

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

O DEL HABLA EN EL SECTOR DE BPO



AUTOR

KAREN VANESSA SUSERQUIA RODRIGUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Director:

MARIA DEL PILAR PULIDO RAMIREZ

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FAEDIS

INGENIERIA INDUSTRIAL A DISTANCIA

BOGOTÁ, DICIEMBRE 2024

Contenido

Contenido.....	2
Resumen	7
Introducción.....	9
1. Planteamiento del Problema	11
1.1.1 Descripción del problema.....	11
1.1.2 Enunciado del Problema	13
1.1.3 Alcance del Problema	14
1.1.4 Formulación del Problema.....	14
2. Objetivos de Investigación	16
2.1 Objetivo General.....	16
2.2 Objetivos Específicos	16
3. Justificación.....	17
4. Marco de Referencia.....	19
4.1 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad	19
4.2 Discapacidad Auditiva y del Habla.....	19
4.3 Experiencias Internacionales y Mejores Prácticas.....	20
Estados Unidos.....	20
Europa.....	21
Canadá.	21

Australia.....	21
Japón.....	22
4.4 Contexto Legal y Normativo en Colombia.....	22
Ley 361 de 1997.....	22
Ley 1429 de 2010.....	23
Ley 1752 de 2015.....	23
4.5 Programas y Acciones Puntuales en Empresas.....	23
Teleperformance.....	23
IBM.....	23
Accenture.....	24
Microsoft.....	24
4.6 Sector de Business Process Outsourcing (BPO) en Bogotá.....	24
4.7 Beneficios de la Inclusión Laboral en el Sector BPO.....	25
4.8 Desafíos de la Inclusión Laboral en el Sector BPO.....	26
4.9 Estrategias para la Inclusión Laboral.....	27
5. Marco Metodológico.....	32
5.1 Tipo de investigación.....	32
5.2 Diseño de la investigación.....	32
Diseño Exploratorio.....	32
Diseño Descriptivo.....	33

Análisis de Datos	33
Estudio de Casos	34
6. Propuesta de solución.....	34
6.1 Descripción del Programa de Inclusión laboral	34
6.2 Contexto del Programa.....	35
6.3 Objetivo General del Programa	35
6.4 Objetivos Específicos del Programa	36
6.5 Alcance del Programa	36
6.6 Problemas que Soluciona	36
6.7 Propósito del Programa.....	37
6.8 Beneficios del Programa	37
Para las personas con discapacidad.....	37
Para las empresas.	37
Impacto social.	37
6.9 Componentes del Programa	37
Diagnóstico inicial.	37
Capacitación y sensibilización.	37
Adaptación tecnológica.....	38
Políticas de reclutamiento inclusivo.	38
Acompañamiento y apoyo continuo.....	38

6.10	Metodología	38
6.11	Metodología del programa.....	39
	Fase 1: Diagnóstico Inicial	39
	Fase 2: Desarrollo de Capacidades y Sensibilización	40
	Fase 3: Adaptación del Entorno Laboral	41
	Fase 4: Reclutamiento Inclusivo.....	42
	Fase 5: Evaluación y Monitoreo del Programa	43
6.12	Evaluación y monitoreo	45
6.13	Recursos necesarios	46
6.14	Cronograma	46
6.15	Presupuesto.....	47
7.	Conclusiones	49
8.	Recomendaciones	51
	Referencias.....	53
	Anexos.....	64
	Anexo A	64
	Anexo B	66
	Anexo C	67
	Anexo D	70
	Anexo E	73

Lista de Figuras

Figura 1 Personas con discapacidad según dominio y sexo.....	11
Figura 2 Personas con discapacidad en Bogotá, según edad	12

Resumen

Se presentará un documento cuyo objetivo principal es diseñar un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva o del habla, dirigido a empresas del sector de BPO en Bogotá.

La investigación proporciona una descripción detallada de la discapacidad auditiva y del habla y sus diversos niveles de pérdida, ofreciendo un contexto claro para la adaptación de los entornos laborales en el sector BPO. Con el fin de diseñar un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva o del habla, se propone una estrategia que abarca desde el diagnóstico inicial de las necesidades hasta la sensibilización del personal, la capacitación ajustada y la adecuación de los procesos de selección y reclutamiento. Además, se identifican herramientas tecnológicas de apoyo, planes de seguimiento y evaluación con indicadores clave de desempeño. Todo ello con el propósito de crear un entorno inclusivo que permita a estas personas integrarse en las actividades del sector, promoviendo su desarrollo profesional y contribución al entorno laboral.

La metodología propuesta incluye la definición de perfiles de puesto adaptados y la evaluación de las condiciones físicas en el lugar de trabajo. Se plantea un cronograma preliminar de actividades y un presupuesto simulado, y se brindan recomendaciones para la posible implementación del programa de inclusión.

Se sugieren programas de sensibilización y capacitación para los empleados, con el objetivo de fomentar una cultura inclusiva y valorar la diversidad en el entorno laboral. Se destaca la importancia del compromiso de la alta dirección para mejorar las políticas internas y promover un entorno laboral inclusivo y sostenible para todos los empleados incluyendo aquellos con discapacidades y otros grupos de interés.

Palabras clave: Adaptación laboral, discapacidad auditiva, inclusión laboral, sector BPO

Introducción

En la actualidad, la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla representa un desafío en diversos sectores, incluyendo el de Business Process Outsourcing (BPO). A pesar de los esfuerzos realizados en términos de políticas de igualdad y derechos laborales, muchas empresas aún enfrentan dificultades para integrar efectivamente a estas personas en el entorno. Esta dificultad es consecuencia de múltiples factores, entre ellos la falta de adaptación en los espacios de trabajo y la insuficiencia de formación específica. A ello se suma la ausencia de políticas inclusivas bien establecidas, lo que refuerza las barreras para la plena integración de esta población en el sector.

La importancia de abordar este tema radica en que la integración efectiva de personas con discapacidad auditiva o del habla no solo cumple con los estándares legales y éticos, sino que también ofrece beneficios para las organizaciones. Entre estos beneficios se encuentran una mayor diversidad en el pensamiento, un incremento en la innovación y una mejora en la moral del equipo. Sin embargo, la falta de programas de inclusión adecuados sigue limitando las oportunidades de empleo para esta población.

Este anteproyecto tiene como objetivo principal el diseño de un programa de inclusión laboral adaptado para personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector BPO en Bogotá. La elección del sector BPO responde a su alta capacidad para integrar diversas habilidades y al crecimiento continuo de esta industria en la región. El diseño del programa se centrará en ofrecer soluciones prácticas y basadas en la investigación para superar las barreras actuales y facilitar la integración de estos individuos en roles administrativos dentro del sector.

El alcance de este estudio se limita al diseño teórico del programa de inclusión, sin llevar a cabo una implementación práctica en empresas reales. La investigación se basará en una revisión

documental y el análisis de casos para desarrollar un conjunto de recomendaciones. Además, se proporcionará un cronograma y presupuesto simulado para ilustrar cómo podría llevarse a cabo la implementación.

Esta temática está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el ODS 8, que promueve el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos. Dentro de este marco, la meta 8.5 establece que para 2030 se debe lograr el empleo pleno y productivo, asegurando igualdad de oportunidades y remuneración equitativa para personas con discapacidad, entre otros colectivos vulnerables.

Desde la perspectiva de la ingeniería industrial, el diseño de un programa de inclusión laboral no solo implica la adaptación de los entornos físicos y tecnológicos, sino también la optimización de procesos para garantizar que las personas con discapacidad auditiva o del habla puedan integrarse eficientemente en las dinámicas laborales del sector BPO. Este enfoque no solo mejora la productividad, sino que también promueve una cultura organizacional inclusiva y equitativa.

Este documento está estructurado en secciones que abordan la descripción del problema, la metodología propuesta, el diseño del programa de inclusión laboral y las recomendaciones basadas en los hallazgos. Cada sección se ha diseñado para proporcionar una visión integral del enfoque propuesto y las estrategias recomendadas.

1. Planteamiento del Problema

1.1.1 Descripción del problema

En el contexto del sector de Business Process Outsourcing (BPO) en Bogotá, la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla representa un desafío y una oportunidad para fomentar la equidad y la responsabilidad social empresarial. Según la Encuesta Nacional de Calidad de Vida de 2020 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), aproximadamente 437.000 personas en Bogotá tienen alguna forma de discapacidad, lo que constituye el 5,0% de la población total de la capital colombiana (DANE, 2020) (véase figura 1). Esta cifra subraya la importancia de diseñar programas de inclusión que no solo cumplan con criterios legales y éticos, sino que también aprovechen el potencial y las capacidades de un grupo frecuentemente subrepresentado en el mercado laboral.

Figura 1 Personas con discapacidad según dominio y sexo

Cifras en miles de personas y porcentajes. Bogotá y total nacional. 2020

Depto	Area	Total personas de 5 años y más	Total personas de 5 años y más con niveles de dificultad 1 y 2		Sexo			
					Hombre		Mujer	
			Total	%	Total	%	Total	%
Bogotá, D.C.	Total	7.305	437	6,0	187	42,9	249	57,1
	Cabecera	7.279	435	6,0	187	42,9	249	57,1
	Centros poblados y rural disperso	26	1	4,2	0	42,4	1	57,6
	Total	46.857	2.647	5,6	1.202	45,4	1.445	54,6
Total nacional	Cabecera	35.869	2.075	5,8	898	43,3	1.177	56,7
	Centros poblados y rural disperso	10.988	572	5,2	304	53,2	268	46,8

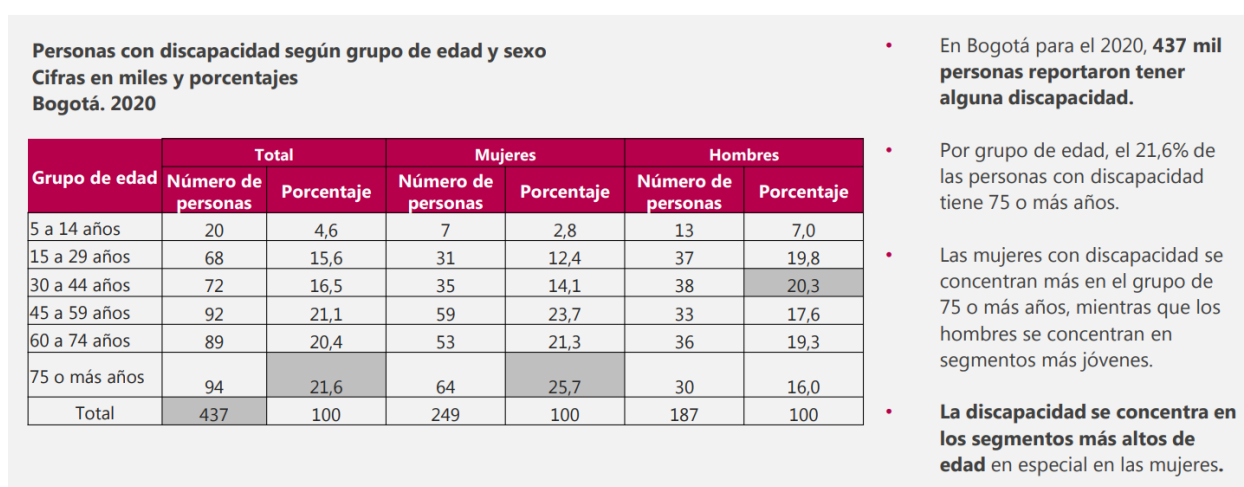
- En Bogotá para el 2020, **437 mil personas** reportaron tener alguna discapacidad. Ellas son el **6% de la población de Bogotá**. En Colombia las PcD corresponden al 5,6%.
- 16,5% de las PcD del país residen en Bogotá.

Nota: Esta figura muestra la cifra de personas con discapacidad y en donde viven. (DANE, 2020)

A pesar del crecimiento del sector BPO en Bogotá y su impacto en la generación de empleo, se evidencian desafíos en cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad

auditiva o del habla. Según la Asociación Colombiana de BPO, el sector BPO en Colombia experimentó un crecimiento del 6% en el último año, generando más de 752.500 empleos a nivel nacional. En Bogotá, el sector BPO se muestra como un escenario propicio para el desarrollo juvenil y profesional, con el 57% de sus empleados entre 18 y 29 años (Asociación Colombiana de BPO, 2023). Además, la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo de 2021 indica que, a nivel nacional, las personas con discapacidad representan el 5,0% de la población del país, correspondiendo a 2.499.176 personas (DANE, 2022) (véase figura 2). Según datos de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) de 2021, solo el 1,9% de la fuerza laboral del país son personas con discapacidad, lo que sugiere una marcada brecha de inclusión laboral. Además, la tasa de desempleo en personas con discapacidad es más alta que en personas sin discapacidad (DANE, 2021).

Figura 2 Personas con discapacidad en Bogotá, según edad



Nota: Esta figura muestra la distribución de edades de las personas con discapacidad en la ciudad de Bogotá. (DANE, 2020).

El manejo actual de la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de BPO en Bogotá presenta limitaciones. Entre los desafíos identificados se encuentran la falta de accesibilidad en el lugar de trabajo, la discriminación por parte de empleadores y compañeros de trabajo, y la escasez de programas de capacitación y sensibilización (Oficina Internacional del Trabajo, 2020). A pesar de esto, muchos de los requisitos para los cargos en el sector de BPO se centran en habilidades cognitivas y técnicas que pueden ser desempeñadas por personas con discapacidad auditiva o del habla (Portafolio, 2021). Por ejemplo, las competencias clave en este campo, como el procesamiento de datos, la atención al cliente y el manejo de software y sistemas de comunicación, no están necesariamente vinculadas a la audición o el habla (Budon, 2022). El Ministerio del Trabajo, junto al Departamento Administrativo de la Función Pública y el Servicio Público de Empleo, ha facilitado la inserción laboral de más de 17 mil personas con discapacidad en los sectores público y privado durante el último cuatrienio, promoviendo así el desarrollo y cumplimiento de sus proyectos de vida. (Mintrabajo, 2022).

1.1.2 Enunciado del Problema

El desafío en el contexto del diseño de un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de BPO radica en la falta de conocimiento y de procesos estandarizados que guíen a las empresas en la adaptación de los puestos de trabajo. Según la Ley 1618 de 2013 en Colombia, las empresas deben adoptar medidas específicas para garantizar la inclusión laboral de personas con discapacidad, pero estudios recientes demuestran que la implementación en sectores como el BPO sigue siendo limitada debido a la falta de directrices claras y de formación adecuada. (Ministerio de Trabajo, 2020). Las organizaciones enfrentan dificultades para implementar políticas inclusivas debido a la

escasez de información y de directrices prácticas. Esta falta de preparación limita la capacidad de las empresas para integrar a personas con discapacidad auditiva o del habla en el entorno laboral.

1.1.3 Alcance del Problema

El alcance de este estudio se enfoca en el diseño de un programa de inclusión laboral dirigido a personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de BPO en Bogotá. El estudio explorará estrategias para facilitar la integración de estas personas en roles administrativos dentro de las empresas del sector, considerando tanto las barreras físicas como las comunicativas que pueden afectar su desempeño laboral. Además, se evaluará la viabilidad operativa de adaptar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo profesional para este grupo. Se abordarán también las implicaciones legales, éticas y de responsabilidad social empresarial asociadas con la integración laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla sin entrar en la implementación real del programa en empresas específicas.

1.1.4 Formulación del Problema

¿Qué elementos deben incluirse en un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de Business Process Outsourcing (BPO) para su integración en el entorno laboral?

Este problema se centra en la integración de personas con discapacidad auditiva o del habla en empresas del sector de Business Process Outsourcing (BPO). Las barreras identificadas incluyen la falta de adaptación de los entornos laborales y la ausencia de programas específicos de inclusión, lo que limita las oportunidades de empleo para este grupo. Además, la carencia de sensibilización y capacitación entre los empleadores contribuye a perpetuar estigmas y dificultades en la gestión del talento de personas con discapacidad.

El programa de inclusión laboral debe abordar elementos clave como la creación de procesos de reclutamiento inclusivos, la implementación de ajustes razonables en el entorno de trabajo, la capacitación del personal en comunicación efectiva, y la sensibilización hacia las capacidades y competencias de las personas con discapacidad auditiva o del habla. De esta manera, se busca facilitar su integración efectiva en el sector BPO y fomentar un entorno laboral equitativo y respetuoso.

El objetivo de esta investigación es diseñar un programa que incluya estos elementos, proporcionando recomendaciones prácticas para que las empresas del sector BPO en Bogotá integren a personas con discapacidad auditiva o del habla, mejorando así sus oportunidades de empleo y creando un entorno laboral más inclusivo.

2. Objetivos de Investigación

2.1 Objetivo General

- Diseñar un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva o del habla, dirigido a empresas del sector de BPO en Bogotá.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis de las necesidades y desafíos que enfrentan las personas con discapacidad auditiva o del habla en el contexto laboral de las empresas de BPO en Bogotá.
- Investigar prácticas y políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva o del habla en el contexto de las empresas de BPO en Bogotá.
- Identificar estrategias y acciones para el diseño de un programa de inclusión laboral, destinadas a abordar las barreras identificadas para personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de BPO en Bogotá.

3. Justificación

La inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla es un tema de relevancia social y ética. Estas personas enfrentan barreras significativas en su acceso al empleo, lo que limita sus oportunidades de desarrollo personal y profesional. Diseñar un programa de inclusión laboral en el sector de BPO en Bogotá responde a la necesidad de crear ambientes de trabajo equitativos y justos, alineados con los principios de responsabilidad social empresarial y los derechos humanos.

El sector de BPO (Business Process Outsourcing) es uno de los sectores económicos más dinámicos y en expansión en Bogotá, ofreciendo una amplia gama de funciones y oportunidades laborales. Sin embargo, la inclusión de personas con discapacidad auditiva o del habla en este sector sigue siendo limitada. Un programa de inclusión no solo mejorará las oportunidades laborales para este grupo, sino que también puede enriquecer el ambiente laboral mediante la diversidad, lo cual se ha demostrado que promueve la innovación y aumenta la productividad.

Desde la perspectiva de la Ingeniería Industrial, este anteproyecto es significativo porque aborda la optimización de recursos humanos y la mejora continua de los procesos laborales. La inclusión de personas con discapacidad implica no solo la adaptación física del entorno laboral, sino también el rediseño de procesos de selección, capacitación y desarrollo dentro de las empresas, desafíos que requieren un enfoque sistemático y estratégico característico de esta disciplina.

Finalmente, este anteproyecto tiene un valor académico, ya que contribuirá a la escasa literatura existente sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de BPO en Bogotá. Las estrategias y recomendaciones propuestas servirán como

base para futuras investigaciones y proyectos en el área de la gestión de recursos humanos y la inclusión laboral.

4. Marco de Referencia

4.1 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad

La inclusión laboral se refiere a la práctica de integrar a personas con diversas discapacidades en el entorno laboral, garantizando igualdad de oportunidades y eliminando barreras que puedan impedir su participación plena (Oficina Internacional del Trabajo, 2020). No solo cumple con los estándares legales y éticos, sino que también aporta beneficios a las organizaciones, como la diversidad de pensamiento, aumento en la creatividad y mejora en la moral del equipo (Meta, 2024).

La Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece que la inclusión garantiza a todas las personas iguales oportunidades para acceder, participar y relacionarse con su entorno, además de disfrutar de bienes y servicios en igualdad de condiciones junto a los demás ciudadanos, sin restricciones debido a discapacidad. (Ministerio de Salud, 2017).

4.2 Discapacidad Auditiva y del Habla

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad define a las personas con discapacidad como aquellas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al enfrentar distintas barreras, pueden ver limitada su participación plena y efectiva en la sociedad en condiciones de igualdad con los demás (ONU, 2006).

La discapacidad auditiva se refiere a una disminución parcial o completa de la capacidad para percibir sonidos. Puede variar en gravedad y puede ser desde una pérdida leve hasta una pérdida profunda. Esta condición puede afectar la comunicación, la socialización y el desarrollo del lenguaje (Organización Mundial de la Salud, 2024).

La discapacidad del habla se refiere a trastornos de la comunicación que pueden variar desde dificultades leves para articular palabras hasta la incapacidad total de hablar. Estas dificultades pueden ser el resultado de una variedad de causas, incluyendo problemas neurológicos, físicos o psicológicos (Asociación Estadounidense del Habla, el Lenguaje y la Audición, 2024)

Las personas sordas tienen una pérdida auditiva neurosensorial profunda en ambos oídos, lo cual dificulta el desarrollo del lenguaje oral en contextos de interacción natural. Esto puede generar problemas de comunicación que impactan su vida cotidiana y su participación en el ámbito laboral (Macías, 2010).

4.3 Experiencias Internacionales y Mejores Prácticas

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU establece que, para que las personas con discapacidad puedan vivir de manera independiente y participar plenamente en todos los ámbitos de la vida, los Estados Parte deben implementar medidas que garanticen el acceso en condiciones de igualdad al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones (incluidos los sistemas y tecnologías de información y comunicación), así como a otros servicios e instalaciones de acceso público en áreas tanto urbanas como rurales (ONU, 2006, pág. 20)

Diversos países han implementado programas exitosos de inclusión laboral de personas con discapacidad, proporcionando ejemplos valiosos para el contexto local.

Estados Unidos.

En Estados Unidos, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 ha sido clave para fomentar la inclusión en el ámbito laboral. Esta legislación prohíbe la discriminación

contra personas con discapacidad en todos los sectores de la vida pública, incluyendo el empleo. Además, la ADA exige que los empleadores ofrezcan ajustes razonables para trabajadores con discapacidades, promoviendo así una mayor accesibilidad y generando oportunidades laborales. Según un estudio de la Oficina de Estadísticas Laborales, la tasa de empleo para personas con discapacidad ha crecido considerablemente desde la implementación de la ADA. (Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo de EE. UU, 2008).

Europa.

En Europa, la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 ha sido un marco clave para la inclusión laboral. Esta estrategia ha fomentado la creación de políticas y programas específicos dirigidos a mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad. Por ejemplo, en Alemania, el programa "Inclusión a través del Trabajo" ha logrado integrar a miles de personas con discapacidades en el mercado laboral a través de formación especializada y subsidios. (Comisión Europea, 2024).

Canadá.

Canadá también ha desarrollado políticas inclusivas, como el programa "Opportunities Fund for Persons with Disabilities", que proporciona financiamiento para ayudar a las personas con discapacidades a encontrar y mantener un empleo. Este programa ha sido exitoso en la reducción de la tasa de desempleo entre las personas con discapacidades, mejorando su integración en el mercado laboral.

Australia.

Australia ha implementado el "Disability Employment Services" (DES), un programa que ofrece apoyo a las personas con discapacidad para obtener y mantener empleo. Este programa

incluye servicios de orientación laboral, capacitación y asistencia en la búsqueda de empleo. Un informe del gobierno australiano indica que el DES ha contribuido a aumentar la tasa de empleo de personas con discapacidades, mejorando su calidad de vida y autonomía económica. (Instituto Australiano de Salud y Bienestar, 2024)

Japón.

En Japón, la Ley de Promoción de Empleo para Personas con Discapacidad establece cuotas obligatorias de empleo para personas con discapacidad en empresas de cierto tamaño. Las empresas que no cumplen con estas cuotas deben pagar multas, lo que ha incentivado la contratación y adaptación de espacios de trabajo para personas con discapacidades.

4.4 Contexto Legal y Normativo en Colombia

En Colombia, la Ley 1618 de 2013 define las medidas necesarias para asegurar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo la igualdad en el acceso al trabajo. Esta legislación obliga a los empleadores a aplicar acciones que garanticen la accesibilidad y eviten la discriminación en el entorno laboral. Asimismo, el Ministerio del Trabajo, en colaboración con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Servicio Público de Empleo, ha facilitado la inserción laboral de más de 17 mil personas con discapacidad en los sectores público y privado durante el último cuatrienio, promoviendo así el desarrollo de sus proyectos de vida (Mintrabajo, 2022).

Otras normativas relevantes incluyen:

Ley 361 de 1997. Conocida como la Ley de Integración Social de las Personas con Limitación, dispone mecanismos para facilitar la integración social y laboral de las personas con

discapacidad, prohibiendo toda forma de discriminación en el ámbito laboral. (Función Pública, 2024)

Ley 1429 de 2010. También conocida como la Ley de Formalización y Generación de Empleo, incluye incentivos para la contratación de personas con discapacidad. (Función Pública, 2024)

Ley 1752 de 2015. Esta ley modifica el Código Penal para sancionar la discriminación laboral contra personas con discapacidad. (Función Pública, 2024)

Estas normativas proporcionan un marco legal que promueve la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral de personas con discapacidad en Colombia.

4.5 Programas y Acciones Puntuales en Empresas

Diversas empresas han puesto en marcha programas y acciones concretas dirigidas a fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva y del habla. Entre los ejemplos se encuentran:

Teleperformance. Esta empresa de BPO ha implementado un programa de inclusión laboral que incluye la capacitación en lenguaje de señas para empleados y la adaptación de sus plataformas tecnológicas para ser accesibles a personas con discapacidad auditiva. (El Tiempo, 2024)

IBM. IBM ha desarrollado el programa "Accessibility for All," que proporciona herramientas tecnológicas y formación para empleados con diversas discapacidades, incluidas aquellas relacionadas con la audición y el habla. (IBM, 2022)

Accenture. Accenture ha creado el programa "Disability Inclusion Advantage," que ofrece capacitaciones y ajustes razonables en el lugar de trabajo, así como iniciativas de sensibilización para todos los empleados. (Accenture, 2018)

Microsoft. Microsoft ha implementado diversas iniciativas para fomentar la inclusión, como el "AI for Accessibility" que desarrolla tecnologías accesibles y proporciona soporte a empleados con discapacidades. (Microsoft, 2021)

Estos programas no solo tienen como objetivo cumplir con las normativas legales, sino también fomentar una cultura inclusiva en las organizaciones, lo que contribuye a aumentar la diversidad y promover la innovación.

4.6 Sector de Business Process Outsourcing (BPO) en Bogotá

El sector de BPO en Bogotá es un pilar significativo de la economía local, caracterizado por un crecimiento constante y la generación de empleo. Según la Asociación Colombiana de BPO, este sector experimentó un crecimiento del 6% en el último año, generando más de 752.500 empleos a nivel nacional. En Bogotá, el sector BPO emplea a una gran cantidad de jóvenes, con el 57% de sus empleados entre 18 y 29 años (Asociación Colombiana de BPO, 2023). Esto subraya la importancia de adaptar las estrategias de inclusión para aprovechar el potencial de esta fuerza laboral joven y diversa.

El sector de BPO en Bogotá ha crecido considerablemente en los últimos años, generando empleo y contribuyendo al desarrollo económico de la ciudad. Este sector se caracteriza por ofrecer servicios tercerizados que incluyen atención al cliente, procesamiento de datos, soporte técnico y otros servicios administrativos (ProColombia, 2022). La inclusión laboral de personas con discapacidad en este sector puede ser altamente beneficiosa, tanto para las

empresas como para los empleados, fomentando una mayor diversidad y equidad en el entorno laboral (Ministerio de Trabajo, 2024).

4.7 Beneficios de la Inclusión Laboral en el Sector BPO

La inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector BPO no solo es una cuestión de responsabilidad social, sino que también aporta beneficios económicos y competitivos. Las empresas que implementan programas de inclusión laboral pueden mejorar su reputación corporativa, atraer y retener talento diverso, y aumentar la lealtad y satisfacción de sus empleados (Asociación Española de Escuelas de Negocios, 2023). Además, el estudio “Diversity matters” del año 2015, indica que la diversidad en el lugar de trabajo puede llevar a un mejor rendimiento organizacional y una mayor innovación (Hunt, Layton, & Prince, 2015).

Un artículo de la Universidad de Alicante de 2022, titulado 'El futuro de las personas con discapacidad en el mundo: El empleo como factor clave para la inclusión', destaca la importancia de visibilizar la diversidad funcional en la sociedad como un elemento esencial para su integración. Los esfuerzos recientes han incrementado la conciencia social y el apoyo hacia la plena integración psicosocial de este grupo. (De Lorenzo Garcia, 2004)

Desarrollar procesos de selección inclusivos es vital para asegurar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades en el mercado laboral. Esto incluye la eliminación de sesgos en las entrevistas de trabajo y la promoción de políticas que garanticen la accesibilidad desde el inicio del proceso de contratación (Portafolio, 2021).

4.8 Desafíos de la Inclusión Laboral en el Sector BPO

A pesar de los beneficios, la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector BPO presenta desafíos. Estos incluyen barreras comunicativas, falta de accesibilidad en las instalaciones y plataformas de trabajo, y estigmas sociales persistentes. La falta de sensibilización y capacitación adecuada entre empleadores y compañeros de trabajo también puede perpetuar estos desafíos (Oficina Internacional del Trabajo, 2020).

Mientras que la visibilidad facilita el apoyo para diversidades funcionales más evidentes, como la movilidad reducida o la diversidad sensorial visual, es más complicado para diversidades menos visibles, como la cognitiva o auditiva. (Lucas-Molina, Ávila, Pérez, & Fonseca-Pedrero, 2020) Las necesidades de estas diversidades a menudo no son reconocidas por la sociedad, lo que lleva a una falta de apoyo adecuado. (Suriá, 2022). La discriminación es una problemática que enfrentan a diario las personas con discapacidad en Colombia, lo que limita su acceso al mercado laboral y a la educación, generando repercusiones tanto a nivel social como emocional (Monsalve, 2018). Además, investigaciones realizadas por Monsalve (2018) subrayan que la discriminación, tanto explícita como implícita, sigue siendo un obstáculo significativo para la inclusión plena de personas en condición de discapacidad en Colombia, afectando su acceso al mercado laboral y su bienestar socioemocional.

Estudios recientes han destacado que la falta de sensibilización y capacitación adecuada entre empleadores y compañeros de trabajo es un factor clave que perpetúa estas barreras (Oficina Internacional del Trabajo, 2020). Es fundamental alcanzar un objetivo clave: que la opinión pública reconozca que la realidad humana es plural y diversa, y que existen colectivos para quienes la nueva Sociedad de la Información no es fácilmente accesible, ni resulta sencillo acceder a los recursos necesarios para participar en ella (Isasi & García, 2008)

La preparación académica coloca a las personas con discapacidad en una posición de desventaja frente a las exigencias del mercado laboral, debido a factores que van más allá de la discapacidad misma. Tanto la capacitación como el nivel educativo tienen un impacto significativo en las oportunidades laborales, ya que es a través de este proceso formativo que se adquieren habilidades y conocimientos específicos en un área determinada. (Mina & Barzola, 2018)

4.9 Estrategias para la Inclusión Laboral

Para enfrentar estos desafíos, es crucial desarrollar estrategias de inclusión laboral. En un artículo de 2022, titulado 'Expectativas de inserción laboral y autoeficacia laboral en estudiantes con diversidad funcional: influencia del tipo, grado y momento en que se presenta', la Universidad de Alicante propone que los centros educativos ofrezcan apoyo a estudiantes universitarios con necesidades especiales, proporcionando adaptaciones pedagógicas y curriculares, fomentando la autonomía personal, la vida independiente, la participación social y la orientación profesional. Además de estos servicios, es esencial implementar programas de intervención y acciones que refuercen la autoeficacia laboral y ofrezcan estrategias específicas para mejorar la empleabilidad. (Abad, Alavrez, & Castro, 2008; Suriá, 2022)

De hecho, las herramientas informáticas pueden ser adaptadas para cumplir con las necesidades intelectuales más específicas, así como con las normas ergonómicas más rigurosas (Isasi & García, Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación, 2008, pág. 367)

Una de las medidas más relevantes que podría implementarse es la inclusión de formación en software, hardware y adaptaciones para personas con discapacidad en los programas de formación continua. Más allá de ser una obligación legal, la ley busca la capacitación y

concienciación de los profesionales que, en el futuro, diseñarán los servicios básicos de la sociedad, desarrollando una estrategia de formación que acerque las necesidades de las personas con discapacidad a la totalidad de la población (Isasi & García, Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación, 2008, pág. 384)

Actualmente, la población con discapacidad auditiva en América Latina, especialmente los niños sordos, carece de tecnologías integrales de bajo costo que faciliten su inclusión social y mejoren su calidad de vida (Hernández, Márquez, & Martínez, 2015, pág. 109)

Implementar tecnologías asistidas es fundamental para asegurar que las personas con discapacidad auditiva o del habla puedan desempeñar sus funciones eficientemente. Esto incluye sistemas de comunicación accesibles, como videoteléfonos con intérpretes de lengua de señas, software de reconocimiento de voz, subtítulo en tiempo real, y plataformas de mensajería instantánea optimizadas para la comunicación escrita (Budon, 2022). La adopción de estas tecnologías no solo facilita la inclusión, sino que también puede mejorar la productividad y la satisfacción laboral de todos los empleados.

En los últimos años, las nuevas tecnologías han facilitado el camino hacia la integración social y laboral de las personas con discapacidad. La creciente conciencia social, las medidas orientadas a garantizar la accesibilidad real por parte de las distintas administraciones, y el avance de las tecnologías junto a un sector empresarial muy dinámico, nos han colocado en un escenario altamente prometedor. La tecnología actual ofrece recursos y herramientas suficientemente avanzadas para hacer accesibles los desarrollos tecnológicos a prácticamente cualquier persona, independientemente de sus habilidades. Hoy en día, las personas con discapacidad disponen de ayudas técnicas que les permiten llevar una vida plena y superar muchas de las barreras, a menudo invisibles para los demás, que enfrentan diariamente (Isasi &

García, Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación. (Isasi & García, Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación, 2008, pág. 388).

Los ordenadores pueden controlar impresoras Braille, que funcionan como soporte táctil para la lectura. También existen sintetizadores de voz que ofrecen un valioso apoyo a las personas con deficiencia visual, convirtiendo la información visual de la pantalla en información auditiva. Dado que el procesamiento visual de la palabra escrita y el auditivo de la palabra hablada activan diferentes áreas en la corteza cerebral, es necesario desarrollar un hábito cognitivo específico para aprovechar al máximo los recursos que ofrece la tecnología de voz sintética. Además, los ordenadores combinan la síntesis de voz con sistemas OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres), que permiten reconocer caracteres impresos. Así, el texto se escanea y, mediante un software adecuado, se convierte en voz, permitiendo que una persona con deficiencia visual pueda tomar un libro, colocarlo en el escáner y escuchar su contenido, o incluso estudiar la lección. Lo mismo ocurre al consultar textos en Internet. Esta tecnología ofrece nuevas oportunidades en la educación de personas con discapacidad visual, aunque aún no está suficientemente difundida, principalmente debido a la falta de capacitación del profesorado en estas aplicaciones. Una de las principales ventajas de las páginas electrónicas es que se puede ajustar el tamaño de las letras según las preferencias del lector. Incluso algunos ordenadores cuentan con un sistema de 'lupa electrónica' que permite ampliar cualquier texto en la pantalla. Todo el contenido visual en la pantalla puede ser ampliado varias veces, lo que brinda a los estudiantes con deficiencia visual la posibilidad de utilizar este recurso para escribir, tomar apuntes o leer textos y programas. (Isasi & García, Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación, 2008, pág. 372). Un artículo científico de la Revista de

ciencia y tecnología titulado “Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a desde un sistema experto. Caso de estudio” sugiere que la implementación de tecnologías, como chatbots en entrevistas de selección, puede ayudar a eliminar sesgos subjetivos y mejorar la evaluación de candidatos con discapacidad. Esto puede ser especialmente relevante en el sector BPO, donde la comunicación efectiva es clave. (Pinos & Chasi, 2021)

Aunque las políticas públicas han sido clave en la inclusión laboral de las personas con discapacidad, es fundamental que las empresas, apoyadas en la tecnología, sigan reduciendo las brechas existentes. Además, deben eliminar los estereotipos que dificultan el reconocimiento y el aprovechamiento del talento de las personas con discapacidad, limitando así la valoración de sus cualidades. (Pinos & Chasi, 2021, pág. 47)

Un artículo de la Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología titulado “Aspectos que inciden en el uso de TIC para desarrollar prácticas inclusivas en contexto de COVID-19. Un estudio de caso” discute cómo las TIC promueven la inclusión educativa, facilitando la comunicación y ofreciendo nuevas formas de aprendizaje a través de metodologías alternativas. Además, se destaca la necesidad de que los docentes integren intencionalmente las TIC para generar prácticas inclusivas. (Hernández, Jara, Potthoff, & Chavez, 2022)

La sensibilización de todo el personal sobre las capacidades y necesidades de las personas con discapacidad auditiva o del habla es esencial para crear un entorno de trabajo inclusivo. La capacitación debería incluir formación en lengua de señas, manejo de tecnologías de asistencia, y cómo comunicarse eficazmente con personas que utilizan diferentes medios de comunicación (ONU, 2006). Fomentar una cultura organizacional que valore la diversidad y el respeto mutuo también es crucial para eliminar estigmas y prejuicios.

Las organizaciones deben establecer criterios de selección que se centren en las competencias y habilidades, en lugar de en las limitaciones físicas.

La creación de entornos laborales accesibles es otra estrategia clave para la inclusión. Esto implica no solo la adecuación de las instalaciones físicas, como la instalación de señalización visual y alarmas luminosas para alertas, sino también la adaptación de las plataformas digitales utilizadas en el trabajo, asegurando que sean accesibles para personas con discapacidad auditiva o del habla (Shaw, 2020).

Promover el liderazgo inclusivo dentro de la organización es esencial para asegurar que la inclusión sea un valor fundamental en la cultura empresarial. Los líderes deben recibir formación específica en inclusión y diversidad, y deben ser responsables de implementar y mantener políticas inclusivas en toda la organización (McKinsey & Company, 2015).

Las estrategias de inclusión deben ser evaluadas de manera constante y mejoradas para ajustarse a las necesidades cambiantes de la organización y sus empleados. Esto puede implicar encuestas de satisfacción, análisis de desempeño y ajustes periódicos en las políticas y prácticas inclusivas (ILO, 2019).

El programa debe enfocarse en el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, que son esenciales en el sector BPO, donde la interacción con clientes y compañeros es frecuente. Esto puede incluir el uso de tecnologías de asistencia y métodos de comunicación alternativos.

5. Marco Metodológico

5.1 Tipo de investigación

El enfoque de esta investigación es cualitativo, complementado con elementos cuantitativos en fases futuras del desarrollo del proyecto. El objetivo es diseñar un programa de inclusión laboral adaptado a las necesidades de personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector BPO en Bogotá.

Para identificar las necesidades y barreras que enfrentan estas personas, se llevará a cabo una revisión documental exhaustiva de la literatura existente, incluyendo estudios previos, normativas legales y experiencias de inclusión laboral en contextos similares.

En una fase futura de investigación, se propone implementar encuestas a representantes de empresas del sector BPO, así como encuestas a empleados, con el objetivo de recolectar datos cualitativos y cuantitativos que permitan una mayor comprensión sobre las políticas inclusivas actuales, las barreras percibidas y las adaptaciones necesarias en el lugar de trabajo. (Ver Anexo A, B, C y D)

5.2 Diseño de la investigación

Diseño Exploratorio. Este estudio comenzará con un enfoque exploratorio para obtener una comprensión inicial del tema. Se realizará una revisión documental exhaustiva de la literatura académica y técnica relacionada con la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla. Además, se revisarán estudios de caso y ejemplos de programas exitosos a nivel nacional e internacional. Este enfoque permitirá identificar las principales tendencias, desafíos y oportunidades en la inclusión laboral de este grupo en el sector de BPO.

Diseño Descriptivo. Una vez obtenida la información inicial, se procederá a una fase descriptiva. Se describirán detalladamente las prácticas y políticas actuales de inclusión laboral en las empresas del sector de BPO en Bogotá. Esto incluirá la identificación de empresas que hayan implementado programas de inclusión, así como las características de dichos programas.

Análisis de Datos. Se utilizará un enfoque cuantitativo para analizar los datos recolectados a través de encuestas. Las encuestas (ver Anexos A, B, C y D) proporcionarán una perspectiva detallada de las experiencias y percepciones tanto de empleados con discapacidad auditiva o del habla como de gerentes y representantes de recursos humanos. A través del análisis de las respuestas, se identificarán temas recurrentes, patrones emergentes y experiencias compartidas en torno a:

- **Accesibilidad y Comunicación en el Entorno Laboral:** Los datos obtenidos en las encuestas (ver Anexos A, C y D) revelarán si existen herramientas de comunicación adaptadas y la percepción de los empleados sobre su accesibilidad.
- **Oportunidades de Capacitación y Desarrollo:** Las respuestas permitirán evaluar si los empleados sienten que tienen igualdad de oportunidades de capacitación (ver Anexos A, y D).
- **Políticas Inclusivas y Barreras en el Entorno Laboral:** Las encuestas dirigidas a gerentes y recursos humanos (ver Anexo B), ayudarán a identificar políticas actuales, principales barreras y oportunidades de mejora en la inclusión laboral.

Análisis Documental y de Archivos. Revisión de literatura académica relacionada. Se recolectará material relevante a través de bases de datos académicas, sitios web de las empresas del sector, y documentos accesibles a través de plataformas como Scopus y Scielo. El análisis se

centrará en identificar las prácticas actuales de inclusión laboral, barreras comunes y políticas vigentes.

Estudio de Casos. Análisis comparativo de casos representativos. Se seleccionarán casos de empresas del que hayan implementado programas de inclusión laboral para personas con discapacidad. A través de información disponible en la literatura y fuentes secundarias, se estudiará cómo se han diseñado e implementado estos programas, los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas

6. Propuesta de solución

6.1 Descripción del Programa de Inclusión laboral

Se propone diseñar un programa de inclusión laboral destinado a personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de Business Process Outsourcing (BPO). Este programa se centrará en proporcionar oportunidades de empleo y desarrollo profesional para este grupo específico de personas, abordando así las barreras actuales que enfrentan en el acceso al mercado laboral.

Se ofrecerán oportunidades de empleo que permitirán a los participantes desarrollar sus carreras, además de programas de capacitación que potenciarán sus habilidades y competencias. Esto les ayudará a lograr una mayor autonomía y mejorar su calidad de vida.

La inclusión de personas con discapacidad contribuirá a crear un ambiente de trabajo diverso, lo que fomentará la innovación y la creatividad. Asimismo, esto mejorará la reputación de la empresa, alineándola con normativas de inclusión laboral y evitando posibles sanciones.

La diversidad en los equipos de trabajo puede resultar en un aumento de la productividad y en la satisfacción del cliente. Además, al adoptar un enfoque inclusivo, las empresas podrán acceder a nuevos mercados y contribuir al desarrollo sostenible de la economía.

A través de este programa, se busca no solo mejorar el acceso al empleo para personas con discapacidad auditiva o del habla, sino también transformar la cultura organizacional de las empresas del sector BPO, promoviendo un entorno más inclusivo y equitativo.

6.2 Contexto del Programa

El programa de inclusión laboral está diseñado para promover la integración de personas con discapacidad auditiva o del habla en empresas del sector de Business Process Outsourcing (BPO) en Bogotá. Actualmente, existen barreras significativas en términos de accesibilidad y adaptación de los entornos laborales, lo que dificulta la participación de estas personas en el mercado laboral. Este programa busca responder a esa necesidad.

6.3 Objetivo General del Programa

Facilitar la integración de personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector BPO a través de la adaptación de procesos, capacitación inclusiva, y la sensibilización del personal.

6.4 Objetivos Específicos del Programa

- Capacitar al personal de recursos humanos en prácticas de reclutamiento inclusivas.
- Implementar tecnologías adaptativas que faciliten la comunicación para personas con discapacidad auditiva.
- Desarrollar un protocolo de sensibilización para los empleados existentes sobre las discapacidades auditivas y del habla.

6.5 Alcance del Programa

El programa está dirigido a empresas del sector BPO en Bogotá, con el objetivo de implementar políticas inclusivas y realizar ajustes razonables en el entorno laboral para las personas con discapacidad auditiva o del habla. Se trabajará tanto en la sensibilización de los equipos de trabajo como en la creación de mecanismos de comunicación adaptados.

- Población objetivo: Personas con discapacidad auditiva o del habla que busquen empleo o trabajen en el sector BPO en Bogotá.
- Áreas relacionadas: Recursos humanos, formación y desarrollo, áreas de tecnología, y gestión operativa en empresas BPO.
- Duración: Se propone que el programa tenga una duración de 18 meses, incluyendo fases de diagnóstico, implementación y evaluación.

6.6 Problemas que Soluciona

- El programa aborda la falta de oportunidades de empleo para personas con discapacidad auditiva o del habla.
- Proporciona herramientas y adaptaciones tecnológicas que permiten una comunicación efectiva en el entorno laboral.

- Ofrece capacitaciones para que empleadores y compañeros de trabajo comprendan y apoyen las necesidades de estos empleados.

6.7 Propósito del Programa

El propósito del programa es crear un entorno laboral inclusivo que permita la inserción de personas con discapacidad auditiva o del habla, promoviendo la equidad y diversidad dentro de las empresas BPO.

6.8 Beneficios del Programa

Para las personas con discapacidad. El programa aumenta sus oportunidades de empleo, permitiendo su desarrollo profesional en condiciones de igualdad.

Para las empresas. Mejora la diversidad y el ambiente laboral, lo que puede llevar a un aumento en la productividad, reputación y retención de empleados.

Impacto social.: Contribuye a la reducción de estigmas y promueve una mayor inclusión en el ámbito laboral, beneficiando tanto a la comunidad como al sector empresarial.

6.9 Componentes del Programa

Diagnóstico inicial. Evaluación de la situación actual en las empresas en términos de inclusión laboral y accesibilidad para personas con discapacidad auditiva o del habla.

Capacitación y sensibilización. Formación del personal de las empresas sobre inclusión, con módulos específicos sobre discapacidad auditiva y del habla, y sobre el uso de herramientas digitales inclusivas.

Adaptación tecnológica. Implementación de tecnologías de apoyo como software de reconocimiento de voz, plataformas de mensajería instantánea accesible, y capacitaciones en lengua de señas.

Políticas de reclutamiento inclusivo. Ajustes en los procesos de selección para garantizar que sean accesibles y equitativos.

Acompañamiento y apoyo continuo. Seguimiento de las personas con discapacidad y evaluación continua de sus necesidades en el entorno laboral.

6.10 Metodología

Con base en los hallazgos del análisis de datos, se desarrollará un conjunto de recomendaciones y propuestas para el diseño de un programa de inclusión laboral específicamente adaptado para personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector de BPO.

A partir del análisis cualitativo y comparativo realizado en las secciones anteriores, se identificarán las necesidades y barreras más relevantes para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector BPO.

Utilizando los temas y patrones emergentes de las categorías definidas durante el análisis de datos, se diseñarán recomendaciones y propuestas específicas para un programa de inclusión laboral. Estas propuestas estarán alineadas con las estrategias identificadas en los estudios de casos y la revisión documental, asegurando que sean prácticas, factibles y adaptadas al contexto de las empresas del sector.

Las recomendaciones incluirán lineamientos para la adaptación de entornos laborales, la implementación de tecnologías asistidas, y la capacitación y sensibilización del personal.

Además, se propondrán políticas de reclutamiento inclusivo y ajustes en los procesos laborales, que respondan directamente a las barreras y necesidades identificadas en el análisis de datos.

6.11 Metodología del programa

Fase 1: Diagnóstico Inicial

1. Evaluación de Necesidades y Barreras

Objetivo: Identificar los desafíos específicos que enfrentan las personas con discapacidad auditiva o del habla actualmente en la empresa.

Acciones:

- Realizar encuestas con empleados con discapacidad auditiva o del habla (Ver Anexo D y E), así como con gerentes y equipos de recursos humanos (Ver Anexo B), para identificar las principales barreras en el entorno laboral. Las preguntas incluirán aspectos como la accesibilidad en la comunicación, las oportunidades de formación, y la adaptabilidad del entorno de trabajo.
- Revisión de políticas actuales: Evaluar si existen políticas o procedimientos inclusivos en la empresa. Esto incluye revisar los manuales internos y las directrices de recursos humanos para asegurarse de que contemplen las necesidades de los empleados con discapacidad.
- Auditoría del entorno físico y tecnológico: Realizar una evaluación del espacio de trabajo, herramientas tecnológicas y sistemas de comunicación para detectar posibles barreras (ej. falta de subtítulos en videos, dificultad para utilizar el software corporativo sin soporte visual o auditivo).

2. Informe de Resultados del Diagnóstico

Objetivo: Presentar los hallazgos de la evaluación para establecer las áreas críticas que requieren intervención.

Acciones:

- Crear un informe detallado con los resultados de la evaluación, resaltando las barreras identificadas y las áreas que necesitan ajustes.
- Este informe servirá como base para el plan de acción que se desarrollará en la siguiente fase del programa.

Fase 2: Desarrollo de Capacidades y Sensibilización

1. Diseño del Plan de Capacitación

Objetivo: Sensibilizar a todos los niveles de la organización y capacitarlos en inclusión laboral y necesidades específicas de las personas con discapacidad auditiva o del habla.

Acciones:

1.1 Módulos de sensibilización: Desarrollo de talleres y capacitaciones sobre temas de inclusión, enfocándose en la importancia de crear entornos de trabajo diversos y accesibles. Estos módulos incluirán:

- Lengua de señas básica: Introducción para facilitar la comunicación con empleados sordos.
- Técnicas de comunicación inclusiva: Cómo adaptar reuniones, informes y presentaciones para que sean accesibles (uso de subtítulos, materiales visuales, etc.).
- Sensibilización sobre discapacidad: Información sobre las capacidades y derechos de las personas con discapacidad, y cómo maximizar su potencial en el trabajo.

- Contratar consultores o expertos en inclusión laboral para dictar estas capacitaciones, tanto en formato presencial como virtual.

2. Implementación de la Capacitación

Objetivo: Asegurarse de que todos los empleados participen y comprendan el contenido de la capacitación.

Acciones:

- Programación de talleres: Establecer un calendario para las sesiones de formación, asegurando la participación de todos los empleados, desde niveles operativos hasta directivos.
- Evaluación de la capacitación: Llevar a cabo encuestas posteriores a la capacitación para evaluar el nivel de satisfacción y la comprensión de los empleados sobre los temas tratados.
- Certificación: Otorgar certificados de participación a aquellos empleados que completen satisfactoriamente los módulos de formación.

Fase 3: Adaptación del Entorno Laboral

1. Implementación de Ajustes Tecnológicos

Objetivo: Asegurar que las herramientas de trabajo sean accesibles para personas con discapacidad auditiva o del habla.

Acciones:

- Introducir tecnología asistida: Implementar software de transcripción automática para reuniones y sistemas de mensajería interna con funcionalidades de accesibilidad (ej. aplicaciones como Otter.ai para transcripción en tiempo real).
- Subtitulación de contenido audiovisual: Asegurar que todos los videos internos de capacitación o comunicación corporativa estén subtitulados.
- Adaptación de plataformas de trabajo: Revisar y adaptar las plataformas de gestión de tareas para que incluyan elementos visuales y de texto que faciliten la interacción de empleados con discapacidad auditiva o del habla.

2. Modificación del Espacio Físico

Objetivo: Hacer que los entornos de trabajo sean más inclusivos.

Acciones:

- Adaptar las salas de reuniones para incorporar sistemas de audio y subtítulos automáticos.
- Asegurar que las zonas comunes tengan señalización visual clara para facilitar la interacción y el desplazamiento de personas con discapacidad auditiva.

Fase 4: Reclutamiento Inclusivo

1. Revisión del Proceso de Selección

Objetivo: Asegurar que el proceso de contratación sea inclusivo y accesible.

Acciones:

- Adaptar las entrevistas: Ofrecer la opción de realizar entrevistas a través de formatos accesibles, como plataformas con subtítulos o intérpretes de lengua de señas si es necesario.
- Elaborar descripciones de trabajo inclusivas: Asegurarse de que las descripciones de los puestos de trabajo estén redactadas de manera que no excluyan a personas con discapacidad.

2. Asociaciones con Instituciones Especializadas

Objetivo: Reclutar a personas con discapacidad a través de fuentes confiables.

Acciones:

- Crear alianzas con asociaciones o centros de formación para personas con discapacidad, que puedan recomendar candidatos preparados para trabajar en el sector BPO.
- Participar en ferias de empleo inclusivas.

Fase 5: Evaluación y Monitoreo del Programa

1. Definir Indicadores de Desempeño

Objetivo: Medir el impacto y efectividad del programa.

Acciones:

1.1 Establecer indicadores clave, como:

1.1.1 Indicador Tasa de Contratación de Personas con Discapacidad

- Fórmula: $(\text{Número de personas con discapacidad contratadas} / \text{Total de nuevas contrataciones}) \times 100$
- Periodicidad: Trimestral

- Encargados: Equipo de Recursos Humanos

1.1.2 Indicador Nivel de Satisfacción de los Empleados con Discapacidad

- Fórmula: Promedio de satisfacción basado en encuestas anónimas (escala de 1 a 5).
- Periodicidad: Semestral
- Encargados: Departamento de Bienestar Laboral.

1.1.3 Indicador 3 Cumplimiento de los Objetivos de Accesibilidad Tecnológica y Física

- Fórmula: $(\text{Número de objetivos de accesibilidad cumplidos} / \text{Total de objetivos planificados}) \times 100$
- Periodicidad: Anual
- Encargados: Departamento de Infraestructura y Tecnología.

1.1.4 Indicador Reducción de Barreras de Comunicación

- Fórmula: $(\text{Número de barreras identificadas} - \text{Número de barreras solucionadas}) / \text{Número de barreras identificadas} \times 100$
- Periodicidad: Semestral
- Encargados: Área de Comunicación Interna, en colaboración con Recursos Humanos.

1.2 Realizar evaluaciones trimestrales para conocer el progreso del programa.

2 Revisión Continua y Ajustes

Objetivo: Adaptar el programa en función de los resultados obtenidos.

Acciones:

- Basado en los resultados de la evaluación, ajustar las capacitaciones, tecnologías implementadas, o las políticas de inclusión según sea necesario.
- Incluir un sistema de retroalimentación continua, donde los empleados con discapacidad puedan aportar sus sugerencias y opiniones sobre el programa.

6.12 Evaluación y monitoreo

1. Indicadores:

1.1 Indicador Número de Personas con Discapacidad Auditiva o del Habla Contratadas

- Fórmula: Número de personas con discapacidad auditiva o del habla contratadas en un periodo específico.
- Periodicidad: Trimestral
- Encargados: Área de Recursos Humanos.

1.2 Indicador Nivel de Satisfacción de los Empleados con el Programa

- Fórmula: Promedio de satisfacción obtenido mediante encuestas (escala de 1 a 5).
- Periodicidad: Semestral
- Encargados: Departamento de Bienestar.

1.3 Indicador Grado de Implementación de las Adaptaciones Tecnológicas

- Fórmula: $(\text{Número de adaptaciones tecnológicas implementadas} / \text{Total de adaptaciones planeadas}) \times 100$
- Periodicidad: Anual
- Encargados: Departamento de Tecnología e Infraestructura.

1.4 Indicador Porcentaje de Reducción de Barreras de Comunicación en el Entorno Laboral

- Fórmula: $(\text{Número inicial de barreras} - \text{Número de barreras actuales}) / \text{Número inicial de barreras} \times 100$
- Periodicidad: Semestral
- Encargados: Área de Comunicación Interna, en coordinación con Recursos Humanos.

6.13 Recursos necesarios

- Tecnológicos: Software de reconocimiento de voz, equipos de comunicación visual (pantallas, subtítulo), y aplicaciones de mensajería accesible. (Ver figura 4).
- Humanos: Expertos en inclusión laboral, profesionales en lengua de señas, y un equipo de soporte técnico para la adaptación tecnológica. (Ver figura 4).
- Financieros: Presupuesto para adquirir tecnología asistida, contratar capacitadores y cubrir costos de adaptación en el lugar de trabajo. (Ver figura 4).

6.14 Cronograma

Figura 3 Cronograma del programa

Fase del Programa	Duración estimada	Meses
Diagnóstico Inicial	2 semanas	Mes 1
Evaluación de necesidades	1 semana	
Auditoria del entorno laboral	1 semana	
Informe de diagnostico	1 semana	
Desarrollo de capacidades y sensibilización	4 semanas	Mes 2
Diseño del plan de capacitación	1 semana	
Implementación de la capacitación	2 semanas	
Evaluación de la capacitación	1 semana	

Adaptación del Entorno Laboral	3 semanas	Mes 3
Implementación de ajustes tecnológicos	2 semanas	
Modificación del espacio físico	1 semana	
Reclutamiento Inclusivo	3 semanas	Mes 4
Revisión del proceso de selección	1 semana	
Asociaciones con instituciones	2 semanas	
Evaluación y Monitoreo del Programa	2 semanas	Mes 5
Definición de indicadores	1 semana	
Revisión trimestral	Continua (Cada 3 meses)	

6.15 Presupuesto

Figura 4 Presupuesto del programa

Concepto	Costo Estimado
Diagnóstico Inicial	
Consultores externos para la auditoría	\$ 8.000.000
Materiales de evaluación (encuestas, entrevistas)	\$ 1.200.000
Desarrollo de Capacidades y Sensibilización	
Diseño del plan de capacitación	\$ 4.000.000
Talleres y capacitaciones	\$ 12.000.000
Contratación de instructores y facilitadores	\$ 10.000.000
Adaptación del Entorno Laboral	
Software de transcripción automática	\$ 4.800.000 (Licencia anual)

Subtitulación de contenido audiovisual	\$ 2.000.000
Ajustes físicos en el lugar de trabajo	\$ 6.000.000
Reclutamiento Inclusivo	
Adaptación del proceso de selección	\$ 4.000.000
Alianzas con instituciones	\$ 2.000.000
Evaluación y Monitoreo del Programa	
Definición de indicadores	\$ 2.000.000
Revisión trimestral	\$ 4.000.000
TOTAL ESTIMADO	\$ 56.000.000

7. Conclusiones

El anteproyecto fomentar entornos laborales inclusivos para personas con discapacidad auditiva o del habla en el sector BPO. Las barreras comunicativas y la falta de sensibilización de los empleadores limitan su plena participación, lo que subraya la importancia de diseñar un programa especializado que busque superar estas limitaciones y promover la equidad laboral.

La tecnología se presenta como un elemento clave en el proceso de inclusión, ya que la implementación de herramientas de accesibilidad, como software de interpretación de lenguaje de señas o subtítulos automáticos, podría facilitar la interacción y productividad de las personas con discapacidad en entornos laborales digitales. Sin embargo, los efectos reales de estas tecnologías requieren validación a través de su implementación práctica.

Un hallazgo significativo del análisis realizado es la necesidad de sensibilizar y capacitar a empleadores y empleados sobre la creación de espacios de trabajo inclusivos. Esta capacitación es esencial para que la inclusión no solo beneficie a las personas con discapacidad, sino también a las empresas, que podrían acceder a un grupo talentoso a menudo subvalorado.

El diseño del programa propuesto tiene el potencial de convertirse en un modelo para otras industrias que enfrentan desafíos similares en cuanto a la inclusión laboral, estableciendo un

estándar de buenas prácticas en la contratación de personas con discapacidad. A través de este anteproyecto, se han identificado las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad auditiva o del habla, tales como las barreras comunicativas, la falta de accesibilidad en el entorno laboral y los estigmas persistentes.

Aunque no se llevará a cabo una implementación práctica, el desarrollo de este modelo proporciona una base sólida para futuras iniciativas en busca de un entorno de trabajo más inclusivo. Los beneficios potenciales de la inclusión laboral, como el aumento en la diversidad y la mejora en la moral del equipo, destacan la importancia de implementar programas de este tipo en el futuro.

Para investigaciones futuras, se recomienda explorar estudios de impacto reales mediante la implementación de programas piloto y evaluaciones detalladas de la efectividad de las estrategias propuestas. Las limitaciones de este anteproyecto, como la falta de datos empíricos y la ausencia de implementación directa, deben ser consideradas al interpretar los hallazgos.

8. Recomendaciones

Se sugiere que las empresas del sector BPO, en el caso de implementar el programa de inclusión, busquen alianzas con organizaciones que trabajen con personas con discapacidad auditiva o del habla. Estas colaboraciones pueden proporcionar recursos, conocimientos especializados y acceso a tecnologías de apoyo esenciales para facilitar una integración efectiva.

La inclusión total dependerá de la disponibilidad de herramientas tecnológicas accesibles, como sistemas de interpretación de lenguaje de señas o interfaces de comunicación alternativa. Es recomendable que las empresas consideren la implementación de estas herramientas y su evaluación periódica, para asegurar que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad.

En el diseño del programa, se ha resaltado la importancia de capacitar a los empleados y líderes de la empresa para fomentar una cultura inclusiva. Se recomienda que, una vez implementado el programa, se desarrollen iniciativas de capacitación continua en temas de inclusión, para asegurar un entorno laboral donde se comprendan y respeten las necesidades de las personas con discapacidad auditiva o del habla.

Para evaluar el impacto del programa, se recomienda que las empresas, de llegar a implementarlo, monitoreen indicadores clave como las tasas de contratación y retención de empleados con discapacidad, así como los niveles de satisfacción de estos empleados. Esto proporcionará una retroalimentación continua y permitirá realizar ajustes en función de los resultados obtenidos.

El diseño del programa sugiere que las empresas formalicen su compromiso con la inclusión mediante políticas claras y revisables en el tiempo. Estas políticas deberían ser transparentes y contar con metas específicas que permitan medir el progreso hacia un entorno inclusivo..

Es recomendable que cualquier empresa que implemente el programa se asegure de alinearse con las leyes y normativas nacionales e internacionales sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad. Cumplir con estos requisitos legales garantiza que las acciones de inclusión sean sostenibles y respeten los derechos de las personas con discapacidad.

Referencias

- Abad, M., Alavrez, P., & Castro, J. (2008). Apoyo a la integracion de estudiantes con discapacidad en la enseñanza universitaria: algunas medidas y propuestas de actuacion orientadora. *Educacion y Diversidad Universidad de la Laguna*.
- Accenture. (2018). *GETTING TO EQUAL: THE DISABILITY INCLUSION ADVANTAGE*.
Obtenido de <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/a-com-migration/pdf/pdf-89/accenture-disability-inclusion-research-report.pdf>
- Acuña, Ó. A. (2016). *Participación laboral de personas en situación de discapacidad. Análisis desde un enfoque de género para Colombia*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n45/0188-3380-etp-45-00137.pdf>
- Asociación Colombiana de BPO. (2023). Obtenido de <https://www.bpro.org/sites/default/files/2023-12/crecimiento-bpro.pdf>
- Asociacion Colombiana de BPO. (2024). *¿Qué es el sector BPO?* Obtenido de [https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo#:~:text=Business%20Process%20Outsourcing%20\(BPO\)%2C,los%20proceso](https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo#:~:text=Business%20Process%20Outsourcing%20(BPO)%2C,los%20proceso)
- Asociación Española de Escuelas de Negocios. (2023). *El poder de la diversidad y la inclusión en el trabajo: promover la igualdad para lograr el éxito*. Obtenido de <https://www.aeen.org/el-poder-de-la-diversidad-y-la-inclusion-en-el-trabajo-promover-la-igualdad-para-lograr-el-exito/>
- Asociación Estadounidense del Habla, el Lenguaje y la Audición. (2024). *Trastornos de la voz*.

Aspace, C. (30 de Agosto de 2016). *Aspace*. Obtenido de

<https://aspace.org/blog/703/comunicacion-aumentativa-y-alternativa-cao>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *BID apoya el Programa Pacto de*

Productividad para personas con discapacidad. Obtenido de

[https://www.iadb.org/es/noticias/bid-apoya-el-programa-pacto-de-productividad-para-](https://www.iadb.org/es/noticias/bid-apoya-el-programa-pacto-de-productividad-para-personas-con-)
[personas-con-](https://www.iadb.org/es/noticias/bid-apoya-el-programa-pacto-de-productividad-para-personas-con-)

[discapacidad#:~:text=Pacto%20de%20Productividad%20naci%C3%B3n%20con,con%20](https://www.iadb.org/es/noticias/bid-apoya-el-programa-pacto-de-productividad-para-personas-con-discapacidad#:~:text=Pacto%20de%20Productividad%20naci%C3%B3n%20con,con%20alg%C3%BAn%20tipo%20de%20limitaci%C3%B3n.)
[alg%C3%BAn%20tipo%20de%20limitaci%C3%B3n.](https://www.iadb.org/es/noticias/bid-apoya-el-programa-pacto-de-productividad-para-personas-con-discapacidad#:~:text=Pacto%20de%20Productividad%20naci%C3%B3n%20con,con%20alg%C3%BAn%20tipo%20de%20limitaci%C3%B3n.)

Betancourt, D. C., Echeverri, M. P., & Rubio, L. A. (2024). *Inclusión laboral: un*

compromiso pendiente de las organizaciones frente a las personas con discapacidad.

Obtenido de <https://revistas.usal.es/tres/index.php/0210-1696/article/view/31335>

Budon, A. (2022). Obtenido de [https://www.bitrix24.co/articles/12-excelentes-habilidades-](https://www.bitrix24.co/articles/12-excelentes-habilidades-para-un-buen-servicio-al-cliente-que-tu-equipo-necesita.php)

[para-un-buen-servicio-al-cliente-que-tu-equipo-necesita.php](https://www.bitrix24.co/articles/12-excelentes-habilidades-para-un-buen-servicio-al-cliente-que-tu-equipo-necesita.php)

Canales del consejo de Bogotá. (09 de Febrero de 2021). Obtenido de

[https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/artic/20210105/asocfile/20210105184416/ed](https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/artic/20210105/asocfile/20210105184416/edici_n_3113_pa_100_101_pd_de_2021.pdf)
[ici_n_3113_pa_100_101_pd_de_2021.pdf](https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/artic/20210105/asocfile/20210105184416/edici_n_3113_pa_100_101_pd_de_2021.pdf)

CEPAL. (2023). *Desigualdades, inclusión laboral y futuro del trabajo en América Latina*.

Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a25c634b-af42-4892-](https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a25c634b-af42-4892-b8ba-21372a2b815a/content)
[b8ba-21372a2b815a/content](https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a25c634b-af42-4892-b8ba-21372a2b815a/content)

Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo de EE. UU. (2008). *La Ley de*

Estadounidenses con Discapacidades: Una Introducción para Pequeñas Empresas.

Obtenido de <https://www.eeoc.gov/es/laws/guidance/la-ley-de-estadounidenses-con-discapacidades-una-introduccion-para-pequenas-empresas>

Comisión Europea. (2024). *Personas con discapacidad*. Obtenido de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=1137>

Concejo de Bogota. (2015). Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62719&dt=S>

Corrales, Y. T., Salazar, L. D., & Osorio, E. G. (2022). *Análisis y estado actual de los procesos de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad en Colombia*. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/server/api/core/bitstreams/c75bfcfa-bbb0-49b4-a95b-0e7352ca2a9c/content>

DANE. (2020). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2020>

DANE. (2020). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2020>

Dane. (Septiembre de 2021). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Perspectivas-desde-sector-discapacidad-al-ordenamiento-territorial-de-la-region.pdf>

DANE. (2021). Obtenido de <https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/701>

DANE. (2021). Obtenido de <https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/701>

DANE. (2022). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/encuesta-nacional-del-uso-del-tiempo->

Función Publica. (2024). *Ley 361 de 1997*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=343>

González-González, D., Barroso, J. G., Herrera, A. I., & Domínguez, Y. M. (2017).

Inserción Laboral De Personas Con Discapacidad. Obtenido de

<https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n29p109>

Hernández, C., Márquez, H., & Martínez, F. (2015). Propuesta Tecnológica para el

Mejoramiento de la Educación y la Inclusión Social en los Niños Sordos. *Universidad*

Distrital Francisco José de Caldas, Facultad Tecnológica.

Hernández, M. B., Jara, P. A., Potthoff, R., & Chavez, C. F. (2022). Aspectos que inciden en

el uso de TIC para desarrollar prácticas inclusivas en contexto de COVID-19. Un estudio

de caso. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en*

Tecnología.

Hunt, V., Layton, D., & Prince, S. (2015). Obtenido de

https://www.mckinsey.com/insights/organization/~/_media/2497d4ae4b534ee89d929cc6e3aea485.ashx

IBM. (2022). *ADA Digital Accessibility*. Obtenido de

<https://community.ibm.com/community/user/wasdevops/blogs/willetta-ar-rahmaan/2022/04/22/ada-digital-accessibility>

Instituto Australiano de Salud y Bienestar. (2024). *Personas con discapacidad en Australia*.

Obtenido de <https://www.aihw.gov.au/reports/disability/people-with-disability-in-australia>

- Isasi, S. M., & García, A. M. (2008). Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 367.
- Isasi, S. M., & García, A. M. (2008). Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*.
- Isasi, S. M., & García, A. M. (2008). Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*.
- Isasi, S. M., & García, A. M. (2008). Hacia la igualdad a través de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*.
- Isasi, S. M., & García, A. M. (2008). HACIA LA IGUALDAD A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 386.
- Lucas-Molina, B., Ávila, V., Pérez, A., & Fonseca-Pedrero, E. (2020). Educación emocional en jóvenes con discapacidad intelectual: evaluación de una intervención en contexto universitario. *Revista Española de Discapacidad*.
- Macías, E. M. (2010). *EL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3391399.pdf>
- Meta. (2024). *¿Por qué la diversidad y la inclusión son importantes?* Obtenido de <https://es-la.workplace.com/blog/diversidad-e-inclusion>
- Microsoft. (2021). *Duplicar la accesibilidad: Los próximos pasos de Microsoft para expandir la accesibilidad en la tecnología, la fuerza laboral y el lugar de trabajo*. Obtenido de <https://news.microsoft.com/es-xl/duplicar-la-accesibilidad-los-proximos->

pasos-de-microsoft-para-expandir-la-accesibilidad-en-la-tecnologia-la-fuerza-laboral-y-el-lugar-de-trabajo/

Mina, M. A., & Barzola, D. d. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios*.

Ministerio de Salud. (s.f.). Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>

Ministerio de Salud. (2017). *Ley Estatutaria 1618 de 2013*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-balance-1618-2013-240517.pdf>

Ministerio de Salud. (2022). *Categorías de discapacidad*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad>

Ministerio de Trabajo. (2020).

Ministerio de Trabajo. (2024). *GUÍA PARA EL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59111836/GUIA+PARA+EL+PROCESO+DE+INCLUSION+LABORAL+DE+PCD.pdf/1d8631c0-58d5-8626-69cb-780b169fcdf7?version=1.0>

Ministerio de Trabajo. (2024). *Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>

Ministerio del Trabajo. (s.f.). Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>

Mintrabajo. (2022). Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/marzo/cuatro-de-cada-10-trabajadores-con-discapacidad-en-colombia-son-mujeres>

Monsalve, M. A. (2018). *Un vistazo a la inclusión laboral de las personas en condición de discapacidad en Colombia, un tema de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17977/35474597.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

nuadda. (s.f.). Obtenido de <https://www.nuadda.com/tecnologias-emergentes-interpretacion-lenguaje-senas/>

Nuadda. (s.f.). Obtenido de <https://www.nuadda.com/tecnologias-emergentes-interpretacion-lenguaje-senas/>

Oficina Internacional del Trabajo. (2010). Obtenido de https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf

Oficina Internacional del Trabajo. (2020). Obtenido de

https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf

ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.

ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.

Organizacion Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*.

Organización Mundial de la Salud. (2024). *Sordera y pérdida de la audición*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

Pinos, K. M., & Chasi, R. B. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a desde un sistema experto. Caso de estudio. *Revista de Ciencia y Tecnología*.

Portafolio. (2013). *Contact centers del país le apuestan a la inclusión laboral*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/contact-centers-pais-le-apuestan-inclusion-laboral-89168>

Portafolio. (2021). Obtenido de

<https://www.portafolio.co/economia/empleo/recomendaciones-para-conseguir-empleo-en-el-sector-bpo-554870>

ProColombia. (2022). *Colombia crece como aliado internacional para tercerizar servicios*.

Obtenido de <https://prensa.procolombia.co/colombia-crece-como-aliado-internacional-para-tercerizar-servicios>

Riaño-Galán, A., García-Ruiz, R., Martín, A. R., & Álvarez-Arregui, E. (2016). Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 112-127.

Rodríguez, D. M., & García, L. M. (2024). *Análisis del Modelo Social de Discapacidad en la Política Pública de Discapacidad del Departamento del Quindío 2014 – 2024*.

Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/7475dba0-ae42-47c6-8a81-d5e4b5f6e798/content>

Salud Capital. (s.f.). Obtenido de

<https://www.saludcapital.gov.co/DSP/Paginas/Personasencondiciondediscapacidad.aspx>

Secretaria de Interes Social. (s.f.). Obtenido de

https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014_proy_boghum/proyecto_721.pdf

Semana. (2022). *La industria BPO crece cada vez más en Colombia: aporta el 2,8 por ciento del PIB nacional*. Obtenido de [https://www.semana.com/mejor-](https://www.semana.com/mejor-colombia/articulo/la-industria-bpo-crece-cada-vez-mas-en-colombia-aporta-el-28-por-ciento-del-pib-nacional/202242/)

[colombia/articulo/la-industria-bpo-crece-cada-vez-mas-en-colombia-aporta-el-28-por-ciento-del-pib-nacional/202242/](https://www.semana.com/mejor-colombia/articulo/la-industria-bpo-crece-cada-vez-mas-en-colombia-aporta-el-28-por-ciento-del-pib-nacional/202242/)

Sempertegui, M. M. (2015). Inclusión laboral de personas catalogadas como discapacitadas: algunas reflexiones para un debate necesario. *Trabajo y sociedad*, 405-442.

Snyder, V. (25 de Marzo de 2022). Obtenido de https://blogs.iadb.org/energia/es/que-es-el-servicio-al-cliente-inclusivo-y-por-que-es-importante-conoce-la-guia-de-servicio-inclusivo-para-personas-con-discapacidad/#_ftn2

Suriá, R. (2022). Expectativas de inserción laboral y autoeficacia laboral en estudiantes con diversidad funcional: influencia del tipo, grado y etapa en la que sobreviene. *Profesorado, Revista De Currículum Y Formación Del Profesorado*,.

The Marquez Law Firm. (2024). *Adaptaciones especiales en el trabajo para personas con discapacidad auditiva y del habla*. Obtenido de <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/sordera/vivir-con-la-enfermedad>

Anexos

Anexo A.

Encuesta para Empleados con Discapacidad Auditiva o del Habla

1. Datos Generales

- Edad: ____
- Género: ____
- Área de Trabajo: ____
- Tiempo en la empresa (en años): ____

2. Accesibilidad y Comunicación en el Entorno de Trabajo

- ¿Cuenta con herramientas de comunicación adaptadas en su trabajo (ej., subtítulos en videoconferencias, interpretación de lengua de señas)?

☐ Sí

☐ No

- ¿Le resulta accesible la comunicación diaria con sus compañeros y superiores?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Nunca

3. Oportunidades de Capacitación y Desarrollo

- ¿Considera que tiene las mismas oportunidades de formación que sus compañeros?

☐ Sí

☐ No

- ¿Qué tipo de capacitaciones o adaptaciones considera que mejorarían su experiencia laboral? (Seleccione todas las que apliquen)

☐ Formación en habilidades específicas

☐ Capacitaciones inclusivas

☐ Programas de adaptación en el lugar de trabajo

☐ Otros (especificar): ____

4. Percepción sobre el Ambiente Laboral

- ¿Siente que existe sensibilización en su entorno laboral sobre la inclusión de personas con discapacidad?

☐ Sí

☐ No

- ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta en su entorno laboral?

☐ Falta de comunicación efectiva

☐ Ausencia de recursos adaptativos

☐ Falta de comprensión de sus necesidades por parte de los compañeros

☐ Otros: ____

Anexo B

Encuesta para Gerentes y Representantes de Recursos Humanos

1. Datos Generales

- Cargo: ____
- Años en la empresa: ____
- ¿Tiene experiencia previa en implementación de políticas inclusivas?

☐ Sí

☐ No

2. Políticas Inclusivas Actuales

- ¿Cuenta su empresa con políticas específicas para la inclusión laboral de personas con discapacidad?

☐ Sí

☐ No

- ¿Existen medidas específicas para personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Sí

☐ No

3. Capacitaciones sobre Inclusión

- ¿Ha recibido alguna capacitación sobre cómo apoyar de forma inclusiva a personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Sí

☐ No

4. Identificación de Barreras y Oportunidades de Mejora

- ¿Cuáles considera que son las principales barreras para la inclusión de personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Falta de recursos para adaptaciones tecnológicas

☐ Escasa capacitación del personal

☐ Carencia de políticas específicas

☐ Otros: ____

- ¿Qué recursos o acciones considera que podrían mejorar la inclusión en su empresa?

____ (respuesta abierta)

Anexo C

Encuesta sobre Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Auditiva o del Habla en el Sector BPO

1. Datos demográficos

- Edad: _____
- Puesto de trabajo: _____
- Experiencia en el sector BPO: _____ (en años)

2. Políticas de Inclusión Laboral

- ¿Está familiarizado/a con las políticas de inclusión laboral de su empresa?

☐ Sí

☐ No

☐ No estoy seguro/a

- ¿Su empresa cuenta con programas y/o iniciativas para contratar a personas con discapacidad?

☐ Sí

☐ No

☐ No sé

- ¿Conoce a algún compañero de trabajo con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Sí

☐ No

3. Barreras y Desafíos en la Inclusión Laboral

- ¿Considera que el entorno laboral en su empresa está adaptado para personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Totalmente adaptado

☐ Parcialmente adaptado

☐ No está adaptado

☐ No sé

- En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el nivel de accesibilidad de las herramientas tecnológicas en su empresa para personas con discapacidad auditiva o del habla? Siendo 1 muy bajo y 5 muy alto.

-
- ¿Qué tan preparado/a se siente para trabajar con personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Muy preparado/a

☐ Algo preparado/a

☐ Poco preparado/a

☐ No preparado/a

4. Capacitación y Sensibilización

- ¿Ha recibido capacitación en su empresa sobre cómo trabajar con personas con discapacidad?

☐ Sí

☐ No

- Si ha recibido capacitación, ¿considera que fue suficiente para afrontar las necesidades de personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Sí

☐ No

☐ No aplica

- ¿Considera necesario recibir más formación sobre la inclusión de personas con discapacidad en su entorno laboral?

☐ Sí

☐ No

5. Opiniones Generales

- ¿Cuáles cree que son las principales barreras para la inclusión de personas con discapacidad auditiva o del habla en su empresa? (Selección múltiple)

☐ Falta de formación del personal

☐ Falta de herramientas tecnológicas accesibles

☐ Desconocimiento sobre la discapacidad auditiva o del habla

☐ Actitudes o estigmas negativos

☐ Falta de políticas claras de inclusión

☐ Otros (especificar): _____

- ¿Qué medidas recomendaría para mejorar la inclusión de personas con discapacidad auditiva o del habla en su empresa? (Respuesta abierta)

Anexo D

Encuesta para Personas con Discapacidad Auditiva o del Habla en el Sector BPO.

1. Datos Personales

• Sexo: _____

• Edad: _____

- Tiempo trabajando en el sector BPO: _____ en años

2. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

- ☐ Auditiva parcial
- ☐ Auditiva total
- ☐ Discapacidad del habla
- ☐ Ambas

3. Experiencia en el Trabajo

- ¿Cómo describiría la accesibilidad de su entorno de trabajo para personas con discapacidad auditiva o del habla?

- ☐ Muy accesible
- ☐ Parcialmente accesible
- ☐ Poco accesible
- ☐ No accesible

- ¿El entorno de trabajo está adaptado para facilitar la comunicación con usted?

- ☐ Sí, totalmente
- ☐ Sí, parcialmente
- ☐ No

- ¿Ha recibido algún tipo de apoyo o adaptación en el trabajo, como intérpretes de lenguaje de señas o subtítulos en reuniones?

☐ Sí

☐ No

☐ No es necesario para mí

- ¿Siente que tiene las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo que el resto de sus compañeros?

☐ Sí, en igualdad de condiciones

☐ No, hay limitaciones

- ¿Le han ofrecido formación adicional para mejorar su integración en el entorno laboral?

☐ Sí

☐ No

4. Barreras y Desafíos

- ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta en su trabajo debido a su discapacidad?
(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Falta de herramientas de comunicación accesibles

☐ Falta de apoyo del equipo

☐ Poca sensibilización de los compañeros

☐ Dificultad para acceder a formación y desarrollo

☐ Falta de adaptaciones en el puesto de trabajo

☐ Otros (especificar): _____

- ¿Considera que su empresa está suficientemente capacitada para gestionar la inclusión de personas con discapacidad auditiva o del habla?

☐ Sí

☐ No

- ¿Qué medidas cree que deberían implementarse para mejorar su experiencia laboral?

(Respuesta abierta)

5. Sugerencias

- ¿Hay alguna otra observación o sugerencia que quiera compartir sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva o del habla en su empresa? (Respuesta abierta)

Anexo E

Evaluación de Barreras en el Espacio de Trabajo para Personas con Discapacidad Auditiva o del Habla

1. Evaluación del Entorno Físico

- ¿Las áreas de trabajo cuentan con señalización visual clara que indique rutas de evacuación, salidas de emergencia, baños, y espacios comunes?

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

- ¿Existen elementos visuales que apoyen la comunicación en situaciones de emergencia, como alarmas con luces o mensajes escritos?

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

- ¿El mobiliario y la disposición del espacio permiten una comunicación visual adecuada entre los empleados? (Por ejemplo, escritorios ubicados de manera que los empleados puedan verse entre sí)

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

- ¿Las reuniones de equipo y presentaciones se realizan en entornos donde todos los empleados puedan ver claramente a quien está hablando o utilizando lenguaje de señas?

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

2. Evaluación de Herramientas Tecnológicas

- ¿El software corporativo es accesible para personas con discapacidades auditivas o del habla? (Ejemplo: herramientas de videollamadas con subtítulos automáticos)

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

- ¿Las herramientas de comunicación interna (correos, chats, plataformas de colaboración) permiten fácilmente el uso de lenguaje de señas o subtítulos?

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

- ¿Los videos utilizados para formación y comunicación interna incluyen subtítulos o interpretaciones en lenguaje de señas?

☐ Sí

☐ No

☐ Solo en algunos casos

- ¿Existen adaptaciones tecnológicas, como sistemas de transcripción de voz a texto, para facilitar la interacción entre empleados con discapacidad auditiva y compañeros o clientes?

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

3. Sistemas de Comunicación

- ¿Las reuniones de equipo incluyen herramientas de apoyo visual, como presentaciones escritas o subtítulos?

☐ Siempre

☐ Algunas veces

☐ Nunca

- ¿Se ofrecen adaptaciones en el sistema telefónico o de atención al cliente para empleados con discapacidad auditiva o del habla? (Ejemplo: utilización de servicios de interpretación remota)

☐ Sí

☐ No

☐ No aplicable

- ¿Los correos electrónicos o comunicados importantes se envían de manera que todas las personas, independientemente de su discapacidad, puedan comprender el contenido? (Ej. utilizando texto simple, imágenes claras, etc.)

☐ Sí

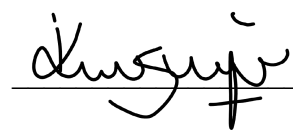
☐ No

☐ Parcialmente

4. Observaciones y Recomendaciones

- ¿Qué barreras adicionales o desafíos has identificado en el entorno laboral que no se mencionan en esta evaluación? (Respuesta abierta)
- ¿Qué sugerencias propondrías para mejorar la accesibilidad y adaptaciones en el entorno de trabajo? (Respuesta abierta)

FIRMA DEL AUTOR

_____