazo a las personas que padecen de este fenómeno.

Al igual que la antropología, la psicología mira el fenómeno de la discapacidad desde el pensar y sentir del ser humano. Por ello una de sus representantes, Alfaro-Rojas (2013), establece la relación que tiene esta ciencia con el fenómeno de la discapacidad y donde se basa de otra definición, que si bien es paralelamente parecida a la presentada por la antropología, se mantienen ciertas diferencias. Alfaro-Rojas (2013) establece que desde el punto de vista psicológico hay tres tipos de paradigmas por los que la discapacidad se desarrolla, el primero denominado el paradigma tradicional que hace referencia como bien su nombre lo indica al concepto que desde años atrás se sabe que cubre la discriminación, es decir, el rechazo, segregación y marginación por parte de personas que no comparten la inclusión e interacción con personas “anormales”. Es interesante analizar que este paradigma sigue presente en la actualidad, pues hoy en día todavía existe un gran número de personas que sienten la necesidad de excluir al grupo de personas que tienen algún tipo de discapacidad. El segundo paradigma planteado por la representante es el paradigma médico-biológico que también es conocido como “rehabilitador”, ya que este se ha encargado de la recuperación

hacia las personas que sufren algún tipo de discapacidad con el fin de que logren adaptarse e incluirse a su entorno y a la sociedad, así mismo de no tener obstáculos y superar aquellas barreras y límites que la sociedad a través de los años ha impuesto (Alfaro-Rojas, 2013). Este es un paradigma que se ha visto influenciado desde hace muchos años y que actualmente está presente en la mayoría de casos, incluso hoy en día se ven personas que tiene el interés de ayudar a los discapacitados por medio de diferentes medios con el fin de ayudarles en su vida cotidiana y mostrar la diferencia de tiempos con respecto a este fenómeno causando así un impacto positivo en las personas con discapacidad y mostrándole al resto de la sociedad que estas personas pueden desarrollar diferentes actividades pero que por sus condiciones se les tiene que colaborar y apoyar. Adicionalmente, desde la perspectiva psicológica se presenta el último paradigma, el social que es el que actualmente se tiene presente en la sociedad, en donde la persona con discapacidad tiene que hacer respetar sus derechos humanos y en donde las barreras y límites causados por la sociedad se tienen que romper, donde las personas con discapacidad tengan una inclusión hacia todos los ámbitos como el educativo, laboral, personal, entre otros (Alfaro-Rojas, 2013). Es por esto, que para la psicología el tema discapacidad tiene que desarrollarse bajo la tolerancia y el respeto por parte de las personas que no constituyan este grupo de personas, pues es la vida de seres humanos con los mismo derechos y deberes los cuales tienen que ser respetados y no vulnerados en la sociedad.

De acuerdo a lo anterior y teniendo claro los paradigmas por los cuales se desarrolla el fenómeno de la discapacidad, se tiene que hacer una explicación de la implicación por parte de esta disciplina con la discapacidad, pues es importante que este fenómeno se vea de otra manera y esto debe empezar por la mismas personas que tienen alguna discapacidad. Así bien, otro factor importante a recalcar es la autoestima en estas personas juega un papel fundamental, ya que si no se tiene seguramente se sentirá vulnerado en muchos de sus aspectos.

Además, se hace un llamado para que la psicología este de la mano con las personas que sufren alguna discapacidad y así mismo con las familias, incluso la familia es el pilar y la columna vertebral para los discapacitados en este proceso, adicionalmente es importante recalcar que las personas con discapacidad lo primero que tienen que hacer es aceptar que tienen una discapacidad y que en vez de mirar el lado malo, se dediquen a mirar qué aptitudes y talentos tienen con el fin de ver su discapacidad desde otra perspectiva (Colmenero, 2018).

La psicología es una ciencia que cada vez ha tenido más implicación en el mundo y tema del fenómeno de la discapacidad, pues es fundamental como sus bases teóricas y prácticas desarrollan un cambio en las personas que sufren de algún impedimento físico o psíquico y que por medio de la psicología logran encontrar un estilo de vida mirando la discapacidad desde otro punto de vista y dejando atrás todo tipo de estereotipo cultural y social con el fin de lograr incluirse en la sociedad. Debido a esto, es importante que además de entender el fenómeno de la discapacidad desde el punto de vista antropológico y psicológico, se comprenda lo que es este fenómeno para la comunicación, pues ésta es el proceso de interacción con otro que se desarrolla a diario, es por tal motivo que las personas con alguna discapacidad, sea cual sea tendrán en la comunicación la principal herramienta para desarrollar sus actividades y mantener una interacción con los demás.

En el marco de las observaciones anteriores, en todo tipo de discapacidad siempre se tendrá un lenguaje, verbal o no verbal, que será el tipo de comunicación por

medio del cual las personas que tienen alguna discapacidad lograrán tener una interacción con las demás personas y será la manera de entender y hacerse entender frente a los otros. Por ejemplo en este trabajo de investigación se abordará las personas con discapacidad auditiva, los cuales manejan la lengua de señas, es decir, por medio de esta comunicación no verbal, se logran expresar sin una sola palabra frente a los otros.

Ahora bien, otro ejemplo se da en las personas sordo ciegas que padecen el síndrome de Usher en donde se le es afectado sus sentidos de oído y vista, así es como estas personas por medio del tacto se pueden comunicar y los sentidos perdidos de sus ojos y oídos se vuelven sus manos como la herramienta principal. No muy lejos se puede poner el ejemplo del científico británico ya fallecido Stephen Hawking, pues convivió durante 50 años con la Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA), una enfermedad neurodegenerativa que impacta fuertemente el sistema nervioso y la médula espinal, por lo que los músculos no tienen movimiento (McKirdy, 2018). Hawking tras tener esta enfermedad que el impedía mover su cuerpo, podía desarrollar todo tipo de actividades por medio de un computador con el que se comunicaba con los demás, daba conferencias y entrevistas, así es, solo con un computador que mediante un sensor infrarrojo instalado en las gafas del científico y por medio del movimiento de su pómulo se podía predecir qué palabra iba a decir a través de la voz robótica que lo caracterizó y por medio de esta tecnología, logró exponer todos sus pensamientos y hallazgos para la sociedad sin ni siquiera poder hablar y moverse (Araújo, 2018).

De esta manera, es así como la comunicación dentro del fenómeno de la discapacidad representa la principal herramienta para que estas personas puedan romper los tabús sociales y logren explorar sus habilidades y destrezas por medio de ella, así mismo, lograr una igualdad de condiciones con las personas que no sufren de alguna discapacidad y generar un cambio de pensamiento en una sociedad que pasa la discapacidad como un valor invisible. Tal como se ha visto lo que es la discapacidad para diferentes disciplinas y en diferentes perspectivas, es necesario indagar sobre los diferentes tipos de discapacidades del ser humano, aunque hay un gran número de ellas, es importante destacar las principales. En efecto es importante tener una idea general de la discapacidad en Colombia y por ello a continuación se presentará datos sobre este fenómeno en el país con el fin de saber más y lograr tener un marco general de la población colombiana con la discapacidad.

1.3. El fenómeno en Colombia

Como se destacó en el apartado anterior, además de saber lo que es el fenómeno de la discapacidad para diferentes disciplinas y en distintas perspectivas, se tiene que establecer la relación entre la población colombiana y la discapacidad. Por ello, este apartado dará a conocer a partir de los datos presentados por el informe del Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD] (2017) sobre lo que equivale este fenómeno en Colombia.

En Colombia no se tiene un dato puntual sobre la cantidad de personas que padecen de algún tipo de discapacidad; sin embargo, en el año 2005 el censo DANE logró obtener la información de que 2.624.898 personas tenían alguna discapacidad, esta población equivale al 6.1% del total de colombianos. Posteriormente, en el año 2007 y por medio del Registro de Localización y

Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) el cual es un registro administrativo que recolecta datos de las personas con discapacidad, se identificaron 1.342.222 personas que padecen de este fenómeno, es decir, de cada 100 colombianos, 3 están en el RLCPD. Asimismo, el 58% de la población registrada en el RLCPD, es decir, 774.435 personas que padecen de discapacidad son mayores de 50 años, mientras que 161.543 personas (12%) son menores de edad y 672.459 (51%) son mujeres, por tal motivo en el país de cada 100 personas mayores de 80 años, 33 se encuentran en el registro de discapacidad.

Por otro lado, según el MINSALUD (s.f.) 142.520 personas, es decir el 11% refirieron pertenecer a algún grupo étnico, por consiguiente, 100.619 personas (71%) son afrocolombianos y 37.042 (27%) personas son indígenas que padecen de alguna discapacidad. De manera análoga, 172.503 personas (13%) son identificadas como discapacitados debido al conflicto armado y se encuentran en el Registro Único de Víctimas, en otras palabras, de cada 100 colombianos que padecen alguna discapacidad, 13 son víctimas del conflicto armado.

El Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad también establece datos sobre la residencia de las personas que sufren el fenómeno de la discapacidad, en donde el 51%, es decir, 694.955 personas residen en Bogotá, Antioquia, Santander, Nariño y el Valle. De este modo, en Colombia por cada 100.000 habitantes hay 2.723 personas que padecen discapacidad y que además están registradas en el RLCPD. Es importante tener en cuenta que el 63% de las personas que padecen la discapacidad, es decir, 831.283 personas saben leer y escribir.

Es trascendental hablar sobre las condiciones económicas de la población colombiana que padece del fenómeno de discapacidad y que además se encuentra registrada en el RLCPD, pues bajo el informe presentado por el MINSALUD (2017), el 80% que en otras palabras son 1.075.354 personas refirieron pertenecer a los estratos socioeconómicos 1 y 2. Paralelamente, al momento del registro 345.697 personas (26%) con discapacidad no tenían agua potable y 40.242 personas (3%) manifestaron no tener algún servicio público en la vivienda.

Se puede establecer que la problemática por la que pasan las personas que padecen de la discapacidad cada día es mayor, incluso por medio de las personas inscritas en el RLCPD se establece que 859.699 personas (64%) no tienen ningún tipo de ingreso y que además los que si reciben ingresos, es decir, 294.780 (22%) son menores de los \$500.000 pesos. En el momento del registro, de acuerdo con las personas discapacitadas que se encontraban trabajando, se pudo establecer que 129.593 personas ósea el 80% de los que laboraban lo hacían sin un contrato fijo, lo cual perjudicaba su estado laboral, pues sin un contrato de trabajo se les incumple los temas de riesgos profesionales, salud y pensión. Visto que es la mayoría de porcentaje quienes trabajan sin un contrato, es claro observar la magnitud del problema que se tiene en Colombia con respecto a la inclusión de personas con discapacidad a nivel organizacional. Para terminar según la RLCPD estableció que la discapacidad que más afecta es el movimiento del cuerpo con 457.081 personas (34%), seguida de el sistema nervioso con 340.033 personas (25%) y los ojos 175.099 (13%), otros tipos de discapacidades continúan en la lista, sin embargo estas son la de mayor porcentaje. (MINSALUD, 2017)

Finalmente, tal como se ha visto lo que es la discapacidad para diferentes disciplinas y en diferentes perspectivas, de igual manera datos sobre la relación de este fenómeno en Colombia, es necesario indagar sobre los diferentes tipos de

discapacidades del ser humano, aunque hay un gran número de ellas, es importante destacar las principales.

1.4. Principales tipos de discapacidad

Como se ha venido diciendo en el apartado anterior, aunque existan varios tipos de discapacidades, el trabajo investigativo se basará en las principales con base en el portal web creado en Argentina en el año 2013, Incluyeme.com (s.f.), que ayuda a las personas con discapacidad a encontrar trabajo y que se basa desde el punto de vista médico para definir los principales tipos de discapacidades, en donde todos tenemos conocimiento puesto que desde las otras disciplinas se ha intentado conocer una definición en general sobre el termino discapacidad mas no sobre los tipos y menos de la forma médica.

1.4.1. Discapacidad intelectual

En primer lugar se hablará sobre la discapacidad intelectual, la cual no se presenta como una enfermedad sino como un estado en donde la persona convive con esta durante toda su vida y como su nombre lo indica, el déficit está en el desarrollo intelectual de la persona, por este motivo, la importancia del acompañamiento familiar y en general el de su entorno tiene que ser bueno con el objetivo de que la persona pueda romper las barreras que no le permiten hacer lo que él podría y de la misma manera la persona pueda desarrollar más independencia.

Esta discapacidad establece diferentes causas que la generan, así es como en primer lugar se encuentran las causas genéticas que se desarrollan por los desórdenes genéticos y sus combinaciones, por otro lado las congénitas que no hacen alusión a lo genético sino que se adquieren durante la gestación por el consumo de drogas o alcohol, lo que produce cambios y finalmente el desarrollo de esta discapacidad. También se encuentran las causas adquiridas producidas por daños al sistema nervioso central y finalmente las sociales que se presentan por dificultades en el entorno como problemas intrafamiliares, abandono, entre otras

1.4.2. Discapacidad motriz

También se encuentra la discapacidad motriz que consiste en la poca funcionalidad de algún o varios miembros del cuerpo por lo que no se le permite a la persona hacer correctamente las actividades motoras que se hacen a diario, es así entonces que a la persona le cuesta coordinar y tener un mayor control en algunos movimientos. De la misma manera, se establecen algunas causas que desarrolla esta discapacidad en donde pueden mencionarse:

Los infecciosos [...] (poliomielitis), los virales (Síndrome de Guillain Barré), los reumáticos (Accidente Cerebro Vasculares y artritis reumatoidea), los neurológicos (malformación arteriovenosa en médula o cerebro, parálisis cerebral, esclerosis múltiple, mielomeningocele, traumatismo cráneo encefálico y espina bífida). (Silva, 2018, p. 1)

1.4.3. Discapacidad visual

Por otro lado, la discapacidad visual es otra de las más numerosas en la actualidad en donde se puede dividir en dos, pues existen las personas ciegas que son aquellas que no tienen información a través de un canal visual y existen las personas que padecen disminución visual, que a diferencia de las primeras, estas si tienen recuerdo de obtener información por medio del canal visual. Así mismo, esta discapacidad establece tres causas que logran desarrollarla y cada una tiene un significado diferente ya que existen las causas prenatales, es decir, de manera hereditaria se obtiene la discapacidad, además las causas perinatales que a diferencia de la primera, la enfermedad se desarrolla una vez se haya nacido y por último las causas postnatales y se presentan cuando ya la persona ha tenido visión pero en cualquier etapa de su vida por diferentes factores como enfermedad o edad se adquiere la ceguera

1.4.4. Discapacidad auditiva

Por último, está la discapacidad auditiva y es en donde el trabajo investigativo se enfocara, en esta discapacidad existen las personas sordas que son aquellas que tienen una pérdida total del oído y por otro lado se encuentran las personas hipoacusias y son aquellas que tienen una disminución y deficiencia de sonido pero con aparatos como los audífonos logran escuchar en un pequeño porcentaje. De igual manera que en las otras discapacidades, esta establece ciertas causas para su desarrollo en donde se encuentra en primer lugar las genéticas, quiere decir que son hereditarias y las congénitas que se dan debido a enfermedades que la puedan generar.

De esta modo, entendiendo de manera general el marco del fenómeno de la discapacidad y sus tipos, se puede relacionar la discapacidad con otro fenómeno que para el grupo de personas discapacitadas tiene impacto, pues la discriminación se ha enlazado profundamente con la discapacidad en el ámbito laboral, social, cultural y es por tal motivo que se verá la relación entre estos dos fenómenos.

1.5. Hablando de discriminación

De esta manera, y basándose en las diferentes definiciones por parte de las distintas disciplinas, se entenderá por discriminación a la exclusión que reciben las personas con algún tipo de discapacidad por parte de personas que no padecen de esta enfermedad, generando rechazo, inseguridad y temor en las personas discapacitadas para poder desarrollar actividades diarias en igual de condiciones que los demás y lograr incluirse en la sociedad.

En otras palabras, la discriminación no se puede seguir presentando de ninguna manera en la sociedad ni por raza, sexo, ideología o cualquier otro tipo de factor que la pueda llegar a desarrollar. Es necesario que este fenómeno se tenga que revisar de la mano de expertos para que se puedan inculcar mejores valores en la sociedad sobre la tolerancia y el respeto, esto con el fin de construir una sociedad más integra, tolerante y unida frente a las situaciones, logrando así, la inclusión de todos bajo la misma igualdad de condiciones.

De este modo, en el siguiente apartado se conocerá la estrecha relación que tiene la discapacidad con la discriminación, sus características y funciones que hacen que se asimilen y que una dependa de la otra.

1.6. Discapacidad en medio de la discriminación

Para entender la relación que estos dos fenómenos tienen, es importante trabajar con la definición de cada uno de estos, así es como en este trabajo de investigación se entenderá a la discapacidad como la define la Organización Mundial de la Salud como se citó en Mandujano *et al.* (2007) “un déficit, una limitación de la actividad y a la restricción de la participación social” (p. 939). Por otro lado, con base en el apartado anterior se entenderá por discriminación a la exclusión que reciben las personas con algún tipo de discapacidad por parte de personas que no padecen de esta enfermedad, generando rechazo, inseguridad y temor en las personas discapacitadas para poder desarrollar actividades diarias en igual de condiciones que los demás y lograr incluirse en la sociedad.

De esta manera, se puede establecer que la discapacidad y la discriminación se relaciona debido a que según los estudios realizados sobre el tema, 650 millones de habitantes en el mundo padecen de algún tipo de discapacidad, lo que significa que el 10% de la población total nace o desarrolla alguna de estas enfermedades y que por consiguiente no logran llevar una vida común y corriente si no por el contrario se encuentran con límites y barreras establecidos por la sociedad discriminatoria (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2009).

La discriminación nace a partir del rechazo por parte de una persona o grupo de personas que excluye al otro por las diferentes características físicas, mentales, enfermedades y es aquí donde la discapacidad se ve involucrada, pues claramente las personas que sufren cualquier tipo de discapacidad se ven en la tarea de superar límites y barreras propuestos por una sociedad incomprensible. Por lo cual, se relaciona con la discapacidad ya que es lo que estas personas viven y soportan el día a día, siendo la importancia de que ellos no se centren más en ver su defectos, sino sus virtudes, al igual que su autoestima para que ellos mismos logren tener independencia, amor propio. Para así, lograr vencer la discriminación y la cantidad de barreras que están presentes en la sociedad y que está misma se ha encargado de crear.

Es así como para el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad [CONADIS] (2016), establece que la falta de cultura y aprendizaje sobre lo que es el fenómeno de la discapacidad es la principal barrera que tienen las personas que la sufren y por consiguiente no puede desarrollar una vida plena y tener una igualdad de condiciones. De esta manera, es importante que en todos los países en primer lugar se fomente la tolerancia y la debida enseñanza de lo que es la discapacidad para que la sociedad sea más culta y logre incluir a las personas que la sufren.

Por tanto, este capítulo dio cuenta de las diferentes maneras en como se puede interpretar el fenómeno de la discapacidad, así mismo, se logró tener una definición y entender en un marco general el problema de este fenómeno en Colombia por medio de datos y porcentajes entregados por el Ministerio de Salud y Protección Social acerca de diferentes rasgos que influyen en las personas con discapacidad y que estaban registradas en el Registro de Localización y

Caracterización de Personas con Discapacidad como: etnia, víctimas de conflicto, residencia, educación, condiciones económicas y ocupación. Igualmente, se estableció la relación entre la discriminación y la discapacidad en el país, estableciendo que es un problema que se presenta en la mayoría de casos en Colombia y en donde es difícil su adaptación por parte de la sociedad a personas que padecen algún tipo de discapacidad y donde a menudo se causa rechazo. Por ello en el siguiente capítulo se determinará la relación entre la comunicación, el fenómeno de la discapacidad y la inclusión en el ámbito laboral, también se presentaran casos organizacionales y se tendrá un marco general de la comunicación y su importancia con la inclusión para evitar el rechazo a aquellos que sufren de una discapacidad. Por otro lado también se contextualizará la empresa con la cuál se hará el desarrollo de la inclusión de personas sordas en el ámbito laboral, exactamente en el departamento administrativo.

Capítulo II. Partiendo de la exclusión a la inclusión

2.1. Abriendo puertas: la inclusión en el ámbito laboral

En el capítulo anterior se abordó sobre la discapacidad, los diferentes tipos. Se profundizó en el tema de la discriminación y exclusión. Por lo anterior en este capítulo se tendrá un marco general sobre otro importante fenómeno, la inclusión y la importancia de este en las organizaciones, partiendo que la investigación se enfocará hacia las personas con discapacidad auditiva. En este sentido y durante el presente capítulo se hará referencia al término de inclusión, sus representaciones en el ámbito laboral, asimismo su importancia en las organizaciones y posteriormente su implicación dentro de una empresa en específico.

Con el objetivo de implementar el concepto de inclusión, Acrilinea SAS será la organización con la que se trabajará la inclusión, asimismo, durante todo el apartado se establecerán algunos ejemplos de otras organizaciones que han implementado la inclusión hacia las personas con discapacidad. Es importante aclarar que Acrilinea SAS desarrollará estrategias de inclusión con las personas que sufren o padecen de la discapacidad auditiva.

Adicionalmente, es relevante resaltar los motivos por los cuales Acrilinea SAS tendrá la voluntad de participar en el trabajo de investigación, su propósito y su idea de hacer partícipe de la inclusión de personas sordas en la compañía. Antes de abordar estos temas es necesario establecer que se entiende por inclusión.

2.2. Partiendo de la exclusión a la inclusión

En el capítulo anterior se abordó el concepto de la discriminación y cómo afecta a las personas que sufren diferentes discapacidades, es un fenómeno que con el pasar del tiempo se va desarrollando más en la población, generando ciertas

barreras hacia las personas que sufren alguna discapacidad, estimulando rechazo y la no igualdad de condiciones.

Debido al problema que se ha venido presentando de manera global sobre la exclusión y principalmente en Colombia, se han creado diferentes fundaciones y entidades que desean un cambio en una sociedad que en vez de abrirle la puerta a aquellos que padecen de alguna discapacidad se las cierran, por ello día a día se va observando cómo diferentes organizaciones adoptan la idea de dejar a un lado la exclusión y le dan paso a la inclusión.

La inclusión se puede ver desde distintas perspectivas y en diferentes paradigmas. Desde el punto de vista educativo y liberal trata de sobreponer algunas desigualdades por las que se ven sometidos las personas con el fin de lograr un acercamiento y unión en las actividades regulares del día a día, del mismo modo y desde el punto de vista marxista dentro de la inclusión se tienen que desarrollar trabajos con programas sociales y económicos con el fin de que toda persona logre bajar las tasas de desigualdad e inequidad que se presentan en la sociedad, así entonces, desde el punto de vista posestructuralista se entiende la inclusión como la manera de impedir alguna diferencia y marginación entre los individuos. De esta manera, la inclusión se puede entender desde los paradigmas como la confrontación para lograr desarrollar igualdad en condiciones y equidad entre todos los individuos de una sociedad (García & Fernández, 2005).

Así como se tiene conocimiento sobre la inclusión desde los paradigmas hacia el lado educativo, es necesario tenerlo sobre el ámbito laboral, pues la inclusión organizacional es la que se encarga de garantizar la participación de los trabajadores con discapacidad para laborar en igualdad de condiciones con los otros en una organización (García & Fernández, 2005) de esta manera, la inclusión laboral no solo se preocupa por el individuo que con alguna discapacidad logre ingresar a trabajar en una organización, sino también de cómo se desenvuelve dentro de la misma, con sus compañeros, superiores, sus labores y sus aptitudes a la hora de desarrollar cualquier trabajo de la empresa, todo con el fin de disminuir la marginación en el campo organizacional e implementar estrategias de inclusión. Por otro lado, desde la inclusión social se puede afirmar que esta es considerada como la opción indicada para combatir a la exclusión, sin embargo no se ha tenido una definición sobre lo que realmente puede llegar a significar, no obstante, se establece que es la igualdad de equidad y participación de los individuos en las actividades rutinarias (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2014). De esta manera y entendiendo en un marco general el concepto de inclusión, se hablará sobre algunos ejemplos de empresas que han implementado estrategias de inclusión en Colombia siendo ejemplo de desarrollo de trabajo.

2.3. Discriminación Organizacional: tomando conciencia

Como se ha mostrado durante la investigación, la discapacidad se ha visto como un fenómeno que ha perdurado por años, donde el impacto social es cada día mayor, debido a la cantidad de barreras que se presentan en las personas que la padecen, por tal razón el fenómeno de la discapacidad tiene una estrecha relación con el ámbito laboral.

Los tiempos han cambiado y de la misma manera las estructuras organizacionales, lo cual se puede ver reflejado en Colombia, como lo indica el artículo 31 de la Ley 361 de 1997: los empleadores obligados a presentar la declaración de renta y

tengan trabajadores en condición de discapacidad, tienen derecho a reducir el 200% del salario. De igual manera, la Ley 1429 de 2010 se asemeja a la anterior, puesto que a través de esta se indujo a nuevos beneficios tributarios para las compañías que contraten personas en condición de discapacidad, haciendo importante resaltar que dentro de estos beneficios está el de la reducción de impuestos, que finalmente es el que más interesa. Adicionalmente, toda persona discapacitada que vaya a ser contratada tiene que tener la certificación que expide el Ministerio de Salud y Protección Social sobre la discapacidad que tiene la persona y de esta manera es inducida al campo laboral (Diario Portafolio, 2015). Por otro lado, las empresas actualmente tienen desconfianza de contratar a la persona que padezca alguna discapacidad, ya que desde el punto de vista operativo existe la posibilidad de que la persona no rinda de la mejor manera en comparación de cómo lo hacen los otros operarios, sin importar el tipo de discapacidad, por este motivo los empresarios son escépticos a incluirlos en su empresa, a pesar de que puedan beneficiarse tributariamente. Además, otra de las consideraciones que se tiene al momento de tomar estas decisiones son las de perder otras características de la empresa como la agilidad, tiempos estimados, organización. Un ejemplo de ello, es el de la empresa que empaca en bolsas plásticas ciertos dulces y en una hora un operario en condiciones normales puede hacer cuatrocientas bolsas, seguidamente llega el operario que padece de alguna discapacidad y en la misma hora logra hacer ciento cincuenta bolsas, de aquí el motivo por el cual se genera al miedo por parte de la organización a la contratación del personal.

En la actualidad no todos los empresarios piensan de la misma manera, pues ya muchos de ellos y así mismo sus organizaciones ven la oportunidad de tener las personas con algún tipo de discapacidad para enseñar y fomentar el trabajo a una población que por años ha tenido que superar gran cantidad de barreras, de esta manera, se desarrolla un programa de inclusión dentro de la organización, se enseña y se trabaja en la parte humana, pues queda claro que no todo son negocios sino también hacer un buen implemento de la responsabilidad social empresarial. Alkosto es un claro ejemplo de lo que es la inclusión de personas con discapacidades pues desde el año 2005 por medio de la ONG Best Buddies, logró implementar un acuerdo para recibir a personas con discapacidades cognitivas en el trabajo haciendo diferentes funciones, hoy en día el almacén no solamente se preocupa por crecer a nivel nacional en cuanto a tiendas sino que para su gerente Luis Alberto Yepes el lado humano significa mucho más (Diario El Tiempo, 2007).

Nuestro programa de expansión en las ciudades va de la mano con el compromiso que tenemos con Colombia y con nuestra filosofía de responsabilidad social empresarial. Por eso paralelo al crecimiento de nuestros almacenes, nos hemos propuesto expandir nuestro Convenio de Oportunidades Laborales y así ampliar cada vez más la cobertura a más personas con discapacidad cognitiva en otras ciudades de Colombia. Es un modelo de inversión y crecimiento integral como compañía responsable que sustenta nuestra visión corporativa. (Diario El Tiempo, 2007, párr. 5)

Siendo éste un ejemplo de como se ha venido cambiando el chip dentro de las organizaciones, ahora bien, a pesar de que muchas de estas empresas contratan a personas con discapacidad por los beneficios tributarios que esto le traerá y en donde se verá beneficiado, también hay grandes compañías que trabajan para fomentar la inclusión social, pues para gran parte de la población pasa como

desapercibido y no relevante y por ende es momento de crear una igualdad de condiciones donde las personas con discapacidad logren tener una vida plena en igualdad de condiciones.

Por otro lado, se encuentra el empresario colombiano dueño de Centro Comercial Gran Estación de Bogotá, el señor Salazar como se citó en González (2014) que a raíz de un trágico accidente que tuvo uno de sus hijos y que lo dejó en silla de ruedas optó por dar un paso más allá hacia las personas con alguna discapacidad en el ámbito laboral, así pues, el centro comercial lo vigilan personas en sillas de ruedas y que tienen alguna discapacidad pero que por medio de esta oportunidad pueden romper barreras y dejar atrás los tabúes sociales (González, 2014). En este caso, el señor Salazar como se citó en González (2014) puede observar la discapacidad desde dos puntos de vista; el primero es antes de que su hijo estuviera en una silla de ruedas y el segundo es después, donde ve lo que realmente está pasando por la población con discapacidad y abriéndole la puerta a estos ciudadanos para que tengan una vida plena e igualdad de condiciones. En efecto, a partir de la problemática que ha tenido la población que sufre de alguna discapacidad es importante continuar con la inclusión en este grupo de personas por parte de las empresas.

2.4. Trascendencia organizacional hacia la inclusión laboral

Ahora, para efectos de este trabajo de grado, resulta no sólo de gran importancia sino también necesario establecer el por qué es importante desarrollar programas de inclusión para la población discapacitada en el ámbito organizacional. Y es que resulta imposible negar que la PcD ha estado ligada a fuertes procesos históricos de exclusión que inevitablemente tienen repercusiones en sus interacciones con el mundo laboral, haciendo de esta una población aún más vulnerable (Garavito, 2014). Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad como se citó en Garavito (2014):

Las PcD tienen mayores probabilidades de ser pobres, de registrar tasas de ocupación considerablemente menores y tasas de desempleo muchos mayores que las personas sin discapacidad, y recibir menores ingresos por su trabajo. Lo anterior obedece a numerosos factores entre los que se encuentran la falta de acceso a la educación, a la capacitación profesional y a que aún existe en la sociedad y en el sector empresarial la mentalidad de que una PcD no puede desempeñar adecuadamente un trabajo, y cuando lo hace, no lo realiza con los mismos criterios de calidad de quien no tiene discapacidad. Es así como se crea un vínculo bidireccional entre discapacidad y pobreza, en donde la discapacidad puede aumentar el riesgo de pobreza y la pobreza a su vez aumentar el riesgo de discapacidad. (pp. 16-17)

Ahora, si bien el desempleo y la discapacidad parecen tener una tasa de correlación alta, hay que reconocer que, a diferencia de hace un par de años, hoy en día las agendas empresariales tienden a contemplar una serie de políticas y estrategias de inclusión que no sólo les han permitido reclutar talento y mano de obra, sino también cumplir con ciertos marcos legislativos y ser socialmente responsables (OIT, 2014), lo que conlleva a un mayor prestigio y reputación corporativos y, por lo tanto, a mayores posibilidades de crecimiento y éxito en tanto hay más posibilidades de acceso y participación en nuevos mercados.

Así pues, y en primer lugar, tal y como fue mencionado anteriormente, se encuentra el factor de la discapacidad y las tasas de desempleo. Según la OIT (2014), el 80% de la PcD se encuentra en edad para trabajar, pero un alarmante 75% de ese porcentaje está desempleado. Ahora, la OMS (2017) estima que en el mundo existen más de mil millones de personas que padecen de algún tipo de discapacidad constituyendo así alrededor del 15% de la población mundial de manera que cuando hablamos de la PcD en estado de desempleo no estamos hablando de una cifra insignificante. Ahora, y si bien es cierto que dependiendo del caso las personas con discapacidades enfrentan ciertas limitaciones frente al desempeño de ciertas labores, también es cierto que esta correlatividad entre discapacidad y desempleo se debe principalmente al nivel de incomprensión generalizado de las “plenas capacidades laborales de las mujeres y hombres discapacitados” (De Lorenzo, 2004, p. 75) y de la cantidad de estereotipos y etiquetas que existen a partir de lo mismo, de manera que las personas resultan más discapacitadas por la sociedad que por sus cuerpos (OMS, 2017). Y es que pareciera que el ser discapacitado trae consigo una connotación negativa de *imposibilidad* en cuanto al uso y desarrollo de diferentes capacidades y habilidades humanas; es como si, según el imaginario colectivo que rige las interacciones con la PcD, no existiera la posibilidad de que puedan llegar a desempeñarse idealmente, de manera que ¿para qué dar la oportunidad?. De alguna manera, al contratar a un discapacitado se está comprometiendo la calidad del desempeño del empleado. Sin embargo, con la capacitación adecuada, las personas con discapacidad pueden ser tan productivas como cualquier otro trabajador, y con frecuencia, son más productivos. En el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, suelen cuidarse más y tienen menos accidentes. También está comprobado que son trabajadores fieles a la empresa, puntuales, y se ausentan menos que otros trabajadores. Una de las razones más contundentes para el caso de negocios es que las personas con discapacidad han desarrollado capacidades especiales para la resolución de problemas, que trasladado al ámbito laboral, se convierte en una competencia para la creatividad y la innovación, algo que hoy día puede ser uno de los activos más importantes para las empresas (OIT, 2015).

Entonces, contrariamente a la creencia popular, contratar a personas discapacitadas no sólo no representaría una pérdida para la empresa, sino por el contrario podría considerarse una ganancia en términos de nuevas perspectivas, menos tasas de rotación y absentismo (OIT, 2015), más niveles de compromiso (Garavito, 2014) y, además, un mejor ámbito laboral en la medida en la que genera “un impacto positivo sobre el estado de ánimo de la fuerza de trabajo” (OIT, 2014, p. 12), así como nuevos también niveles de competencia sanos que motivan tanto a discapacitados como a los demás y generan un espíritu de trabajo en equipo reforzado (OIT, 2014).

Igualmente, el empezar a contratar a personas discapacitadas cambiaría dinámicamente los niveles en la tasa de desempleo que existen en la comunidad debido a que a través de la observación y la comprobación, se derrumbaría la gran cantidad de estereotipos que existen y que no han permitido dinámicas igualitarias en términos de oportunidades laborales, de manera que el mercado laboral también crecería mientras que los índices de vulnerabilidad y pobreza para este sector disminuirían.

Por otra parte, se encuentran también los beneficios económicos ligados a las iniciativas y marcos legislativos que rigen cada país. Y es que en una época en la

que los derechos humanos, la diversidad y la inclusión acaparan cada vez más el centro de las agendas políticas y económicas mundiales, las organizaciones internacionales y los gobiernos han buscado trabajar conjuntamente para diseñar, establecer y desarrollar marcos legales que promuevan la inclusión de las minorías en las esferas de la vida social y política, y con ello han buscado generar incentivos para lograr materializar dicha inclusión. Ahora, los incentivos y beneficios que cada empresa disfrutaría son específicos a cada país, sin embargo, a nivel general puede hablarse de créditos con entidades estatales, preferencia de adquisición con dicha empresa, disminución de impuestos o de renta, financiación de capacitaciones o adecuaciones en términos de estructuras físicas, ventajas en licitaciones públicas, entre otras cosas (OIT, 2014).

Y finalmente, pero no menos importante, encontramos el factor de reconocimiento y prestigio de las empresas y la forma en la que ambos crecen cuando se implementan políticas inclusivas en torno a la diversidad y minorías. Una vez más, vivimos en una época en la que los derechos del hombre y de las minorías resultan fundamentales, una época que gira en torno a la diversidad y la inclusión, de manera que una empresa que establezca y desarrolle como “core-values” ciertas políticas que lo posibiliten encontrará altos niveles de reconocimiento en las esferas tanto nacionales como internacionales, convirtiéndose en una empresa líder y en un referente ideal. En definitiva, habría “una mejora en la reputación corporativa ante los clientes potenciales y proveedores” (Blog Crédito Real, 2018, párr. 3) y, a su vez, una mayor oferta de posibilidad de acceso y manejo en diferentes mercados que se identifiquen con estos valores y se desarrollen bajo estos lineamientos, así como también en ciertos sectores poblacionales o en personas directamente vinculadas a la discapacidad (familiares o amigos, conocidos, espacios de educación, etc) que promuevan la empresa en torno a dicha inclusión.

De esta manera, y teniendo un ámbito general sobre la importancia del fenómeno de la inclusión en las organizaciones, se verá lo que esta significa en una empresa de Bogotá la cual estará en el trabajo de investigación como la organización principal. Así entonces, en el siguiente apartado se tratará diferentes aspectos de la empresa colombiana y de la misma manera se hará un análisis para determinar y desarrollar el proyecto de inclusión empresarial.

2.5. Acrilinea SAS: camino a la inclusión

Es importante resaltar aquellas organizaciones que durante un periodo de tiempo han permanecido en el mercado de la publicidad, pues con la competencia que se ha generado en los últimos años muchas han acabado, sin embargo otras siguen de pie y demostrando la grandeza de su organización. En este apartado no solo se hablará de una empresa que lleva más de tres décadas en el mercado colombiano de la publicidad sino de las pioneras en empezar a desarrollar productos publicitarios a nivel nacional, y además donde el trabajo de investigación se enfocará para relacionar el fenómeno de la inclusión en las organizaciones. Así entonces, Acrilinea SAS es una empresa colombiana la cual lleva más de tres décadas en el mercado de la publicidad, sus fundadores iniciaron la organización en una época donde la competencia era muy escasa y resultaba siendo interesante llevar a cabo un proyecto nuevo, la organización se caracterizó por ser pionera en el mercado publicitario (Acrilinea, s.f.; Comunicaciones Acrilinea, 2016).

Acrilinea se fundó el 3 de agosto de 1987 por el Sr. Fernando Méndez y la Sra. Betty Rivera en la ciudad de Bogotá con el objetivo de hacer una organización que se preocupara en responder algunas necesidades de ciertos clientes con respecto a la publicidad y posicionamiento de marca. En el inicio la organización empezó distribuyendo piezas acrílicas, pues el nombre de Acrilinea se dio a partir del acrílico que era lo que más le llamaba la atención a esta pareja de emprendedores. Posteriormente, los principales productos que se empezaron a mover y a enviar fueron la señalización, los tableros de baloncesto, los cubre alfombras, pisos para discotecas, pero solamente en Bogotá, en este tiempo no se tuvo la idea de expandirse a nivel nacional. Los primeros meses de la compañía fueron de mucho movimiento, pues los fundadores eran al mismo tiempo los vendedores, mensajeros, productores de todo pedido que llegaba, además muchos de los pedidos de la época tenían que mandarlos a hacer en otra empresa debido a la falta de maquinaria e implementos para manipular ciertos elementos, sin embargo, desde el principio la mentalidad fue calidad y puntualidad en cualquier tipo de producto por más pequeño que fuera.

Debido a que Acrilinea fue una empresa que se caracterizó por la puntualidad y el buen servicio, empezó a tener gran cantidad de clientes y pedidos, fueron meses buenos para la organización y por esta razón a los seis meses de haber creado la empresa, los fundadores empezaron a tener dos trabajadores, la auxiliar contable y el mensajero. Además, la compañía decidió no seguir siendo distribuidora sino empezar a producir sus propios productos, empezó a sentir que estaba siendo una buena labor con todos los clientes y por tal razón tomó esta decisión al año y medio de haber fundado Acrilinea, así entonces al poco tiempo empezó con tres operarios de producción y máquinas manuales para la fabricación de sus productos que fueron en inicio de acrílico. Los fundadores siempre exigían a los colaboradores el buen servicio y la puntualidad en cualquier pedido, y si, pues al poco tiempo tenían más de 20 clientes fijos que compraban seguido debido a que veían en Acrilinea una empresa seria y con altos estándares de calidad y compromiso.

Un tiempo después, en 1993 y debido a su crecimiento en los últimos años, la empresa construyó una fábrica de producción donde se continuaban con las labores y los diferentes pedidos de los diversos clientes, a partir de acá la empresa empezó a buscar y tocar puertas a nivel nacional, también muchas marcas y pedidos llegaban de otras ciudades por recomendación. Fueron años prósperos para la empresa debido a la poca competencia de ese entonces, sin embargo hacia el mismo año en que la planta de producción fue construida empezó poco a poco a nacer varios negocios relacionados con lo mismo, hacían piezas acrílicas, manejaban vinilos, entre otras cosas. Fue alarmante para los fundadores ver la cantidad de competencia que estaba empezando a llegar no solo en Bogotá sino a nivel nacional.

Acrilinea tenía claro que el servicio y la puntualidad eran factores primordiales para mantener a la mayoría de clientes cercanos a la empresa y seguir teniendo muy buena reputación, pues poco a poco en Bogotá las personas relacionadas con la publicidad empezaban a saber quien era la Acrilinea, sin embargo los fundadores decidieron implementar maquinaria más avanzada para la producción de acrílicos, plástico y diferentes productos, con el fin de optimizar procesos, mejorar los productos y entregarlos con más calidad, generando así más confianza en el cliente. Eso resultó siendo bueno durante un tiempo, pues era un plus de la

compañía que la competencia no tenía, pero de la misma manera que Acrilinea, las demás empresas empezaron a tener maquinaria avanzada para la buena producción de acrílico y vinilos, por ende, los precios cada vez eran más ajustados pues ya se empezaba a notar mucha más competencia. Después del año 2000 la competencia y la cantidad de empresas dedicadas a la publicidad y a los acrílicos se disparó, los precios se tuvieron que acomodar y definitivamente muchos clientes seguían comprando en Acrilinea debido a su reputación, sus estándares de calidad y su experiencia que les generaba confianza y seguridad.

Acrilinea desde el siglo XXI se siguió preocupando por el crecimiento de empresas que comparten el mismo sector, sin embargo le ha interesado más el cómo poder hacer de Acrilinea la mejor empresa de publicidad en Colombia, restableciendo que los estándares de calidad, compromiso y experiencia son pilares fundamentales pero que además la infraestructura y la innovación van de la mano. Por tal razón, sus fundadores pensaron que si se quedaban en el acrílico y los vinilos y con la cantidad de competencia, seguro iban a quedar como una empresa más, con cierto plus de calidad pero que al final era otra empresa de las tantas en Bogotá y a nivel nacional sobre la producción de acrílico y sus productos afines, así entonces, en Acrilinea se decidió dar inicio de producción con la inyección, madera, aluminio, plástico, termo formado y continuar con el acrílico y los diseños de vinilos.

Este fue el factor diferenciador entre la competencia y Acrilinea, pues mientras los otros seguían en solamente los productos acrílicos, Acrilinea ya implementaba nuevos materiales y más maquinaria para generar una mayor eficacia en la producción de productos afines con estos materiales y fue la principal razón por la que llegaron diferentes clientes y marcas de nombre que al día de hoy siguen siendo fieles clientes de la organización.

Acrilinea se abrió y generó más impacto en el mercado de la publicidad presentando un catálogo amplio y un gran grupo de trabajadores dispuestos a dar respuesta a las necesidades publicitarias, además en el año 2016 la empresa estrenó nuevo edificio de oficinas y planta de producción con 2.400mts cuadrados de tecnología de punta que hace de la empresa una organización estructurada, con excelente infraestructura y que está dividida en 12 departamentos para que se segmenten las actividades, además con la buena capacitación del personal se logren ejecutar y desarrollar cada uno de los proyectos a nivel nacional e internacional, así es, pues en el año 2017 Acrilinea abrió sus fronteras y debido a su innovación de presentar productos entorno a la solución de punto de venta en grandes superficies y supermercados quedó como único representante de la empresa de publicidad española Grupo OM, dedicada a el mercado de la publicidad en España y México en grandes superficies.

Son ya tres décadas dedicadas al buen servicio, los altos estándares de calidad de productos, las buenas experiencias, los nuevos clientes y sobretodo los aprendizajes que día a día hacen que la compañía junto al talentoso grupo humano de más de 50 personas logren hacer una empresa más íntegra y más amena para todos aquellos que han confiado en la organización. Acrilinea 30 años después es orgullosa de seguir en el mercado colombiano de la publicidad, presentando un portafolio amplio para todos sus clientes y realizando proyectos a grandes escalas para hoteles, centros comerciales, supermercados, ferias, universidades, entre otros, de gran nombre y prestigio a nivel nacional e internacional pero sobretodo

siempre bajo los mismo factores que la caracterizaron desde el día de su fundación, servicio, calidad y cumplimiento.

Atrás de la historia de los fundadores de Acrilinea y de cómo creció la compañía, también existe la historia por la cual la empresa está interesada en implementar la inclusión. Antes de fundar Acrilinea, el Sr. Fernando se vino por amor a Bogotá sin conocer a nadie, pues la Sra. Betty tuvo que emigrar de Popayán hacia la capital y el Sr. Fernando no quería estar sin ella. Cuando llegó a Bogotá y se dieron cuenta que su futuro era estar juntos, lograron formalizar su matrimonio y posteriormente en unas vacaciones fueron a Popayán para ver cómo estaba la familia. En Popayán el Sr. Fernando tenía un hermano pequeño con síndrome down que pasaba por muchas necesidades por la falta de recursos, sin embargo un día su esposa, Betty decidió traer a Bogotá a Carlitos por unos días de vacaciones, fue su fiel acompañante en Acrilinea durante estos días y se encariñó tanto con Carlitos que se puede decir, fue un ángel de Dios, y en donde esas vacaciones de 6 días terminaron en más de 30 años juntos, como un hijo más para la Sra. Betty. Carlitos tuvo amor y dedicación por la empresa, todos los días madrugaba con la Sra Betty a la compañía a barrer y trapear, le encantaba el aseo, además le gustaba limpiar las placas de acrílico y era feliz haciendo esa labor. Toda la organización lo conocían y lo querían tanto que a muchos se les pegó algunas palabras de su vocabulario que hoy en día a pesar de que Carlitos ya no se encuentre, siguen rondando por cada departamento de Acrilinea. Desde un inicio era interesante observar la comunicación de los trabajadores con Carlitos, pues era una persona con una discapacidad cognitiva y una enfermedad lo cual lo hacía especial y en el momento de comunicarse con alguien lo hacía de manera diferente. Así pues, los que estábamos acostumbrados a comunicarnos con él no teníamos problema pero los que compartían algo nuevo con Carlitos se les dificultaba, sin embargo, cada cada persona al final aprendió a cómo comunicarse con Carlitos, sin necesidad de lengua de señas¹ porque ni eso lo podía entender pero todos giramos en un lenguaje que lo denominamos *el idioma de Carlitos*, posteriormente a comienzos del año 2018 Carlitos se fue de este mundo y dejó un recuerdo enorme en el corazón de cada cliente, trabajador y proveedor de Acrilinea.

A partir de este suceso y de ver como Carlitos nos hizo comunicarnos de una manera distinta con el, fue que Acrilinea se puso a pensar sobre la gran oportunidad de Carlitos en dar con una familia y grupo de trabajo que lo acogió por años y lo hizo muy feliz- pero qué hubiera pasado si no hubiera dado con la buena familia, la posibilidad de trabajar en Acrilinea, y demás factores? Lastimosamente, en Colombia la población con discapacidad es muy vulnerable a la violación de derechos, asimismo a la desigualdad en condiciones laborales y es por tal motivo la preocupación de Acrilinea en contribuir con esta población, además durante un tiempo corto, la organización tuvo la experiencia de compartir unos días con una persona sorda y fue interesante ver la concentración de esta persona, así mismo la manera fácil de aprender y el manejo de comunicación con los demás, incluso con Carlitos.

Acrilinea es una organización interesada en promover la inclusión, en darle la mano a aquellas personas que por razón de su discapacidad, especialmente de la discapacidad auditiva no ha podido contar con un empleo formal y por consiguiente tiene un calidad de vida pobre. Esta es una empresa que le interesa

¹ Lengua de señas: “Constituye un sistemas que contiene rasgos convencionales, posee una gramática de combinación y una semántica propia” (Instituto Nacional para Sordos [INSOR], 2006, p. 13).

abordar el tema de la inclusión para así dar ejemplo a otras organizaciones que la población con discapacidad es igual de funcional a las personas que no padecen de alguna discapacidad, incluso las personas sordas llegan a ser más concentradas en el trabajo debido a la poca desconcentración con los demás colaboradores de la empresa. Acrilinea busca fomentar y desarrollar políticas de inclusión con el objetivo de poner fin a las tantas barreras que las personas con discapacidad auditiva tienen en el ámbito laboral, así mismo generando igualdad de condiciones en el trabajo a todas las personas de la empresa y de la misma manera siendo un grupo de talento humano más íntegro plasmando los valores de la compañía y generando fuertes lazos de inclusión.

La organización busca personas que padezcan discapacidad auditiva para que desarrollen un cargo administrativo en Acrilinea, para esto la empresa contactará a la fundación Fumdir (Fundación Divina Redención San Felipe Neri) que es un entidad sin ánimo de lucro que ayuda y beneficia toda la población vulnerable y asimismo a las personas que padecen de algún tipo de discapacidad por medio de profesionales de primera mano con un alto compromiso social para que logren adaptarse en la sociedad por medio de diferentes capacitaciones y que además presenta diferentes programas para esta población gracias a la alianza que tiene con el SENA, con el objetivo de fomentar el beneficio a todos aquellos que padecen algún tipo de discapacidad. En el caso de Acrilinea, se buscará por medio de Fumdir a una persona que padezca discapacidad auditiva con el fin de que cumpla un cargo administrativo en la organización y con base en esto la compañía logre implementar la lengua de señas con el fin de romper barreras de comunicación y exclusión y por el contrario desarrollar las políticas de inclusión de manera adecuada con la persona con discapacidad auditiva.

Durante este capítulo se abordó el fenómeno de la inclusión dando a conocer distintas perspectivas del mismo y ejemplificando con empresas que desarrollan en sus organizaciones la inclusión laboral. Así mismo, se mostraron estadísticas de este fenómeno en donde se evidencia la falta de oportunidades que tiene la comunidad de personas discapacitadas. Para terminar se estableció una introducción sobre la empresa Acrilinea S.A.S y el motivo por el cual empezó a involucrarse con el fenómeno de la inclusión laboral dando a conocer diferentes historias.

El siguiente y último capítulo se enfocará en la propuesta de modelo estratégico que se implementará en la organización con las personas que padecen discapacidad auditiva. Se plasmará las diferentes facetas y objetivos del modelo estratégico iniciando con un análisis DOFA de la empresa y diferentes herramientas con el objetivo de mostrar lo que sería el modelo a implementar.

Capítulo III. Propuesta de modelo de inclusión para discapacitados sordos: caso Laura Espitia

3.1. Una mirada atrás; inclusión, exclusión y organización

A lo largo de este trabajo de grado se ha abordado el fenómeno de la inclusión y exclusión hacia las personas que padecen de algún tipo de discapacidad, así mismo se ha mostrado la importancia de generar un cambio de este contexto en el ámbito organizacional, con el fin de generar un cambio a nivel empresarial y lograr una igualdad de condiciones laborales dentro de las empresas.

En los capítulos anteriores en primer lugar, no solo se hizo referencia a temas sobre la importancia de la inclusión y los efectos positivos que esta podía tener en la sociedad, sino también se establecieron diferentes ejemplos sobre empresas que han promovido la inclusión laboral de personas con cualquier tipo de discapacidad. Segundo, se presentaron casos como Alkosto y el centro comercial Gran Estación con el fin de ejemplificar la inclusión laboral en Colombia. Por otro lado, se habló sobre Acrilinea S.A.S, empresa colombiana que será protagonista en la inclusión de personas con discapacidad auditiva, de la misma manera se dio a conocer a fondo sobre lo que hace la empresa, sus funciones, sus operaciones, sus valores y se expuso una breve historia del porqué le gustaría participar y promover la inclusión laboral a las personas sordas.

Razón por la cual, este capítulo tiene como objetivo mostrar el tipo de metodología y herramientas que se implementaron para realizar esta investigación, para esto se realizará un análisis DOFA de Acrilinea S.A.S con el fin de observar que debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas tiene la organización al contratar una persona con discapacidad auditiva. Así mismo, se harán dos entrevistas a algunos de los actores principales de Acrilinea y de la fundación con la que la empresa pretende contratar a la persona con discapacidad auditiva, Fumdir. Finalmente, se establecerá como se va a desarrollar el modelo de inclusión organizacional en la empresa para promover y estimular la inclusión laboral en Colombia, culminando el trabajo de investigación con los resultados del procedimiento y el modelo de inclusión.

3.2. Metodología en la inclusión organizacional

En la investigación se utilizará una metodología cualitativa puesto que se tendrá una interacción con la persona que padece de discapacidad auditiva, esta metodología “se enfrenta a decisiones sobre el papel que desempeñará como observador y sus relaciones con las personas que está observando, así mismo, se aleja de una investigación cuantitativa pues que esta produce datos apropiados para un análisis cuantitativo” (Babbie, 1995, p.)

El trabajo de investigación se centró en la observación de cómo Laura Espitia, logró interactuar e incluirse en el ámbito laboral de Acrilinea S.A.S. Durante este proceso se vieron distintos puntos de vista y reacciones por parte de Laura Espitia como de los demás miembros de la organización, la idea se centró en observar como día a día Laura se fue acercando mas al ambiente laboral y pudo desarrollar trabajos en el campo administrativo de la empresa.

Para recolectar la información requerida y cumplir con los objetivos planteados se decidieron utilizar diferentes herramientas de investigación. Como instrumento principal se empleó la técnica conocida como *observación participante*. “La observación participante consiste en dos actividades principales: observar sistemática y controladamente todo lo que acontece en torno del investigador, y participar en una o varias actividades de la población” (Guber, 2001, p. 57) por lo que se registró a partir de un documento todo lo que se observó hacia la persona con discapacidad auditiva en Acrilinea S.A.S. Así, la interacción se llevó a cabo de diferentes formas y con diferentes herramientas como el uso de entrevistas, diálogos informales y de observación participante: En las primeras ocasiones se tuvieron conversaciones informales con Laura Espitia, quien padecía de discapacidad auditiva y se mantuvo una conversación de señas puesto que era la mejor manera de comunicarse. Se estableció con ella una conversación corta, sin objetivos ni preguntas específicas. Luego, se hicieron entrevistas estructuradas a Lina Méndez, Sub-gerente de Acrilinea S.A.S y a Felipe Barrera, coordinador capacitaciones de lengua de señas de Fumdir, ya que estos eran el vínculo entre organización, la Fundación y Laura Espitia, por lo cual es esencial su participación para el desarrollo del trabajo de investigación. Estas se hicieron de forma más profunda con más tiempo y teniendo objetivos claros (*ver anexo 1 y 2*). Luego, se les aclaró que la información recolectaba a partir de esta entrevista se utilizaría únicamente en el marco de este trabajo de grado. Seguido a esto, se procedió a hacer las entrevistas, las cuáles giraron alrededor de los siguientes ejes: inclusión laboral, trayectoria y experiencia en el trabajo, lengua de señas, impacto social. Al tener las entrevistas grabadas en dispositivos digitales, éstas fueron transcritas. (Ver anexo 1 y 2)

Por último, se ha de mencionar que para completar el análisis y obtener más información acerca del tema tratado se realizó una investigación bibliográfica. Se consultaron las bibliotecas: Julio Mario Santo Domingo, en la Universidad Javeriana y la biblioteca Luis Ángel Arango. También, se accedió a las páginas web de diferentes periódicos y revistas, tales como : Revista Semana, Revista Arcadia, Periódico El Tiempo y Periódico El Espectador.

Finalmente, se desarrolló una metodología interpretativa puesto que se mostró un análisis DOFA de Acrilinea S.A.S con el fin de observar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas frente al tema de inclusión laboral con personas con discapacidad. El análisis DOFA se desarrolló con ayuda de la Directora del departamento de recursos humanos de la compañía, Mireya Caro. Toda la investigación se llevó a cabo desde el 30 de Julio del 2018 hasta el 1 de Octubre del mismo año.

3.3. Análisis DOFA: entrando al interior de Acrilinea S.A.S

Como se estableció en el apartado anterior, se desarrollará un análisis DOFA de Acrilinea con el objetivo de observar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas al momento de querer implementar un modelo de inclusión para personas sordas.

Tabla 1. *Análisis DOFA*

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Nunca se ha implementado un modelo de inclusión para personas discapacitadas No se tiene conocimiento de la lengua de señas 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar otra perspectiva organizacional Ser ejemplo de otras organizaciones Obtención de clientes debido a la inclusión laboral Alianzas 	<ul style="list-style-type: none"> La empresa es amena a la gestión del cambio Excelente grupo de talento humano Infraestructura de punta 	<ul style="list-style-type: none"> No lograr buenos resultados con el modelo de inclusión Crisis empresarial Que Laura Espitia no se adapte a la compañía

Fuente: elaboración propia

Con base en el DOFA, se puede observar que la empresa Acrilinea SAS tiene el propósito de implementar un modelo de inclusión para personas con discapacidad auditiva que hasta el momento no ha existido debido a que nunca se había trabajado sobre este tema en la organización. Acrilinea S.A.S cuenta con un grupo de talento humano cálido e íntegro que permite proceder de una manera más fácil a los cambios que se vayan a presentar en la organización, esto quiere decir que todos los miembros de la empresa están dispuestos a fomentar y desarrollar el modelo de inclusión a personas sordas. La empresa cuenta con la debilidad de no tener claro la lengua de señas y es preocupante puesto que es la principal manera de lograr una comunicación con Laura Espitia, sin embargo durante las semanas se desarrollaron capacitaciones por parte de Fumdir con el objetivo de aprender esta lengua y lograr un acercamiento más profundo en el modelo de inclusión con Laura Espitia.

Acrilinea S.A.S es una organización dispuesta a desarrollar el modelo de inclusión laboral independientemente de sus debilidades, puesto que se sabe que con las capacitaciones y el apoyo que todos los miembros de la organización den, todo saldrá como la compañía lo espera, sin embargo cuenta con ciertas amenazas como alguna crisis empresarial, la no adecuación de Laura Espitia en la empresa por diferentes motivos, entre otros que hacen que el modelo de inclusión tenga algún riesgo en la organización.

Sin embargo, la empresa también tiene la posibilidad de generar un cambio estructural en donde se desarrolle un nuevo departamento especialmente para las personas discapacitadas que lleguen a la compañía y que no solo sea viable para las personas sordas sino también para las que sufren de las demás discapacidades como la cognitiva, visual, física, entre otras, todo con el objetivo de generar confianza e inclusión para esta comunidad dentro del ámbito laboral y fomentar un excelente clima organizacional.

En el siguiente apartado se observará como se desarrollaría el modelo de inclusión en la organización con Laura Espitia.

3.4. Propuesta del modelo estratégico de inclusión en Acrilinea S.A.S

Con el objetivo de implementar un programa de edu-comunicaciones y un modelo de inclusión para las personas que sufren de discapacidad auditiva en Acrilinea

SAS se trabajará de la mano con la fundación Fumdir (*Fundación Misioneros Divina Redención*), la cual es una entidad sin ánimo de lucro que ayuda a toda la población que es vulnerable debido a las diferentes discapacidades, por lo tanto dentro de la fundación se encuentran personas con discapacidades físicas, cognitivas, auditivas, entre otras. Es una fundación que se preocupa por el óptimo desarrollo y la inclusión de esta población en una sociedad que la mantiene con barreras, generando desconfianza y miedo a participar en diversas actividades que les generen una buena calidad de vida en cualquier etapa en la que se encuentren (Fundación Misioneros Divina Redención [FUMDIR], s.f.).

Por tal razón, para lograr desarrollar la propuesta del modelo estratégico de inclusión en la organización, esta se basará en 3 pasos para su funcionamiento:

- Acercamiento de Acrilinea S.A.S con Fumdir
- Capacitación de lengua de señas a los altos mandos de Acrilinea S.A.S
- Implementación laboral de Laura Espitia en el departamento administrativo de Acrilinea S.A.S y conocimiento de sus tareas laborales dentro de la organización

En el primer paso, Acrilinea tendrá un acercamiento con la fundación Fumdir, con el objetivo de conocer más sobre esta, sus objetivos y los miembros de la entidad, así mismo la estructura de la fundación y su experiencia con otras organizaciones en el tema de inclusión laboral. Durante este paso la directora del departamento de recursos humanos de Acrilinea S.A.S, Mireya Caro tendrá un acercamiento con la coordinadora de productividad de la fundación, Andrea Carolina Vargas con el objetivo de entablar una conversación acerca de la idea de implementar a alguna persona con discapacidad auditiva en el ámbito laboral de Acrilinea S.A.S y así mismo empezar a tener un mayor acercamiento con la fundación y el personal que trabaja en la misma.

Una vez realizado este acercamiento en donde se establece que Laura Espitia, quien pertenece a la fundación y cuenta con una discapacidad auditiva, trabajará en Acrilinea y se establecerán capacitaciones de lengua de señas que se desarrollarán en las instalaciones de Acrilinea S.A.S bajo la supervisión de Felipe Barrera quien lleva más de 2 años como intérprete a nivel nacional, las capacitaciones se harán entre semana para los jefes de cada departamento de la organización con el objetivo de lograr aprender el idioma conocido por Laura y generarle confianza al momento de llegar y durante toda su estadía laboral en la empresa. Con las capacitaciones en los altos mandos de la compañía se empieza a fomentar la lengua de señas y el trabajo en equipo puesto que para unos se les facilita entender esta lengua mientras que para otros no, por ende se necesita un buen trabajo en equipo y toda la concentración posible.

4. Elaboración del modelo

El modelo estratégico de inclusión se presenta de manera lineal para entender las diferentes fases del desarrollo del modelo. Se presentan también las facetas que dan un orden a la estrategia. Pero, la propuesta es un modelo circular que involucra la empresa y el fenómeno de la inclusión.

Tabla 2. *Elaboración del modelo*

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
Realizar visitas a la fundación con la cual se trabajará la inclusión laboral, Fumdir.	Identificar las funciones instalaciones y estructura organizacional de la fundación Fumdir	Mireya Caro	Julio 30 del 2018- Agosto 6 del 2018	Obtener relevante información sobre Fumdir como: misión, visión, valores, estructura, entre otros. Así mismo, su experiencia con distintas empresas sobre el tema de inclusión laboral.
Incorporar la lengua de señas en Acrilinea S.A.S realizando capacitaciones semanales.	Implementar un plan de educación en la organización para las personas sordas	Mireya Caro Felipe Barrera	Agosto 8 del 2018 – Septiembre 7 del 2018	Buen aprendizaje de la lengua de señas por parte de los jefes de cada departamento de Acrilinea S.A.S con el fin de implementar el plan de educación para los sordos.
Implementación laboral de Laura Espitia en Acrilinea S.A.S	Identificar las diferentes formas en que interactúa Laura Espitia con los empleados oyentes de Acrilinea S.A.S	Mireya Caro Betty Rivera Luis Forero	Septiembre 10 del 2018 – Octubre 1 del 2018	Desarrollo positivo de la inclusión laboral de Laura Espitia en Acrilinea S.A.S, fomentando felicidad y progreso en Laura Espitia y la organización.

Fuente: elaboración propia

De esta manera se puede observar que el modelo de inclusión se lleva a cabo en 3 pasos, cada uno con sus respectivos objetivos, responsables y los resultados

esperados para cada actividad a realizar en el modelo propuesto. De acuerdo a lo anterior, se presentará el modelo circular de la inclusión laboral que aborda todas las facetas.



Figura 1
Fuente:

elaboración propia

5. Resultados

El modelo de inclusión se implementó de manera satisfactoria durante la primera semana del mes de Septiembre, donde Laura Espitia no solo conoció las instalaciones de Acrilinea, empresa ubicada en la ciudad de Bogotá en la calle 63c # 28^a-59, también a todo el equipo de trabajo de la organización. Se le organizó un puesto de trabajo en el área administrativa y de igual manera diversas labores a cumplir en el respectivo departamento. Así mismo, se acordaron reglas básicas no solamente de convivencia laboral sino de manera particular con temas relacionados al horario, funciones, permisos, entre otros.

Laura resultó ser una excelente trabajadora puesto que desarrollaba todas las funciones que se le indicaban en el tiempo acordado y de la manera correcta. Además, cumplía con su horario, no tuvo problemas y tenía empatía con todos los miembros del departamento donde pasaba la mayoría de tiempo en sus labores organizacionales.

Esta claro que la población con cualquier tipo de discapacidad durante décadas han sufrido discriminación por parte de una sociedad que la mantiene con barreras, particularmente con lo que se observó al implementar el modelo de inclusión en Acrilinea, se puede establecer que las personas con discapacidad auditiva-caso Laura Espitia- son excelentes a la hora de desarrollar algún trabajo en una organización puesto que son personas que se concentran en sus actividades, su comunicación al ser difícil de entender por parte de las otras personas que no padecen algún problema auditivo hacen que la concentración sea mayor y la distracción en un leve porcentaje por no decir nula.

Según FUMDIR (s.f.), es relativo que las personas con discapacidad auditiva logren establecerse de manera correcta en las organizaciones, pues como afirmó Felipe Barrera, muchas de las personas cuentan con habilidades para integrarse fácilmente mientras que otras por diferentes motivos no lo hacen de manera correcta y por el contrario reaccionan de una manera agresiva ante la enseñanza o

críticas que se les hacen. Para FUMDIR (s.f.), esta es una problemática por la cual las organizaciones también se alejan de las personas con discapacidad auditiva. Acrilinea S.A.S espera abrirle las puertas no solo a Laura Espitia si no a gran cantidad de seres humanos que tienen algún tipo de discapacidad, generándole barreras a la hora de adquirir un trabajo e impidiendo que desarrollen una vida plena. La organización espera generar más trabajo a esta comunidad y así ser ejemplo para las demás empresas de la inclusión laboral, dejando de lado la discriminación y exclusión y fomentando el óptimo desarrollo de las personas con discapacidad dentro de la compañía.

6. Conclusiones

- El fenómeno de la discapacidad ha sido estudiado por diversas disciplinas y se define con base en diversos ámbitos y escenarios, este fenómeno no tiene un significado definitivo.
- La OMS (2017) como se citó en Egea y Sarabia (2001) define la discapacidad como un déficit, “una limitación de la actividad y la restricción de la participación social” (p. 15), en otras palabras, el fenómeno de la discapacidad desde su definición se mantiene con límites y barreras generando la poca participación en diversas actividades de las personas que padecen de algún tipo de discapacidad
- En Colombia y bajo los estudios del MINSALUD (2017) se estableció que 2.624.898 personas padecen de algún tipo de discapacidad, lo que equivale al 6.1% del total de colombianos, sin embargo tan solo 1.342.222 personas que padecen de discapacidad están en el Registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, ósea de cada 100 colombianos 3 se encuentran en RLCPD. Asimismo, el 58% de la población registrada en el RLCPD, es decir, 774.435 personas que padecen de discapacidad son mayores de 50 años, mientras que 161.543 personas (12%) son menores de edad y 672.459 (51%) son mujeres.

- El MINSALUD (s.f.) estableció que el 63% de las personas que padecen de alguna discapacidad saben leer y escribir, sin embargo es una tasa baja y se origina debido a la falta de soportes en educación que existe en el país.
- 859.699 personas (64%) no tienen ningún tipo de ingreso y que además los que si reciben ingresos, es decir, 294.780 (22%) son menores de los \$500.000 pesos. Según el MINSALUD (s.f.), de acuerdo con las personas discapacitadas que se encontraban trabajando, se pudo establecer que 129.593 personas ósea el 80% de los que laboraban lo hacían sin un contrato fijo, es aquí donde se ve la magnitud de la problemática de inclusión laboral pues sin un contrato fijo se perjudica el estado laboral de la persona, ya que se les incumple en los temas de riesgos profesionales, salud y pensión.
- Existen diferentes tipos de discapacidades como la intelectual, motriz, visual, auditiva y en Colombia según los estudios del MINSALUD (2017) la discapacidad que más afecta es el movimiento del cuerpo con 457.081 personas (34%), seguida de el sistema nervioso con 340.033 personas (25%) y los ojos 175.099 (13%), otros tipos de discapacidades continúan en la lista, sin embargo estas son la de mayor porcentaje. Durante esta investigación se profundizo en la discapacidad auditiva.
- La discriminación dentro de este trabajo de investigación hace referencia a la exclusión que reciben las personas con algún tipo de discapacidad por parte de personas que no padecen de esta enfermedad, generando rechazo, inseguridad y temor en las personas discapacitadas para poder desarrollar actividades diarias en igual de condiciones que los demás y lograr incluirse en la sociedad.
- El CONADIS (2016), establece que la falta de cultura y aprendizaje sobre lo que es el fenómeno de la discapacidad es la principal barrera que tienen las personas

que la sufren y por consiguiente no puede desarrollar una vida plena y tener una igualdad de condiciones no solo en su cotidianidad, sino también en la inclusión en el ámbito laboral.

- A las organizaciones les interesa que dentro de la misma hayan personas con discapacidad debido a la reducción de impuestos y cargas tributarias, sin embargo lastimosamente es de las razones principales por la que las empresas incluyen a personas que padecen de algún tipo de discapacidad. Esta acción se ve respaldada por parte de artículo 31 de la Ley 361 de 1997: los empleadores obligados a presentar la declaración de renta y tengan trabajadores en condición de discapacidad, tienen derecho a reducir el 200% del salario. De igual manera, la Ley 1429 de 2010 se asemeja a la anterior, puesto que a través de esta se induce a nuevos beneficios tributarios.
- En Colombia ya hay organizaciones que hacen la buena práctica de inclusión laboral como Alkosto y el centro comercial Gran Estación, ambas empresas contratan y le dan garantías de trabajo estables a sus colaboradores que padecen de cualquier tipo de discapacidad, generando una mejor calidad de vida en cada uno de ellos y siendo ejemplo nacional e internacional.
- Según la OIT (2014), el 80% de las personas con discapacidad se encuentran en edad para trabajar, pero un 75% de ese porcentaje está desempleado, así mismo, la OMS (2017) estima que en el mundo existen más de mil millones de personas que padecen de algún tipo de discapacidad -constituyendo así alrededor del 15% de la población mundial de manera que cuando se habla de las personas con discapacidad en estado de desempleo no se esta hablando de una cifra insignificante, así entonces las barreras con las que se encuentran las personas que padecen de discapacidad son alarmantes.

- Durante el trabajo de investigación , participo la empresa colombiana Acrilinea S.A.S la cual se dedica al mercado de la publicidad y quienes lograron implementar la inclusión laboral con Laura Espitia quien padecía de discapacidad auditiva.
- Con base en el análisis DOFA se evidenció que Acrilinea S.A.S tienes diversas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenaza a la hora de implementar una inclusión laboral debido a que nunca se había desarrollado un proyecto parecido.
- Se presentó un modelo estratégico de inclusión laboral que diera relación al objetivo general del trabajo de investigación, el cual era el poder desarrollar un plan de edu comunicación en la organización con la persona sorda.
- Los altos mandos de la compañía con la supervisión del coordinador de capacitaciones de lengua de señas de Fumdir- Fundación con la que se trabajó- lograron aprender de manera satisfactoria esta lengua. Esto se dio con el fin de generar una buena inclusión a Laura Espitia

7. Referencias

- Muñoz, A. (2014). *Procesos de comunicación entre sordos y oyentes de la Universidad Tecnológica de Pereira [Trabajo de Grado]*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Cruz, A. (2016). *Discriminados en su silencio*. Obtenido de Portal de la Universidad Externado de Colombia: <http://librepensador.uexternado.edu.co/discriminados-en-su-silencio/>
- Congreso de Colombia. (2005). Ley 982 del 2 de agosto de 2005. Diario Oficial No. 45.995. [Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.
- Minolli, C. (2008). *Integración de sordos en el ámbito de empresas privadas [Trabajo de grado]*. Buenos Aires: Universidad del CEMA.
- Buendía, E. (2017). *Sordos en México: sin educación ni trabajo*. Obtenido de Periodismo de datos: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/periodismo-de-datos/2017/04/2/sordos-en-mexico-sin-educacion-ni-trabajo>
- Estrada, B. (2008). *La vulneración de los derechos humanos de las personas sordas en México*. Obtenido de Artículos: <http://www.cultura-sorda.org/la-vulneracion-de-los-derechos-humanos-de-las-personas-sordas-en-mexico/>
- Banco Interamericano de desarrollo [BID], Agencia Presidencial para la Acción Social, Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], Fundación Saldarriaga Concha & Fundación Corona. (2016). *Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad*. Medellín: Comfenalco Antioquia.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia del 4 de julio de 1991. Bogotá, D.C., Colombia.
- Rodríguez, T. (2012). *Acceso laboral y discapacidad auditiva: Estudio de Casos [Trabajo fin de máster]*. Almería, España: Universidad de Almería.
- Medina, M. (2015). *Una aplicación para que personas sordas y oyentes se comuniquen*. Obtenido de Tecnología: <https://www.elespectador.com/tecnologia/una-aplicacion-personas-sordas-y-oyentes-se-comuniquen-articulo-596252>
- Pérez, J. (2008). *Definición de empresa*. Obtenido de <https://definicion.de/empresa/>
- Thompson, I. (s.f.). *Definición de Empresa*. Obtenido de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Pérez, J., & Merino, M. (2009). *Definición de federación*. Obtenido de <https://definicion.de/federacion/>
- Vega, J. (s.f.). *Federación*. Obtenido de Diccionario Social | Enciclopedia Jurídica: <https://diccionario.leyderecho.org/federacion/>
- Noguera, K., Pérez, E., & Zaldívar, M. (2005). Propuesta de conceptualización de las personas sordas e hipoacúsicas en el contexto pedagógico. *Revista Iberoamericana de Educación*. 3 (8) , 1-9.

Egea, C., & Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad*. (50) , 15-30.

Nunan, I. (2013). *Discapacidad auditiva*. Obtenido de https://www.btb.termiumpplus.gc.ca/tpv2guides/guides/caleid/index-fra.html?lang=fra&letr=indx_autr8pBvPZhQWW-A&page=9M9ZE_ugb9ZE.html

Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición de vulnerabilidad*. Obtenido de <https://definicion.de/vulnerabilidad/>

Pérez, K. (s.f.). *Vulnerabilidad*. Obtenido de Diccionario: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/228>

Reynolds, J. (2013). *La capacitación: un elemento integrador en una negociación colectiva*. Obtenido de <http://www.faceauv.cl/revistainternacional/images/2013/educacion/capacitacion.pdf>

Cabral, J. (2013). *RR.HH: formación de personal*. Obtenido de Blog: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

ConceptoDefinición. (s.f.). *Definición de Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Blog Sigma. (s.f.). *Unidad I: La Capacitación*. Obtenido de <https://capacitacion-de-recursos-humanos.es.tl/UNIDAD-I-d--LA-CAPACITACI%D3N.htm>

Garcés, M. (2017). *Programa de capacitación*. Obtenido de Blog: <http://magfrhh.blogspot.com/2017/04/entrenamiento-y-desarrollo-de-personal.html>

PUOC, S.L. (s.f.). *Comunicar para triunfar. Casi todo es comunicación, pero ¿qué es realmente comunicar?* Obtenido de http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/nwin/materials/modulo1.pdf

Lopera, J. (2017). *La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse*. Obtenido de <https://prezi.com/2erzyagrcejf/la-comunicacion-es-la-accion-de-comunicar-o-comunicarse-se/>

ConceptoDefinición. (s.f.b). *Definición de Comunicación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>

Valle, A. (2014). *Modelo de comunicación de Harold Lasswell*. Obtenido de Archivo del blog: <http://modelodelacomunicacion.blogspot.com/2014/11/modelo-de-comunicacion-de-harold.html>

Nicuesa, M. (2015). *Definición de Integración Social*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/integracion-social.php>

Moliner, L., & Moliner, O. (s.f.). *Inclusión e Integración: ¿Qué opinión tienen los profesionales de la educación sobre ambos conceptos?* Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.

Significados.com. (2018). *Significado de Discriminación*. Obtenido de <https://www.significados.com/discriminacion/>

Domínguez, C. (2007). *Gía práctica sobre igualdad de trato, policía y comunidad gitana*. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

Rey, S. (2004). *El derecho a la igualdad, las acciones positivas y género*. Obtenido de <http://www.circulodoxa.org/documentos/El%20derecho%20a%20la%20igualdad,%20las%20acciones%20positivas%20y%20el%20g%C3%A9nero.pdf>

Guía de la discapacidad. (2013). *Desarrollo*. Obtenido de <http://www.guiadisc.com/wp-content/uploads/2013/04/La-lengua-de-senas.pdf>

Guber, R. (2001). *La etnografía método, campo y reflexividad*. Bogotá, D.C.: Grupo Editorial Norma.

Babbie, E. (1995). *The practice of social research*. California, Estados Unidos: Thomson Wadsworth.

Mandujano, M., Arroyo, P., Sánchez, M., & Muñoz-Led, P. (2007). Hacia una visión antropológica de la discapacidad. *Estudios de Antropología Biológica*. (8) , 939-955.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *10 datos sobre la discapacidad*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2018, de Reportajes: <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

Brinck, G. (2010). *Notas sobre antropología y discapacidad del antropólogo*. Obtenido de Blog: <https://laperadelolmo.wordpress.com/2010/01/27/antropologa-y-discapacidad/>

Alfaro-Rojas, L. (2013). Psicología y discapacidad: un encuentro desde el paradigma social. *Revista Costarricense de Psicología*. 32 (1) , 63-74.

Colmenero, J. (2018). *Psicología en la discapacidad*. Obtenido de Blog El Sol del Bajío: <https://www.elsoldelbajio.com.mx/columna/psicologia-en-la-discapacidad>

McKirdy, E. (2018). *¿Qué es la ELA, la enfermedad con la que convivió Stephen Hawking durante 50 años?* Obtenido de <https://cnnespanol.cnn.com/2018/03/14/que-es-la-ela-la-enfermedad-con-la-que-convivio-stephen-hawking-durante-50-anos/>

Araújo, S. (2018). *Gracias a la tecnología por haberle devuelto la voz a Stephen Hawking*. Obtenido de <https://www.genbeta.com/a-fondo/gracias-a-la-tecnologia-por-haberle-dado-voz-a-stephen-hawking>

Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD]. (2017). *Sala situacional de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/presentacion-sala-situacional-discapacidad-2017.pdf>

Silva, C. (2018). *Discapacidad Motora*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/364161847/Discapacidad-Motora>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2009). *Discriminación contra las personas con discapacidad*. Obtenido de Discriminación: http://www.un.org/es/events/humanrightsday/2009/discrimination_disabilities.shtml

Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad [CONADIS]. (2016). *La Discriminación hacia las Personas con Discapacidad*. Obtenido de <https://www.gob.mx/conadis/articulos/la-discriminacion-hacia-las-personas-con-discapacidad-y-las-acciones-para-combatirla?idiom=es>

García, A., & Fernández, A. (2005). La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. *Revista Ciencias de la Salud*. 3 (2) , 235-246.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2014). *Negocios inclusivos: Creando lugares de trabajo accesibles para personas con discapacidad*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo.

Congreso de Colombia. (1997). Ley 361 del 7 de febrero de 1997. Diario Oficial No. 42.978. [Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones]. Bogotá, D.C., Colombia.

Diario Portafolio. (2015). *Beneficios al contratar personas con discapacidad*. Obtenido de Opinión: <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/beneficios-contratar-personas-discapacidad-37338>

Congreso de Colombia. (2010). Ley 1429 del 29 de diciembre de 2010. Diario Oficial No. 47.937. [Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo]. Bogotá, D.C., Colombia.

Diario El Tiempo. (2007). *Alkosto firma convenio para dar empleo a discapacitados cognitivos en almacén del Eje Cafetero*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3774271>

González, J. (2014). *El empresario que se la jugó por la inclusión*. Obtenido de Actualidad: <https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/el-empresario-se-jugo-inclusion-articulo-518272>

Garavito, D. (2014). *La inclusión de las Personas con Discapacidad en el mercado laboral colombiano, una acción conjunta [Tesis de maestría]*. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional de Colombia.

De Lorenzo, R. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. (50) , 73-89.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2015). *La inclusión laboral de personas con discapacidad cambia positivamente el modo colectivo de convivir en una sociedad*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2018, de Noticias: https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_371655/lang--es/index.htm

Blog Crédito Real. (2018). *Beneficios de contratar personas con discapacidad*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2018, de <https://www.creditoreal.com.mx/blog-credito/beneficios-de-contratar-personas-con-discapacidad>

Acrilínea. (s.f.). *Inicio*. Obtenido de <http://www.acrilinea.com/>

Comunicaciones Acrilínea. (2016). *Acrilínea: 30 Años Construyendo sus Ideas*. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=Rsp2uzZQawc>

Guber, R. (2001). *La etnografía método, campo y reflexividad*. Bogotá, D.C.: Grupo Editorial Norma.

Instituto Nacional para Sordos [INSOR]. (2006). *Diccionario Básico de la lengua de señas colombiana*. Bogotá, D.C.: Ministerio de Educación Nacional.

Fundación Misioneros Divina Redención [FUMDIR]. (s.f.). *Conócenos*. Obtenido de Inicio: <http://fumdir.org/website/index.php/fumdir/mas/conocenos>

Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD]. (s.f.). *Registro de localización y caracterización de las personas con discapacidad RLCPDs.f.* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/registro-localizacion.aspx>

Incluyeme.com. (s.f.). *¿Que tipos de discapacidad existen?* . Obtenido de <http://www.incluyeme.com/que-tipos-de-discapacidad-existen/>

8. Anexos

Anexo 3. Entrevista realizada a Lina Méndez, Sub-gerente de Acrilinea SAS

1. ¿Cuál es su nombre?
 - Bueno yo me llamo Lina Marcela Méndez
2. ¿Qué rol cumple en la empresa?
 - Actualmente soy la sub-gerente administrativa de la compañía
3. ¿Hace cuanto trabaja en Acrilinea y en ese cargo?
 - Ya serán nueve años los que llevo en Acrilinea y en este cargo
4. ¿Porque considera importante la integración de personas con discapacidad auditiva en empresas como esta?
 - Creemos desde nuestra visión de empresa que no solamente tenemos un compromiso de generar ganancias e ingresos sino también creemos desde nuestros valores corporativos que tenemos un compromiso social importante y que debemos aportar de alguna forma con nuestros empleados con nuestros clientes y proveedores. entendiendo lo que esto significa y entendiendo que en los últimos años hay más posibilidades de involucrarse con personas con algún tipo de discapacidad, encontramos que está sería una buena oportunidad no solo de generar trabajo a una población que no es tenida en cuenta sino también generaríamos nuevas

experiencias a nivel interpersonales de nuestros trabajadores permitiéndoles conocer las capacidades de personas que se comunican en una forma diferente a nosotros

5. ¿Qué función creería que cumplirían?

- Tendríamos que analizar en qué áreas están capacitadas estas personas. Sería importante hacer un ingreso a las labores de menos a más donde tanto la persona como nosotros tomemos la confianza para saber que las tareas se desempeñan de forma adecuada. Por la información que hemos recopilado encontramos que hay varios desempeños a nivel administrativo como archivo, recursos humanos y auxiliar administrativo así como también a nivel de producción afines a nuestro negocio como serigrafía, diseño gráfico y artes

6. ¿Cómo cree que sería la integración de estas personas en Acrilinea?

- Es importante que las instituciones que capacitan al personal con discapacidad hagan un acompañamiento a la empresa no solamente al inicio de las actividades sino durante todo el trabajo esto teniendo en cuenta que es necesario primero capacitar a todo el personal de la empresa que va a interactuar con la persona y no sólo enseñándole el lenguaje de señas si no también entendiendo un poco como funciona el día para estas personas. Es importante trabajar en la sensibilización para todo el personal para que en lo posible todos los empleados reciban de la mejor manera a esta persona y estén abiertos a integrarlas no solamente en el trabajo si no en las actividades diarias por ejemplo el compartir a la hora de el almuerzo o en actividades extras al trabajo

7. ¿Cómo cree que tendría éxito esta implementación y por qué?

- El éxito de la implementación depende de la disposición de todos los involucrados en este proceso tanto la persona con discapacidad como todos los empleados de la empresa y el acompañamiento que recibamos tanto de la institución que capacita a la persona como también de su familia que puede jugar un papel importante en este proceso. es importante que se considere un proceso de menos a más donde todas las partes tomen confianza y donde se evalúe que el trabajo se esté haciendo bien y que no va afectar los resultados que se deben dar. También es necesario que se dé un trato igualitario a la nueva persona y no se le trate de manera especial ,me refiero a no tratarla con señalamientos o lástima sino entender que aunque su forma de comunicación es diferente tiene muchas capacidades

8. ¿Cuál creería que serian sus pros y sus contras y por que razón?

- Los pros serian como el darle la oportunidad de trabajo a una población discriminada y olvidada y tener la experiencia de capacitar y sensibilizar a todos los integrantes de la empresa con estas personas y el contra principal seria que se pueden ver afectados los resultados del trabajo debido a la agilidad de los procesos o malos entendidos con la información

9. ¿Considera que las empresas contratan personas con esta discapacidad como estrategia para tener una merma en los impuestos?

- Si, es una realidad que la merma en impuestos es una motivación para más empresas en la contratación de personas con discapacidad. Por eso se ve que cumplen con un tiempo limitado de trabajo y luego son reemplazados por otras personas. Creo que el reto está en hacer que estas

personas consigan una estabilidad laboral y se vuelvan importantes en el cargo que desempeñan.

Anexo 4. Entrevista realizada a Felipe Barrera , coordinador capacitaciones lengua de señas en Fumdir

1. ¿Cuál es su nombre?
 - Mi nombre es Felipe Barrera
2. ¿Qué rol cumple en Fumdir?
 - El rol que cumplo en Fumdir es de interprete y coordinador de capacitaciones de lengua de señas
3. ¿Hace cuánto trabaja en Fumdir y en ese cargo?
 - Trabajo hace más de 2 años en el cargo
4. ¿Cuál es la visión de Fumdir?
 - Fomentar el talento humano y la visión de la ecología de lo humano en la diversidad de lo hábil de cada una de las personas que puede llegar a tener contacto con nosotros
5. ¿Cuál es la misión de Fumdir?
 - La misión de Fumdir es pues el integrar a todos los seres humanos a una mejor calidad de vida
6. ¿Cuál es el objetivo de la fundación?
 - El objetivo de la fundación es el proporcionar a todas las poblaciones diversamente hábiles y en condición de vulnerabilidad
7. ¿Cuál cree que es el compromiso que tiene la fundación con las personas que padecen de algún discapacidad, en especial la auditiva?

- El compromiso que se tiene con la población sorda es un proceso de inclusión 100 por ciento, los tenemos en diversas áreas, venimos con más de 15 programas para esta comunidad
8. ¿Cree que hay exclusión en el ámbito laboral hacia las personas con discapacidad auditiva?
- No sabría responder si hay exclusión en el área laboral de las personas sordas, es muy relativo porque hay personas que cuentan con habilidades para integrarse fácilmente como hay otras que se les dificulta por diversas condiciones entonces es muy relativo.
9. ¿Cuál cree que sea la razón principal por la que las organizaciones no contratan a personas con discapacidad auditiva?
- La limitante mas controversial pues siempre va a ser la comunicación, también factores de contexto social donde ellos necesitan una forma de comunicación con apoyo entonces a veces eso también puede ser una limitante pero no creo que sea una limitante total.
10. ¿Siente que esto puede cambiar o seguirá por el mismo camino?
- Siento que esto puede cambiar y pues va a evolucionar a medida de que todos trabajemos en pro de que cambie el paradigma o estigmatización a la cual se tiene a la población sorda