

¿Cuáles son las estrategias para enfrentar los principales retos a los que se enfrentan las empresas multinacionales al incorporar dentro de su planilla población con discapacidad?

Elaborado por: Mónica Patricia Sánchez Cerdas  
IV Trimestre, 2021

---

### ***Resumen***

El objetivo de esta investigación es determinar estrategias para hacer frente a los principales retos que enfrentan las empresas multinacionales al incorporar dentro de su planilla a población con discapacidad. El tipo de investigación es el descriptivo, y el enfoque es de carácter cuantitativo. La población determinada son profesionales, expertos en el Área de Recursos Humanos, mayores de edad, residentes en la Gran Área Metropolitana. Para dicha investigación se requería una muestra de 74 personas, y se logró recabar un total de 82, superando así el tamaño de la muestra planteada.

Los resultados de esta investigación muestran dentro de los principales retos lo siguiente: El 37 % de los encuestados indica que uno de los retos es que no hay personal capacitado para atender personal con discapacidad, seguido de un 16%, quienes consideran como principal reto, la infraestructura. Con un 13%, respectivamente, la población encuestada indica como principales retos, temas de herramientas de trabajo, el manejo de un segundo idioma y la formación académica. En su mayoría (61 %) considera que las personas con discapacidad no cuentan con igualdad de oportunidades.

Las empresas multinacionales se promocionan como inclusivas, y se posicionan a sí mismas en un nivel aspiracional, sin embargo, presentan un estadio incipiente y acciones reactivas al conducir iniciativas de inclusión, dirigidas a las personas con discapacidad. En su mayoría, estos esfuerzos han sido motivados por cumplimiento y en aras de mejorar la reputación empresarial, según un análisis realizado por AmCham.

Teniendo esto en cuenta, se recomienda trabajar en la capacitación del personal de las empresas multinacionales, haciendo públicas las empresas que brindan oportunidades para la población con discapacidad. Se sugiere hacer un mapeo de las adaptaciones que las empresas deben hacer en cuanto a infraestructura y equipo, para llevarlo a un contexto más realista, y finalmente, concientizar a la población en estos temas para derribar mitos y miedos sociales.

**Palabras Claves:** Discapacidad, inclusión, recursos humanos, igualdad de oportunidades, empresas multinacionales.

## ***Abstract***

The objective of this research is to determine strategies to address the main challenges faced by multinational companies when incorporating people with disabilities into their workforces. The type of research is descriptive, and the approach is quantitative. The target population is professionals, experts in the area of human resources, of legal age, residents of the GAM. A sample of 74 people was required for this research, and a total of 82 people were collected, thus exceeding the sample size proposed.

The results of this research show among the main challenges the following: 37% of the respondents indicated that the staff is not trained to serve people with disabilities, followed by (16%) those who consider that it is the infrastructure. At 13% respectively, the population surveyed indicated that the issues are work tools, the use of a second language and academic training. The majority (61%) consider that people with disabilities do not have equal opportunities.

Multinational companies promote themselves as inclusive, and position themselves at an aspirational level; however, they present an incipient stage and reactive actions when conducting inclusion initiatives aimed at people with disabilities. For the most part, these efforts have been motivated by compliance and for the sake of improving corporate reputation, according to an analysis conducted by AmCham.

With this in mind, it is recommended to work on training the staff of multinational companies, and to publicize the companies that provide opportunities for people with disabilities. It is suggested to map the adaptations that companies should make in terms of infrastructure and equipment to bring it to a more realistic context, and finally raise awareness among the population on these issues to break down myths and social fears.

**Keywords:** Disability, inclusion, human resources, equal opportunities, multinational companies.

## *Introducción*

### *Justificación*

Pese a los esfuerzos del gobierno por tener leyes, decretos y acuerdos con empresas públicas y privadas para garantizar la inclusión laboral de la población con discapacidad, y la nueva reforma procesal laboral que vino a ampliar la protección a esta población en términos de discriminación, el país tiene una realidad que dista de igualdad de oportunidades.

Según datos de la Encuesta Nacional sobre Discapacidad (ENADIS) realizada por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Costa Rica cuenta con 18,2 % de personas en situación de discapacidad y más del 56 % de estos, se encuentran fuera de la fuerza laboral.

La pandemia generada por el COVID-19 puso al país en un estado de alerta sanitario desde marzo del 2020, esto ha ocasionado una situación de contingencia económica sin precedentes, afectando a toda la población del territorio, y con mayor gravedad a aquellas personas que ya se encontraban en un escenario de vulnerabilidad, siendo una de ellas las personas con discapacidad.

El estudio de Madurez en Diversidad e Inclusión (D&I), liderado por AmCham y Deloitte en el 2019, destaca que un 66 % de las empresas dicen haberse comprometido con ofrecer igualdad de condiciones y oportunidades a minorías étnicas, LGBTQIA, género y discapacidad. Sin embargo, solo el 9 % cuenta con un sello o certificación acreditada en el tema.

---

<sup>1</sup> Bachiller en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes de la Universidad Internacional de las Américas de Costa Rica y estudiante de la Maestría de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos en la ULACIT. Correo electrónico: monica.sanchez-11@hotmail.com

## Problema

¿Cuáles son las estrategias para enfrentar los principales retos a los que se enfrentan las empresas multinacionales al incorporar dentro de su planilla a población con discapacidad?

## *Objetivos de investigación*

### Objetivo general

Analizar las principales barreras que enfrentan las empresas ante la contratación de personal con discapacidad, en el contexto de generación de igualdad de oportunidades.

### Objetivos específicos

1. Determinar los principales obstáculos que enfrentan las empresas multinacionales al momento de contratar personas con discapacidad.
2. Identificar soluciones (estrategias) que permitan a las empresas potencializar las habilidades de las personas con discapacidad.
3. Brindar recomendaciones orientadas a disminuir la brecha en los estratos más vulnerables de la muestra.

## *Metodología*

Para efectos de esta investigación, se estarán considerando profesionales en el área de Recursos Humanos (compensación y beneficio, reclutamiento, desarrollo, entre otras áreas) activos laboralmente, y que residan en la Gran Área Metropolitana (GAM), dado que es en el GAM donde se cuenta con la mayor representación de empresas multinacionales.

Siendo así, se aplicará una encuesta a la muestra que cumpla con esas condiciones, con el objetivo de analizar los principales retos y obstáculos que enfrentan al momento de contratar personal con discapacidad, así como estrategias/programas con las que cuentan actualmente, en pro de acelerar la incorporación de dicha población.

Esta encuesta proporcionará la información necesaria para analizar los factores relevantes y generar conclusiones que aporten al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, el cual hace referencia al trabajo decente y al crecimiento económico.

El marco de los ODS contiene siete metas que se refieren, en forma explícita, a las personas con discapacidad, y otras seis relativas específicamente a las personas en situaciones vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.

## *Revisión bibliográfica*

La Encuesta Nacional sobre Discapacidad (Enadis, 2018) reveló en términos absolutos que en Costa Rica hay 670.640 personas en condición de discapacidad, y que menos de la mitad de la población mayor de edad forma parte de la fuerza laboral.

De conformidad con las cifras de dicha encuesta, de las 670.640 personas con discapacidad, solo 292.000 componen la fuerza laboral (tienen empleo o buscan alguno). Esto, a la vez, se divide entre las 267.000 que tienen un empleo y 25.000 que están desempleadas.

Imagen 1.

Personas en situación de discapacidad		
Condición de actividad	<i>Absoluto</i>	<i>Relativo</i>
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100,0</b>
Ocupados(as)	267 167	39,8
Desocupados(as)	25 460	3,8
Fuera de la fuerza de trabajo	378 013	56,4

Fuente: INEC. Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018

El resto de la población con discapacidad que no forma parte de la fuerza laboral, 378.000, se debe a motivos de enfermedad o condición de salud, edad, sexo, origen étnico, identidad de género, orientación sexual o simplemente, porque no desean trabajar.

La mayoría de empleos (más de la mitad) para la población con discapacidad incluye trabajos de apoyo administrativo, ventas en locales y prestación de servicios directos a personas, según la encuesta.

Unos 1000 millones de habitantes, o el 15 % de la población mundial viven con algún tipo de discapacidad. Las personas con discapacidad, en promedio, son más probables de experimentar resultados socioeconómicos adversos, que las personas sin discapacidades (Banco Mundial, 2021).

Cada día aumenta la conciencia a nivel mundial sobre el desarrollo inclusivo de la discapacidad. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CPRD) promueve la plena integración en la sociedad de esta población. Esta Convención se refiere, específicamente, a la importancia que tiene el desarrollo internacional en la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (i) establece que la discapacidad no puede ser un motivo o criterio para privar a las personas de acceso a programas de desarrollo y el ejercicio de los derechos humanos.

En el análisis realizado en el conversatorio “Retos de la inserción laboral de las personas con discapacidad en Costa Rica” desarrollado por el Foro Factor D de AmCham (26 de febrero, 2020), resultó que el 56 % de las empresas se posicionan en un nivel aspiracional, es decir, buscan incrementar la representación de ciertas minorías.

Sin embargo, una de las premisas de este análisis indica que las empresas y organizaciones que operan en el país presentan un estadio incipiente y acciones reactivas al conducir iniciativas de inclusión dirigidas a las personas con discapacidad. Gran parte de los esfuerzos que hoy se han gestado, han sido motivados mayormente por cumplimiento y en aras de mejorar la reputación empresarial.

Según el estudio, los niveles de atención de las organizaciones a los grupos o minorías, corresponden en 87 % género, 77 % LGBTQIA, 68 % condición de discapacidad, 66 % etnia, 60 % edad y 59 % religión. La priorización se da en lo que respecta a género (87 %) y LGBTQIA (77 %), dejando en tercera posición a la población con discapacidad (68 %), siendo uno de los segmentos menos atendidos por las empresas.

### ***Metodología de investigación***

Se requiere determinar las principales barreras que enfrentan las empresas multinacionales ante la contratación de personal con discapacidad. Por ende, el tipo de investigación por utilizar será el descriptivo, dado que: “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas...” (Cortés e Iglesias, 2004, p. 20).

El enfoque de la investigación será de carácter cuantitativo, ya que “toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación” (Cortés e Iglesias, 2004, p. 10).

Para esta investigación, la población serán aquellas personas (sin distinción de sexo) que sean mayores de 18 años de edad, profesionales en el Área de Recursos Humanos, además de que residan en la GAM. Se define como población, la totalidad de elementos o individuos que poseen la característica en estudio (Cortés e Iglesias, 2004).

Según la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), en 2020 las empresas multinacionales generaron un total de 19.806 nuevos empleos, es decir, 18,4 % más que el año anterior. La ganancia neta de empleos fue de 14.709 puestos, que representaron 45 % más que en el 2019. Las más de 330 empresas multinacionales atraídas por CINDE generaron un acumulado de 134.026 empleos, que representa un crecimiento del 12 % más que el año pasado.

Para efectos de esta investigación, el instrumento por utilizar será un cuestionario; este se enviará a la base de contactos personales, laborales y de la parte académica, con el objetivo de conocer su experiencia respecto a las principales barreras que enfrentan las empresas multinacionales ante la contratación de personal con discapacidad, así como su opinión sobre estrategias para que las empresas potencialicen las habilidades de las personas con discapacidad; con dichos resultados, se procederá a analizar las barreras y determinar acciones orientadas a disminuir la brecha en los estratos más vulnerables de la muestra.

El tipo de muestreo por utilizar será probabilístico, ya que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Cortés e Iglesias, 2004).

### Muestra

N: Tamaño de la población= 330

330 empresas multinacionales

Za: Nivel de confianza= 95%

E: Precisión= 10%

Heterogeneidad= 50%

Tamaño del Universo	330
Error Máximo Aceptable	10 %
% Supuesto Varianza	50%
Nivel de confianza	95%
<b>Tamaño de muestra Propuesta</b>	<b>74</b>

### *Análisis de resultados*

De conformidad con la muestra, la cantidad necesaria es de 74 personas, sin embargo, se logran recabar 82 cuestionarios de quienes cumplen con las características excluyentes definidas: mayores de 18 años, profesionales en el Área de Recursos Humanos, y residentes en el GAM.

Al analizar los resultados por sexo, el 26 % de los encuestados son hombres, el 74 % mujeres; respecto a la composición por rango de edad, la mayor cantidad de encuestados, con una

proporción del 48 %, se encuentra en el rango de 26 a 35 años, seguido del rango de 36 a 45 años, con un 40 %. Un 11 % de los encuestados se sitúa en el rango de 46 a 65 años, un 1 % entre los 18 y 25 años.

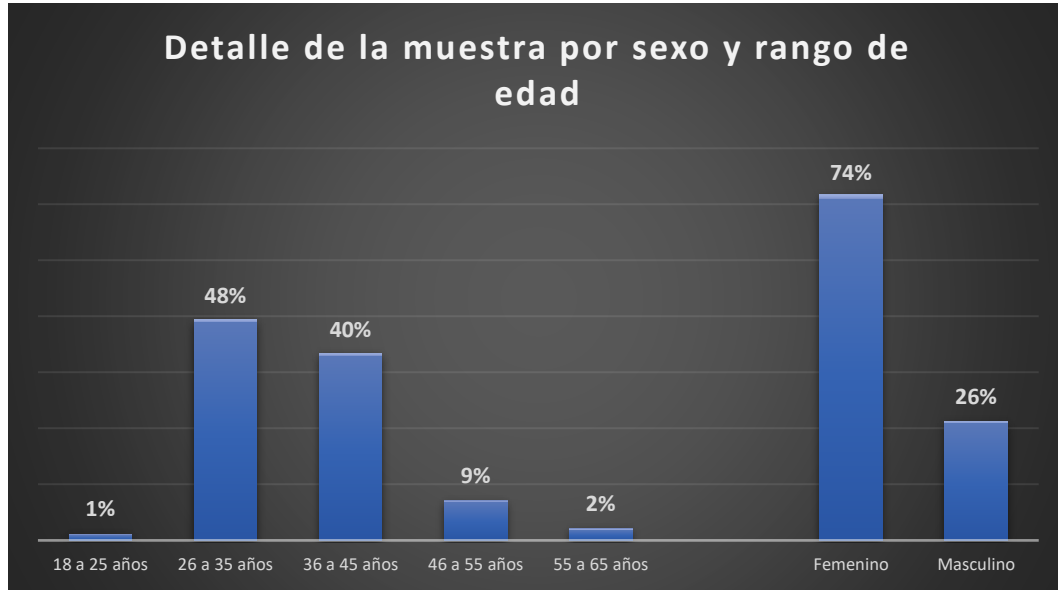


Gráfico 1. Detalle de la muestra por sexo y rango de edad.  
Fuente: Elaboración propia, 2021.

En relación con el lugar de residencia, los resultados se distribuyen de la siguiente manera: San José 51 %, Alajuela 22 %, Heredia 16 % y Cartago 11 %.

Referente a la función ejercida por los encuestados dentro del Área de Recursos Humanos, 27 personas desempeñan el rol de Human Resources Business Partner, equivalente a una tasa del 33 %, seguido por el rol de gerencia o dirección, con un 27 %. El 40 % restante de los encuestados se distribuye de la siguiente manera: 13 % en reclutamiento y selección, 9 % indica otro, 6 % en operaciones, 5 % en desarrollo organizacional, finalmente, compensación y beneficios y relaciones laborales obtuvieron un 4 % cada uno.

De la totalidad de encuestados, un 96 % se encuentra actualmente laborando, un 2 % se encuentra sin trabajo, finalmente un 1 % no indica.



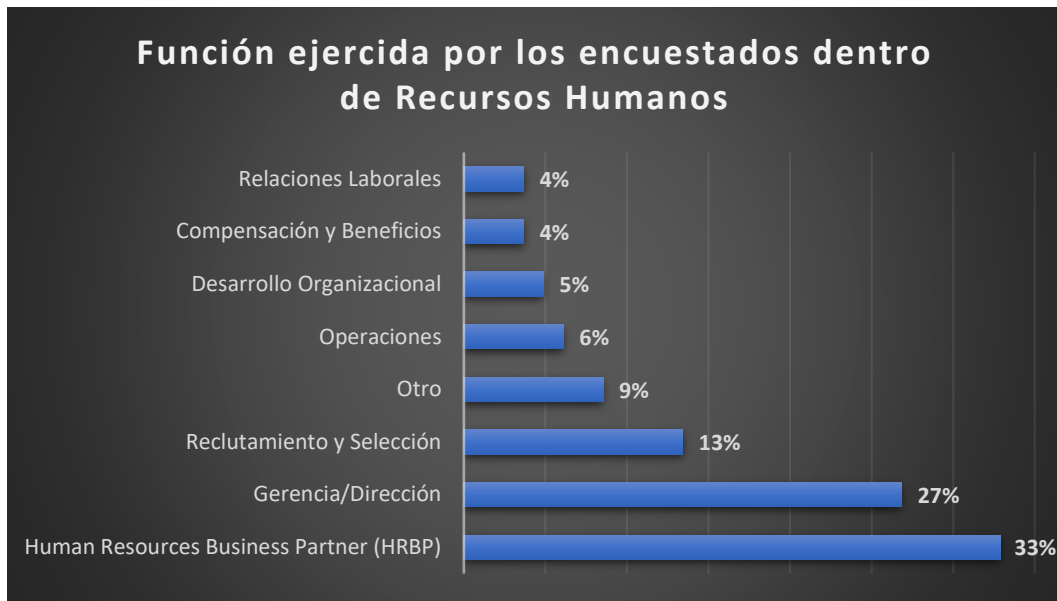


Gráfico 2. Función ejercida por los encuestados dentro de Recursos Humanos.  
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Se consulta a los profesionales en Recursos Humanos: ¿En la empresa para la cual labora actualmente o en el pasado, la planilla incluye personal con discapacidad? Un 63 % indica que sí, versus un 37 % que indica que no, lo cual pareciera ser un buen resultado.

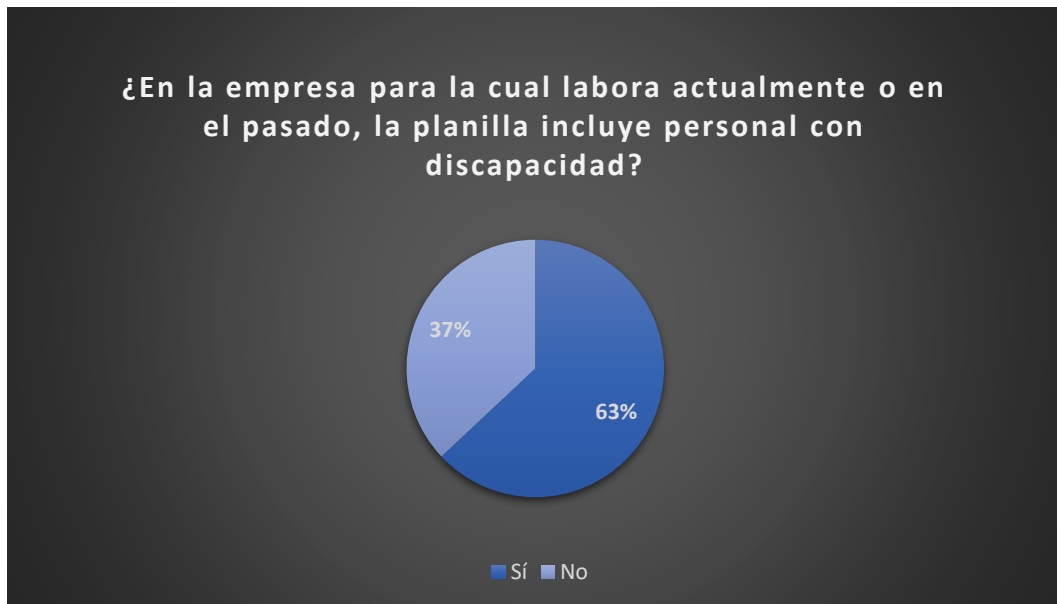


Gráfico 3. ¿En la empresa para la cual labora actualmente o en el pasado, la planilla incluye personal con discapacidad?  
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Al consultarle a los encuestados ¿Ha sido usted capacitado para atender personal con discapacidad?, 59 personas indican que no, lo que equivale a una tasa del 73 %, y 22 personas mencionan que sí han sido capacitadas, lo que corresponde a un 27 % de los encuestados.



Gráfico 4. ¿Ha sido usted capacitado para atender personal con discapacidad?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Es necesario conocer si los profesionales en Recursos Humanos se sienten preparados para dar servicio a personas con discapacidad, se les consulta a todos ¿Se siente preparado(a) para atender personal con discapacidad? En donde las personas, en su mayoría (38 %) indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 22 % de acuerdo, seguido de un 16 % en las calificaciones totalmente de acuerdo y en desacuerdo, respectivamente, para un 9 % de los encuestados que indica totalmente en desacuerdo.



Gráfico 5. ¿Se siente preparado(a) para atender personal con discapacidad?  
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Se consulta a la población: ¿Considera usted que las personas con discapacidad hoy en día cuentan con igualdad de oportunidades laborales? En su mayoría (61 %) indica estar en desacuerdo, y un 20 % indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

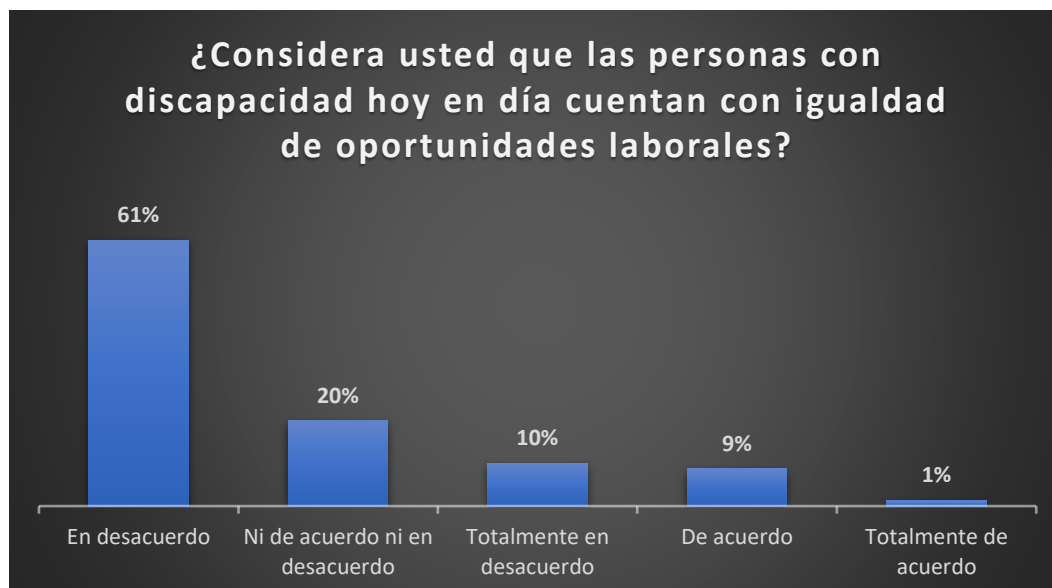


Gráfico 6. ¿Considera usted que las personas con discapacidad hoy en día cuentan con igualdad de oportunidades laborales?  
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Ante la pregunta: ¿Cree que las empresas multinacionales están preparadas para recibir dentro de su planilla personal con discapacidad? un 32 % (26 personas) de los encuestados indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 32% (26 personas) menciona estar entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo, vs. un 37 % (30 personas) está entre totalmente de acuerdo y de acuerdo.

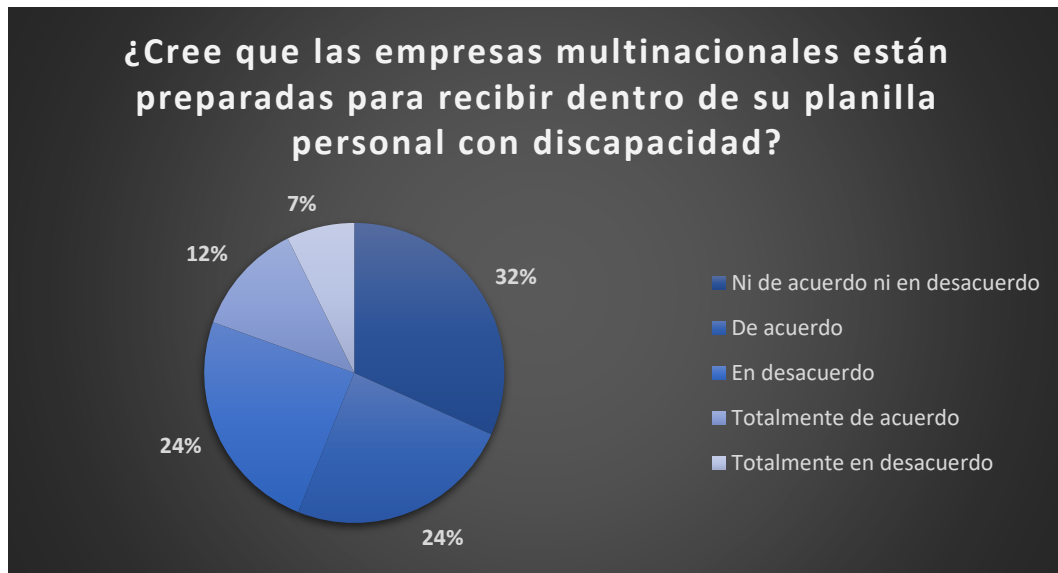


Gráfico 7. ¿Cree que las empresas multinacionales están preparadas para recibir dentro de su planilla personal con discapacidad?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Es necesario determinar el principal obstáculo que enfrentan las empresas multinacionales, por lo que se les consulta a todos ¿Cuál considera usted ha sido el principal obstáculo al contratar personal con discapacidad? El 37 % indica que el personal no está capacitado para atenderlos, seguido por un 16 % quienes consideran que es la infraestructura. Un 13% respectivamente de la población encuestada indica que son la falta de herramientas de trabajo, el manejo de un segundo idioma y la formación académica.



Gráfico 8. ¿Cuál considera usted ha sido el principal obstáculo al contratar personal con discapacidad?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Se consulta a la población cuál considera es el principal mito y miedo social como obstáculo al contratar personal con discapacidad. Al respecto, el 40 % indica que el principal mito es: Las personas con discapacidad no pueden ser independientes, siempre necesitan ayuda. Seguido, con un 21 %: La persona con discapacidad necesitará adaptaciones en su puesto, muy costosas para la empresa.



Gráfico 9. ¿Cuál de los siguientes mitos y miedos sociales considera usted el principal obstáculo al contratar personal con discapacidad?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Ante la pregunta ¿Considera que la preparación al personal respecto a temas de discapacidad es un factor de éxito para acelerar el proceso de incorporación de esta población?, un 89 % del total indica estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

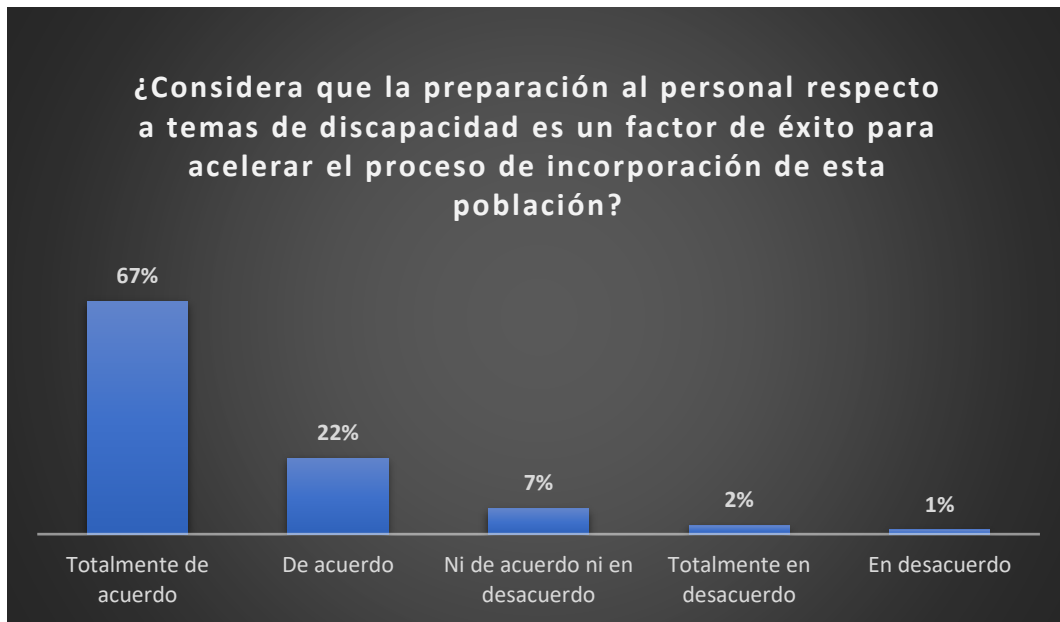


Gráfico 10. ¿Considera que la preparación al personal respecto a temas de discapacidad es un factor de éxito para acelerar el proceso de incorporación de esta población?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Es importante valorar las sugerencias de los expertos en recursos humanos, por lo cual ante la pregunta ¿Cuál estrategia recomienda usted para que las empresas potencialicen la contratación de las personas con discapacidad?, se demostró un gran interés, puesto que 62 personas respondieron a esta pregunta abierta y se procedió a sistematizar las respuestas. Se pueden sintetizar las siguientes estrategias como las que más se propusieron por parte de los encuestados: capacitación al personal, campañas de sensibilización y eliminación de mitos y adaptación de tareas/puestos, en ese orden de prioridad, respectivamente. Y se resalta la cita dada por un encuestado “Como persona con discapacidad, considero que se necesita más educación, concientización y borrar mitos acerca de personas con discapacidad” (Anónimo, 2021).

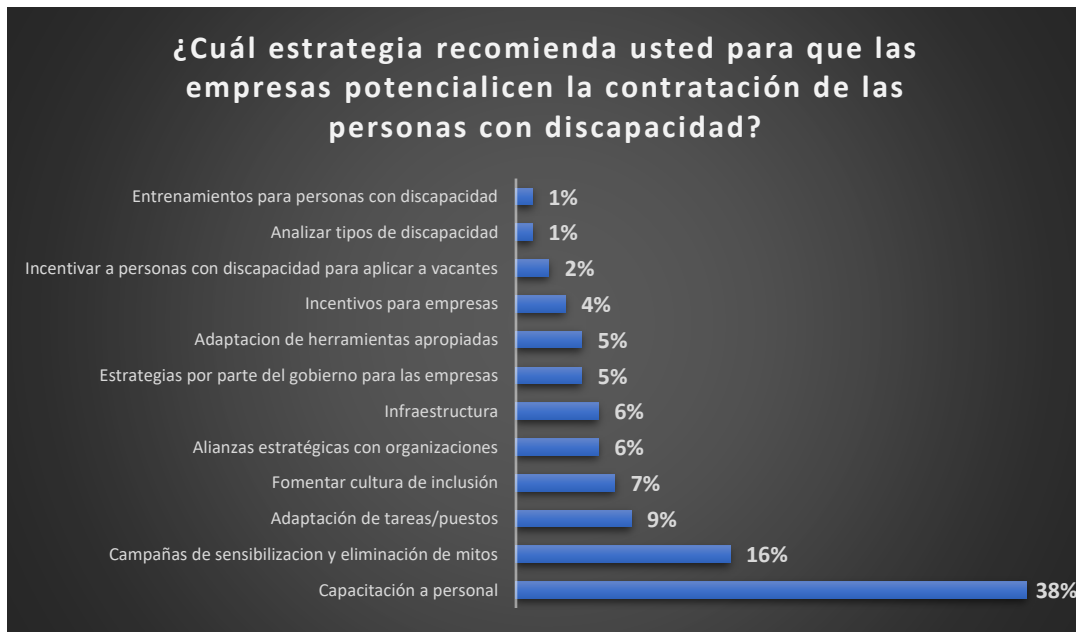


Gráfico 11. ¿Cuál estrategia recomienda usted para que las empresas potencialicen la contratación de las personas con discapacidad?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Sin duda, las empresas han venido trabajando temas de diversidad e inclusión, y según el conversatorio desarrollado por el Foro Factor D de AmCham, resultó que el 56 % de las empresas se posicionan en un nivel aspiracional, sin embargo, en la práctica, las empresas operan de forma reactiva a la hora de incluir personal con discapacidad dentro de su planilla, y se enfocan más en el cumplimiento y su reputación empresarial.

Los daños colaterales que ha ocasionado la pandemia también han repercutido en la inserción laboral de las personas con discapacidad. Si personas sin discapacidad se han visto en dificultad de encontrar oportunidades laborales, han sido despedidas, aún mayor es la dificultad para encontrar oportunidades para esta parte de la población, una situación preocupante que debe apremiar en la ruta de reactivación impuesta por el Gobierno.

La situación descrita nos debe llevar a la reflexión y a la acción, para así cumplir y generar aportes al Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, el cual hace referencia al trabajo decente y al crecimiento económico. De lo contrario, el avance logrado hasta hoy, vendría en detrimento.

### ***Conclusiones y recomendaciones***

*Objetivo específico No 1: Determinar los principales obstáculos que enfrentan las empresas multinacionales al momento de contratar personas con discapacidad.*



El país cuenta con una tasa del 18,2% de personas en situación de discapacidad y más del 56 % de estos, están fuera de la fuerza laboral. Esto, sin duda, es un reto para cualquier persona que necesite de un empleo como medio para subsistir; adicionalmente, hay retos a los que se enfrentan las empresas multinacionales al momento de la contratación de personas con discapacidad, que de acuerdo con esta investigación, en su mayoría (37 %) indica que es personal no capacitado para atenderlos, seguido de un 16%, quienes consideran, es la infraestructura. Con un 13 % respectivamente, la población encuestada indica que los retos son temas de herramientas de trabajo, manejo de un segundo idioma y formación académica.

*Objetivo específico No 2: Identificar soluciones (estrategias) que permitan a las empresas potencializar las habilidades de las personas con discapacidad.*

Los resultados de la investigación arrojan que un 63 % de los encuestados afirma que en la empresa para la cual laboran actualmente o en el pasado, incluye dentro de su planilla a personal con discapacidad. Sin embargo, un 73 % de los encuestados no han sido capacitados para atender a este personal. En cuanto a la preparación de los encuestados para atenderlos, el 38 % indica estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, y un 25 % en total indica estar en desacuerdo (16%) y totalmente en desacuerdo (9%).

Con estos resultados se refleja la importancia de trabajar en la capacitación del personal. En toda empresa, las personas encargadas de potencializar las habilidades de sus colaboradores son sus líderes, en conjunto con el departamento de recursos humanos, y si no están preparados, es muy difícil poder lograrlo. Por lo que se sugiere que cada empresa multinacional realice alianzas estratégicas con instituciones expertas en estos temas, para realizar un diagnóstico de inclusión y así descubrir aspectos positivos, oportunidades de mejora, así como fortalezas y prácticas inspiradoras que se puedan replicar y reforzar.

En cuanto a la propuesta de soluciones se encuentra que en Costa Rica existen organizaciones que ofrecen servicios en este campo, como por ejemplo Plura, que es una empresa social dedicada a la asesoría y acompañamiento integral *custom made*, en materia de cultura y empleabilidad inclusiva, que ofrece servicios de formación y consultoría a personas y empresas de todas las industrias, con el fin de apoyarlas en el proceso de convertirse en organizaciones más inclusivas y accesibles (Plura Inclusivo, 2021). Algunos de sus servicios son: diagnóstico inclusivo, inclusivo 360°, capacitación y formación, curso de cultura y empleabilidad inclusiva, LESCO empresarial y estudio de diseño creativo.

La exigencia actual requiere de acciones inmediatas que permitan la pronta inserción de esta población al mundo laboral, sin embargo, en aras de asegurar esto, se requiere de un nivel mayor de entendimiento, sensibilización y capacitación de los encargados de brindar estas oportunidades y soporte en el crecimiento profesional de cada uno.

Dicha investigación también permite concluir que, aunque se hable de inclusión y las empresas promuevan tener ambiente inclusivo, y aunque tengan dentro de su planilla personas con discapacidad, el 61 % de los encuestados indica que las personas con discapacidad no tienen igualdad de oportunidades, esto conlleva a un reto mayor al país en relación con la generación de empleos calificados y la eliminación de mitos sociales.

*Objetivo específico No 3: Brindar recomendaciones orientadas a disminuir la brecha en los estratos más vulnerables de la muestra*

La investigación arrojó datos relevantes que contrastan entre ellos; se denota que el 63 % de las empresas en las cuales trabajan los encuestados, incluye personal con discapacidad, sin embargo, el 73 % no fue capacitado para atenderlos, y, en cuanto a preparación, un 38 % indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16 % en desacuerdo y un 9 % totalmente en desacuerdo. Es evidente que, en su mayoría (61 %), considera que las personas con discapacidad no cuentan con igualdad de oportunidades.

Además, según los resultados expuestos en la sección anterior, respecto a si las empresas multinacionales están preparadas para recibir personal con discapacidad, un 32 % menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 24 % está en desacuerdo, y un 7 % totalmente en desacuerdo.

Aunado a esto, el COVID-19 trajo un rezago en varios aspectos, tales como la carencia de virtualización y plataformas tecnológicas que permitan a los colaboradores desempeñar sus funciones desde casa, según las nuevas exigencias laborales, pero, a su vez, puede verse como una buena oportunidad para incluir cada vez más a este sector de la población a la fuerza laboral del país.

Ante el problema de la investigación: ¿Cuáles son las estrategias para enfrentar los principales retos a los que se enfrentan las empresas multinacionales al incorporar dentro de su planilla población con discapacidad?, se concluye que los principales retos a los que se enfrentan las empresas multinacionales son personal no capacitado para atender personas con discapacidad, infraestructura, herramientas de trabajo, manejo de un segundo idioma y formación académica.

Adicionalmente, se detecta que el principal mito y miedo social (40 %) a la hora de contratar personal con discapacidad, es que las personas con discapacidad no pueden ser independientes, siempre necesitan ayuda. Seguido con un 21 % que piensan que la persona con discapacidad necesitará adaptaciones en su puesto, muy costosas para la empresa. Por tales razones, se brindan las siguientes recomendaciones:

1. Ante un mercado con exceso de demanda y carente de oferta laboral, en términos de discapacidad, es necesario que las empresas opten por entrenamientos personalizados a sus colaboradores, iniciando por el equipo de recursos humanos y el equipo de

liderazgo, para posteriormente compartirlo y permearlo al resto de la organización. Estos entrenamientos deben ser referentes a temas como, por ejemplo, la inclusión es responsabilidad de todos y todas, identificación y manejo de sesgos inconscientes, cómo es el modelo social de la discapacidad, cómo relacionarnos con personas con discapacidad, derribar mitos sociales respecto a la discapacidad. Esto permite reflexionar, construir nuevos conocimientos y ganar herramientas, para hacer de la empresa y de cada individuo un entorno sin excepción y más inclusivo.

2. A través de la investigación se demuestra que sí existen empresas multinacionales que tienen colaboradores con discapacidad en su planilla (63 %), sin embargo, existe desconocimiento de cuáles son esas empresas, por lo que se sugiere a estas compañías hacer publicidad a nivel nacional sobre estas oportunidades que brindan; adicionalmente, se inste a este sector de la población a aplicar sin temor a estas empresas, con esto se logrará que cada vez más los profesionales en recursos humanos y líderes de las organizaciones se enfrenten a la realidad de esta población, y día a día se derriben los mitos y temores, y como consecuencia, la tasa de desempleo de la población con discapacidad mejore.
3. Se demostró que otros de los retos que enfrentan las empresas son la infraestructura y las herramientas de trabajo. Uno de los mitos es que la persona con discapacidad siempre necesitará adaptaciones en su puesto, muy costosas para la empresa. Por lo que se recomienda trabajar en alianza con el gobierno y entidades que promuevan la inclusión de personas con discapacidad, en el mapeo de esas adaptaciones y necesidades para esta población, de esta forma, se lleva a un contexto más realista. Así se acompaña y se facilita el proceso a estas grandes empresas, que, a su vez, estarían aportando un gran beneficio para esta población, y también para el país.
4. Se sabe que la formación bilingüe es una de las principales exigencias del mercado laboral actual, inclusive la de un tercer idioma, por lo que otra recomendación es realizar alianzas estratégicas con el INA, CINDE para formar a esta población en el manejo de idiomas. Programas similares a Tools For Success donde las empresas aporten económicamente en esta formación, o bien se busque voluntariado para este programa y estén dispuestos a ayudarles en la enseñanza a través de la práctica constante.

En conclusión, pese a que poco a poco el país va retomando estos temas dentro de la agenda, a través de la estrategia de Gobierno “Costa Rica trabaja y se cuida”, lo cierto es que se deben analizar con profundidad los factores que han impedido la inserción laboral de esta población.

Cabe resaltar que esta investigación arrojó la necesidad de informar al país en estos temas; hoy en día la sociedad está llena de obstáculos, desigualdades y barreras para todos aquellos que no encajan en un esperado espectro de perfección. En otras palabras, la sociedad a menudo juzga por quiénes son, por las diferencias y por la naturaleza humana. Por lo cual surge la pregunta:

¿Cuáles estrategias adicionales deben generar, tanto el gobierno como las empresas multinacionales, para incentivar la inserción laboral de esta población y derribar todos los mitos y miedos sociales?

## ***Bibliografía***

AMCHAM Costa Rica. (2020). *Grupos etarios, discapacitados y étnicos son los más rezagados en materia de inclusión laboral*. <https://www.amcham.cr/grupos-etarios-discapacitados-y-etnicos-son-los-mas-rezagados-en-materia-de-inclusion-laboral/>

Banco Mundial. (2021). *Discapacidad*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#1>

CINDE. (2020). *Multinacionales aportan mayoría de empleos en Costa Rica durante pandemia*. <https://www.cinde.org/es/noticias/multinacionales-aportan-mayor%ADa-de-empleos-en-costa-rica-durante-la-pandemia>

Cortés, M.; Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen.

Costa Rica Gobierno del Bicentenario 2018 2022. (2021). *Decretos buscan garantizar inserción laboral de personas con discapacidad*. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/05/decretos-buscan-garantizar-insercion-laboral-de-personas-con-discapacidad/>

Forbes Centroamérica. (2021). *Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad: un ganar-ganar*. <https://forbescentroamerica.com/2021/04/19/inclusion-laboral-de-personas-en-situacion-de-discapacidad-un-ganar-ganar/>

INEC Costa Rica. (2018). *Encuesta nacional sobre discapacidad*. <https://www.inec.cr/encuestas/encuesta-nacional-sobre-discapacidad>

INEC Costa Rica. (2018). *País tiene 18,2 % personas en situación de discapacidad*. <https://www.inec.cr/noticia/pais-tiene-182-personas-en-situacion-de-discapacidad>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021). *Departamento de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. <https://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>

Objetivos de Desarrollo Sostenible. (2021). *Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

Plura. (2021). *¿Qué hacemos?* <https://plurainclusivo.com/que-hacemos/>

Seminario Universidad. (2019). *Menos de la mitad de personas con discapacidad forman parte de la fuerza laboral en Costa Rica*. <https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/menos-de-la-mitad-de-personas-con-discapacidad-forman-parte-de-la-fuerza-laboral-en-costa-rica/>