

Inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios costarricenses: implicaciones para las empresas y los colaboradores con discapacidad

Por: Héctor Andrés Canossa Montes de Oca¹

Resumen

Más del 10 % de los costarricenses son personas con discapacidad (PcD), además el desempleo en este grupo es más alto que la población general, lo cual alcanza un 54 %; este trabajo se justifica considerando la ética de los administradores de recursos humanos para promover igualdad de oportunidades en los procesos del área, por lo que es importante analizar cuáles han sido las implicaciones de la inclusión laboral, tanto para las empresas costarricenses en el sector servicios como para los colaboradores con discapacidad en los últimos cinco años, para esto se realiza una investigación de tipo exploratoria y descriptiva con un enfoque mixto, donde se encuestan 51 empresas y se entrevistan a tres PcD, además se realiza una revisión bibliográfica que incluye 20 fuentes de información.

De la investigación se obtienen resultados importantes, como la poca experiencia de las empresas al emplear PcD y el desconocimiento de beneficios para las empresas; además, una percepción generalizada sobre que no hay promoción de la inclusión por el Gobierno, las empresas consideran como principal reto la inversión en adaptaciones físicas, mientras que las PcD consideran que el reto está en capacitaciones y los cambios en procesos de recursos humanos. También hay poca disposición para contratar y varía de acuerdo con el tipo de discapacidad; considerando los retos que enfrenta una PcD, las empresas lo relacionan con los perfiles de puestos mientras las PcD consideran que es un asunto actitudinal.

Finalmente, entre las conclusiones y recomendaciones derivadas destaca la importancia de la capacitación, tanto para empresas como para PcD, el apoyo necesario de instituciones estatales y la promoción a través de los medios de comunicación de los beneficios presentes sobre la inclusión laboral de PcD, aprendiendo sobre lo que se puede trabajar en este campo para buscar aportar a una cultura inclusiva y fomentar empresas inclusivas y mayor calidad de vida para las PcD.

¹ *Administrador y académico. Licenciado en Dirección de Empresas, Universidad de Costa Rica. Licenciado en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Universidad de San José. Posgrado en Especialización en Entornos Virtuales de Aprendizaje, Organización de Estados Iberoamericanos. Actualmente se desempeña como académico en la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica, en las carreras de Gestión y Administración Empresarial y Gestión Ecoturística, así como también en el área de Extensión y Acción Social. Correo electrónico: hcanossa@utn.ac.cr*

Palabras clave

Inclusión laboral, discapacidad, desempleo, igualdad.

Abstract

More than 10% of Costa Ricans are people with disabilities (PwD) and unemployment in this group is much higher than the general population reaching 54%, this work is justified considering the ethics of human resources managers to promote equal opportunities in the processes of the area, so it is important to analyze what the implications of the labor inclusion have been for both Costa Rican companies in the services sector and for employees with disabilities in the last 5 years, for this type of research is carried out exploratory and descriptive with a mixed approach, surveying 51 companies and interviewing three PwD, in addition a bibliographic review is carried out including twenty sources of information.

From the research, important results are obtained such as the lack of experience of the companies employing PwD and not knowing benefits, besides, a generalized perception that there is no promotion of the inclusion by the Government, the companies consider as main challenge the investment in physical adaptations, while the PwD consider the challenge to be in training and changes in human resources processes. There is also a lack of willingness to hire and varies according to the type of disability, considering the challenges faced by a PwD, companies relate it to job profiles while the PwD consider it an attitude issue.

Finally, among the conclusions and recommendations derived, it emphasizes the importance of training for both companies and PwD, the necessary support of state institutions and the promotion through the media of the present benefits on the inclusion of work in the a PwD, learning about what can be done in this field seeking to contribute to an inclusive culture and promoting inclusive companies and a better quality of life for the PwD.

Keywords

Labor inclusion, disability, unemployment, equality.

Introducción

Para iniciar, sobre el tema surge una interrogante que muestra el problema de investigación: ¿Cuáles han sido las implicaciones de la inclusión laboral, tanto para las empresas costarricenses en el sector servicios como para los colaboradores con discapacidad, en los últimos cinco años?

En Costa Rica 10,5 % de la población total son personas con discapacidad (PcD), según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (citado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, 2012), esto indica la importancia del tema para el país, además Barrantes (2013) indica que el 54 % de estas personas que están en edad y tienen aptitudes carece de empleo.

¿Cómo se define discapacidad?, según el artículo 2 de la Ley 7600 (1996), es “cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo”.

Mediante leyes se ha buscado fomentar la igualdad en oportunidades para PcD, pero más que leyes es necesario el aporte de la sociedad para ser realmente inclusiva; en esta investigación se aborda el tema desde la perspectiva empleo y sus implicaciones, donde se ve la discapacidad como la combinación de la limitación con las barreras que existen en el entorno.

El trabajo se justifica al considerar relevante la ética de los administradores de recursos humanos para promover una igualdad de oportunidades en los procesos del área, tales como reclutamiento, selección y contratación; el trabajo se elabora al dar a conocer la posición empresarial ante la contratación de las PcD, sus retos y beneficios. De esta forma sirve para fomentar igualdad en las oportunidades laborales que, además, aporta a la planeación estratégica, Chiavenato & Sapiro (2011) explican que esto permite “localizar oportunidades para obtener una ventaja competitiva, así como amenazas y riesgos que se deben evitar” (p.15), este punto es relevante ya que el tema de PcD conlleva oportunidades expresadas como beneficios y, además, los retos que implican reducir riesgos y mitigar amenazas.

En relación con los recursos humanos son parte clave del éxito de cada organización, Mathis, Jackson & Valentine (2014) expresan que “el capital humano no son solo las personas en las organizaciones, sino que también lo que esas personas contribuyen al éxito (...) es el valor colectivo de las capacidades, conocimientos, habilidades, experiencias de vida, y la

motivación de una fuerza de trabajo” (p. 6). Por tanto, las organizaciones deben velar porque sus procesos permitan igualdad de oportunidades para tener un capital humano competitivo, y más que limitar una contratación por un tema de discapacidad física, mental o sensorial, debe tener un enfoque en las capacidades de la persona y el valor que puede agregar a la organización.

El objetivo general de este proyecto es analizar las implicaciones de la inclusión laboral, tanto para las empresas costarricenses en el sector servicios como para los colaboradores con discapacidad en los últimos cinco años, además específicamente se pretende descubrir las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas costarricenses en el sector servicios, demostrar las implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores con discapacidad en dichas empresas y realizar recomendaciones que permitan, cada vez más, una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios.

Estos objetivos se alcanzan mediante una investigación que involucra revisión de referencias bibliográficas y un trabajo de campo que incluye encuestas a empresas del sector servicios y comunicaciones personales con entrevistas a PcD, las cuales agregan valor al proyecto mediante sus puntos de vista.

Los beneficiados con esta investigación son las empresas y las PcD, al conocer posiciones e identificar beneficios y retos, buscando promover la reducción del desempleo. Además, el artículo 23 de la Ley N° 7600 (1996) señala que el Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales. Esto, sin duda, es un reto ya que no solo depende de legislación sino, también, de las organizaciones.

Finalmente, el trabajo, en su contenido, incluye revisión bibliográfica de temas que lo sustentan referencialmente, descripción de la metodología de investigación, análisis y discusión de resultados, así como conclusiones y recomendaciones aplicables para aportar a la realidad actual del tema.

Revisión Bibliográfica

Para comprender el trabajo, es importante utilizar referencias mostrando conceptos, legislación e iniciativas. Cabe indicar que no se encuentran trabajos de investigación similares a este, pero sí estadísticas, leyes e iniciativas que promueven la inclusión laboral de PcD.

La forma en que una PcD puede conseguir un empleo, va más allá de la promoción por parte del Estado, pues se debe considerar la aceptación de las empresas y mayor apertura a este mercado laboral, así también que la PcD desarrolle actitudes y aptitudes necesarias para ocupar un puesto.

La investigación se realiza en empresas de servicios por la relevancia que tienen para Costa Rica, como ejemplo en Pymes; según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (citado por Morales, 2015) de todas las existentes en el país, un 43% se dedican a los servicios. Por esto, son tan relevantes en generación de empleo y, por tanto, en inclusión.

En relación con la inclusión de las PcD y sus dificultades, la Organización Internacional del Trabajo (2015) indica que “los índices de desempleo de las personas con discapacidad son más elevados y – lo que resulta aún más significativo – que sus índices de participación en el mercado laboral son muy inferiores a los de las personas sin discapacidad” (pág. 1).

Entonces expone la necesidad de un doble enfoque: una parte en iniciativas específicas destinadas a superar desventajas o barreras particulares y, como segundo enfoque, garantizar la inclusión en los servicios y actividades de carácter general, tales como la formación profesional y el empleo.

La promoción de inclusión laboral en Costa Rica se visualiza en el cuadro 1, mediante un marco normativo donde se involucra la discapacidad y el empleo.

Cuadro 1

Marco normativo en materia de discapacidad y empleo ratificados por Costa Rica

Instrumentos jurídicos internacionales
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio N° 111 relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación de la Organización Mundial del Trabajo (1960). • Convenio N° 142 sobre la orientación profesional y la formación profesional en el desarrollo de los recursos humanos de la Organización Internacional del Trabajo (1977). • Convenio N° 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas de la Organización Internacional del Trabajo (1985), aprobado mediante Ley N° 7219 de 18 de abril de 1991. • Declaración de Cartagena de Indias sobre políticas integrales para las personas con discapacidad en el área Iberoamericana (1992). • Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993). • Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con discapacidad (1999), Ratificada por la República de Costa Rica mediante la Ley N° 7948, publicada en el diario oficial La Gaceta N° 238 del 8 de diciembre de 1999 y puesta en vigor por la Organización de Estados Americanos (OEA) el 14 de setiembre del 2001. • Programa de acción para el decenio de las Américas por los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad (2006). • Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2007), ratificada por la República de Costa Rica mediante la ley N° 8661, publicada en el diario oficial La Gaceta N° 187 del lunes 29 de setiembre del 2008. • Reglas de Brasilia de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (2008).
Leyes, Reglamentos, decretos, directrices y políticas públicas nacionales
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República de Costa Rica (1949). • Ley N° 7092 sobre el impuesto a la renta e incentivo a favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad. Art. 8 (1988). • Ley Constitutiva de la Defensoría de los Habitantes (1992). • Ley General de Policía (artículos 10, 16, 17) (1994). • Ley Reguladora de los Servicios Públicos (1996). • Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1996), publicada en el diario oficial La Gaceta N° 112 del 29 de mayo de 1996. • Protocolos de accesibilidad del Tribunal Supremo de Elecciones (2002). • Reglamento a la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1998). Decreto 26831-MP; publicado en La Gaceta del lunes 20 de abril de 1998. • Reglamento a la Ley N° 7092 sobre el impuesto a la renta e incentivo a favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad (1998). • Directriz Presidencial N° 27 que garantiza los derechos de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida (2001) y que decreta la conformación de las comisiones institucionales en materia de discapacidad (CIMAD). • Ley para asegurar en los espectáculos públicos, espacios exclusivos para personas con discapacidad (2004). • Directriz Presidencial N° 14. Creación de la Comisión Técnica Interinstitucional de Empleabilidad para las Personas con Discapacidad (2006). • Ley 8862 sobre reserva del 5% de puestos vacantes en el sector público (2010). • Reglamento Ley N° 8862 sobre reserva del 5% de puestos vacantes en sector público (2011). • Política nacional en discapacidad (PONADIS) 2011- 2021. • Directrices, circulares y protocolos institucionales.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, 2012.

Sobre estos instrumentos se amplía en los siguientes párrafos, los que se consideran han tomado relevancia, en los últimos cinco años, para la inclusión laboral de PcD.

Desde el 2012 Costa Rica cuenta con el Plan Nacional de Inserción Laboral para PcD, lo cual permite visualizar un interés por mejorar la situación actual.

Como ejemplo, la realización de talleres con participación de representantes de 140 instituciones públicas; en este caso, la Presidencia de la República de Costa Rica (2017) indicó: “Busca lograr mayor orientación para la aplicación efectiva de la Ley 8862, Inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público”. La ley en cuestión señala que en las ofertas de empleo público de los poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un 5 % de las vacantes (Ley 8862, 2010).

Cabe agregar que la discapacidad que se presenta con mayor frecuencia es visual, según el Censo 2011 con 41,7 % (Pérez, 2012). Como se muestra en el cuadro 2, este es un aspecto por considerar ya que puede influir en las contrataciones por los tipos de puestos y adecuaciones requeridas.

Cuadro 2

Porcentajes de PcD, por tipo de discapacidad en Costa Rica, Censo 2011

Tipo de discapacidad	% dentro de la discapacidad	% a nivel nacional
Limitación para ver aunque use anteojos o lentes	41,7%	5,8%
Limitación para caminar o subir gradas	23,3%	1,6%
Limitación para oír	11,7%	0,7%
Limitación para utilizar brazos y manos	8,1%	3,3%
Limitación de tipo intelectual (retardo, síndrome down etc)	5,9%	1,1%
Limitación para hablar	4,9%	0,8%
Limitación de tipo mental (Bipolar, esquizofrenia, otros)	4,5%	0,6%
TOTAL	100,0%	10,5%

Fuente: Pérez, 2012.

Por otra parte, destaca el premio *Costa Rica Incluye* que reconoce a empresas por buenas prácticas de inclusión social y laboral de PcD, impulsado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), la Segunda Vicepresidencia de la República, el Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (Conapdis), en alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Costa Rica Incluye es una iniciativa que pretende reconocer las iniciativas, programas y acciones del sector empleador público y privado del país, tendientes a la generación de operaciones que potencien la inclusión de personas con

discapacidad para convertirse en espacios inclusivos. (Presidencia de la República de Costa Rica, 2017)

Además, en capacitación para PcD, surgen oportunidades en áreas de demanda laboral, mediante Empléate Inclusivo, Barquero (2016) indica que el objetivo de este programa del MTSS, en relación con las PcD, es “mejorar su empleabilidad para potenciar su inserción laboral en puestos de calidad”. Además, Chacón (citada por Barquero, 2016) expresó que “hemos podido capacitar a más de 550 jóvenes con algún tipo de discapacidad, de los cuales, 234 ya han sido contratados por empresas”.

Considerando el impacto de las leyes en la inclusión laboral de las PcD, cabe destacar la Ley 9303, la Ley 7600 y la Ley 7092.

Con la Ley 9303 (2015) se crea el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), rector en discapacidad, adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Entre sus funciones, tal como se expone en el artículo 3, inciso f, se expone: “Promover y velar por la inclusión laboral de persona con discapacidad en los sectores público y privado, en coordinación con el MTSS y otros servicios de intermediación de empleo, así como velar por su cumplimiento”.

En la Ley 7600 (1996), en el artículo 3 sobre objetivos, inciso b, se indica que uno de estos objetivos es garantizar la igualdad de oportunidades para la población y, entre esas, la educación y empleo; además, en el artículo 2 se expone el concepto de equiparación de oportunidades: “Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas”.

Para los empleadores, la Ley 7092 (1988), sobre el impuesto a la renta, muestra un incentivo en favor de los que contraten PcD; en el artículo 8, inciso b, se indica que son deducibles a la renta bruta las formas de compensación, adecuaciones al puesto y adaptaciones al sitio e indica que, además, podrá deducirse una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos de compensación.

Además, la Organización Internacional del Trabajo (2017) explica que las PcD representan, aproximadamente, mil millones de personas, 15 % de la población mundial y,

además, 80 % están en edad de trabajar; también las PcD, en particular mujeres, enfrentan barreras actitudinales, físicas y de información que dificultan el disfrute a la igualdad de oportunidades de trabajo.

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), en el artículo 1, expone: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. Además, parte del artículo 23 indica: “Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”.

Esto demuestra la relevancia por hacer realidad la inclusión laboral, pero ¿qué es una empresa inclusiva?; según la Red de Empresas Inclusivas Costa Rica (2013) es:

(...) aquella que valora las diferencias, cree en la diversidad y comprende cómo esta afecta cada parte de su negocio y asume el desafío de mejorar las relaciones con su entorno, aumentar su productividad y construir una mayor cercanía con todas sus partes interesadas. Una empresa inclusiva ha trabajado para que sus procesos de reclutamiento y selección no sean discriminatorios, trabaja para que sus instalaciones físicas sean accesibles, para que sus colaboradores y colaboradoras conozcan y practiquen el respeto a las diferencias; una empresa inclusiva garantiza que sus productos y servicios sean de acceso universal para todos y todas sus clientes y es consciente de que todas las personas son capaces de aportar valor a su organización.

Es importante destacar la Red de Empresas Inclusivas de Costa Rica que promueve el Plan Nacional de Inserción Laboral de PcD en Costa Rica, al desarrollar una iniciativa llamada Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas, como se muestra en la figura 1, “compuesta de nueve módulos que incluyen guías, manuales y matrices dirigidos a aquellas empresas que decidan ser inclusivas” (Red de Empresas Inclusivas Costa Rica, 2013).



Figura 1. Módulos de Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas Costa Rica

Fuente: Elaboración propia basado en Red de Empresas Inclusivas Costa Rica, 2013.

Un módulo clave para cumplir con los demás es el que involucra la cultura, ya que para lograr inclusión óptima requiere un cambio de mentalidad y cultura reflejada en actitudes y promovida en todos los colaboradores; según Newstrom (2011): “La cultura organizacional es el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización” (p. 92).

En el foro *Perspectivas de la Situación Laboral de las PcD* se manifestó: “Las barreras actitudinales constituyen la mayor limitante que enfrenta la población con discapacidad a la hora de insertarse en el mercado laboral” (Fonseca, 2013).

Por su parte, Chaverri (citado por Fonseca, 2013) señaló: “La OIT establece entre las causas del desempleo en la población con discapacidad las barreras arquitectónicas y físicas, la falta de leyes que promuevan su participación, la insuficiente información sobre las posibilidades laborales y la falta de capacitación”.

Entonces, las empresas inclusivas promueven una cultura organizacional inclusiva, trabajan en accesibilidad y mejoran el entorno, incluyen políticas y procedimientos sobre el tema, involucran tecnología, adaptándose a formas de información y comunicación inclusivas, además de contar con servicios de apoyo y cumplir con la legislación nacional.

Metodología de Investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4). En este trabajo se investigan implicaciones en empresas de servicios y las PcD en relación con el fenómeno de la inclusión laboral.

El tipo de estudio considerado es exploratorio y descriptivo; según Hernández *et al.* (2014): “Los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno” (p.92).

El trabajo permite descubrir desde los involucrados, conocimientos y percepciones sobre el tema, además describe hallazgos para comprender las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas y las PcD.

Además, en esta investigación, por sus objetivos, el enfoque considerado es mixto, incluye un estudio cuantitativo mediante la aplicación de encuestas a una muestra de empresas del sector servicios, también el estudio cualitativo por medio de entrevistas a PcD.

Hernández *et al.* (2014) expone que “el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio (...) el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”)” (p. 4, 10). Mientras el enfoque cualitativo “consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades” (Hernández *et al.*, 2014, p. 8).

La población elegida es finita y compuesta por empresas de servicios en Costa Rica. Hernández *et al.* (2014) definen población o universo como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. La muestra la definen como el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173-174).

La muestra seleccionada corresponde a 51 empresas costarricenses del sector servicios, además el tipo de muestra es no probabilística y por conveniencia. Según Hernández *et al.* (2014): “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (p. 189). Además, las muestras por conveniencia están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Como instrumento de recolección de datos se desarrolla una encuesta para el enfoque cuantitativo con un cuestionario de 14 interrogantes (anexo 1), es aplicado la muestra de empresas, con una duración aproximada de 15 minutos. Sobre el cuestionario, Hernández *et al.* (2014) citan que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y se suelen usar en encuestas.

Por otra parte, como segundo instrumento se aplica una entrevista cualitativa (anexo 2) para recolectar información sobre experiencias y opiniones de tres PcD. Hernández *et al.* (2014) explican que en entrevista cualitativa “pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” (p. 407).

Análisis de Resultados

La información para analizar los resultados se obtiene de la encuesta y la entrevista desarrollada, donde, posteriormente, se tabula la información y se generan gráficos que permiten una mejor comprensión de los hallazgos.

Como aspecto general de los 51 encuestados, 32 son de sexo masculino (63 %) y 19 femenino (37 %), y sus edades van de 25 a 55 años. De estos el 10 % posee primaria completa, 37 % secundaria completa y un 53 % posee un grado universitario.

Además, de las PcD entrevistadas, se presenta: un hombre con limitación visual, una mujer con limitación visual y una segunda mujer con limitación para caminar, por lo que es

usuaria de silla de ruedas. Los tres entrevistados poseen grados universitarios, dos de ellos licenciatura y una con maestría.

Considerando los objetivos de la investigación, se desarrollan en los siguientes puntos los resultados obtenidos con su discusión correspondiente:

Descubrir las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas costarricenses en el sector servicios:

Inicialmente, destaca que la mayoría de encuestados no ha tenido la experiencia de laborar con una PcD, siendo un 92 % los encuestados quienes afirmaron que en la empresa no se había contratado nunca una PcD.

Las personas que han tenido experiencia de trabajar con una PcD, que del total de encuestados fueron cuatro personas, dos afirman que fue una experiencia muy positiva, una persona que ni positiva ni negativa y uno de los encuestados indica que fue una experiencia negativa.

El 90 % de las empresas encuestadas consideran que el Gobierno, en los últimos cinco años, no ha promovido la inclusión laboral de las PcD. En relación con los entrevistados coinciden con esta respuesta y al consultarles sobre los motivos indican que no se ha pasado del papel a las acciones. Al respecto Chaves (2017) afirma: “Pueden hacerse leyes, pero no se ha dado el seguimiento adecuado, por ejemplo, establecer plazos específicos para que las instituciones contraten determinado número de personas”.

Por otra parte, como se muestra en el gráfico 1, la mayoría de encuestados considera la inversión en adaptaciones físicas como principal reto de las empresas para emplear a una PcD.

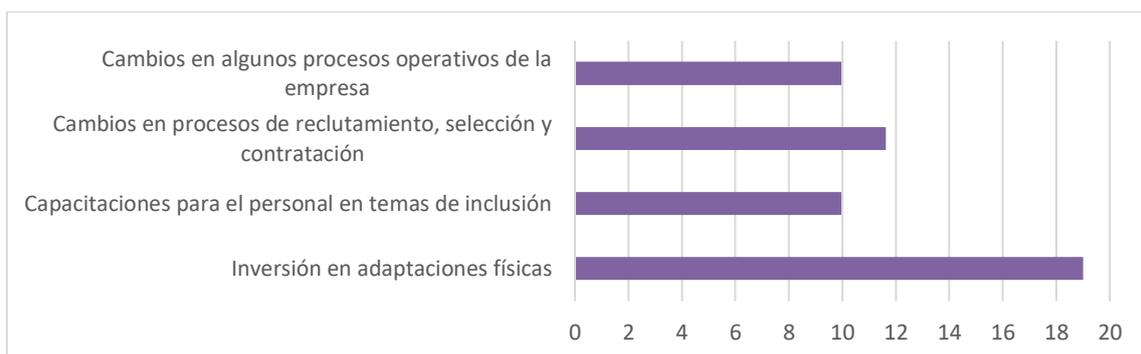


Gráfico 1. Consideración de importancia sobre los retos que debe enfrentar una empresa para dar empleo a una PcD

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Sobre retos para las empresas, los entrevistados coinciden en que los más importantes son las capacitaciones para el personal en temas de inclusión y los cambios en procesos de reclutamiento, selección y contratación.

La inclusión brinda beneficios a las empresas sobre el conocimiento de algunos de estos beneficios, destaca que el 49 % no conoce ninguno como se muestra en el gráfico 2 y de los beneficios el más conocido es por gastos deducibles en impuesto sobre la renta.

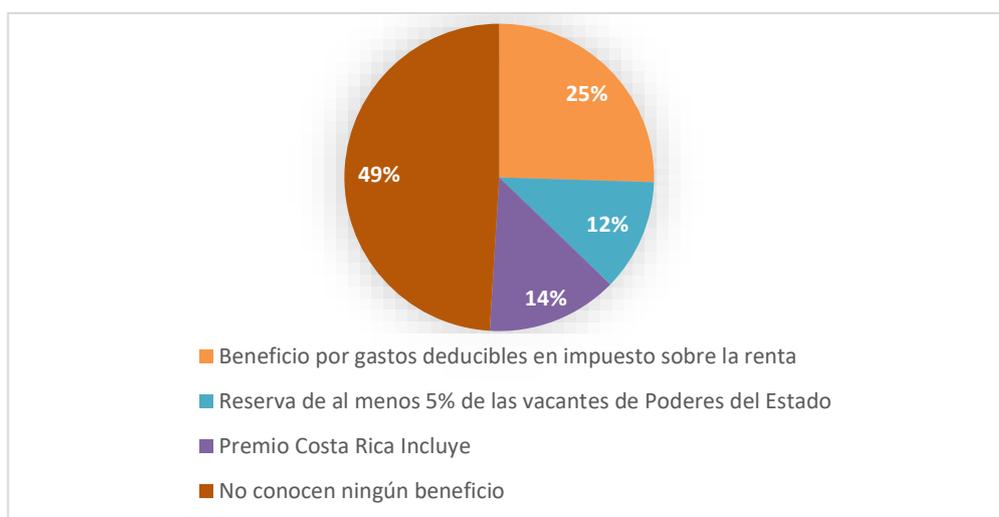


Gráfico 2. Conocimiento de beneficios para las empresas inclusivas conoce

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Además, en entrevistados todos conocen los beneficios expuestos y la Licda. Rita Corea agrega: “El beneficio Mi Primer Empleo del MTSS paga aproximadamente 1.400.000 colones en dos tramos, si se tiene en la empresa a la PcD al menos un año” (Corea, 2017).

Demostrar las implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores con discapacidad en dichas empresas:

Acerca de este objetivo, destaca inicialmente la disposición de las empresas encuestadas para la inclusión de PcD, ya que solo 31 % estarían dispuestas a contratar una PcD; es decir, de las 51 empresas, solamente 16 y, de estas, se desprende la siguiente información:

Todas contratarían personas con limitación para caminar, subir gradas o limitación para hablar, mostrado en el gráfico 3, y la limitación que sería menos aceptable en estas empresas es la limitación para utilizar brazos y manos. Se destaca que solo el 50 % contrataría una persona con limitación para ver.

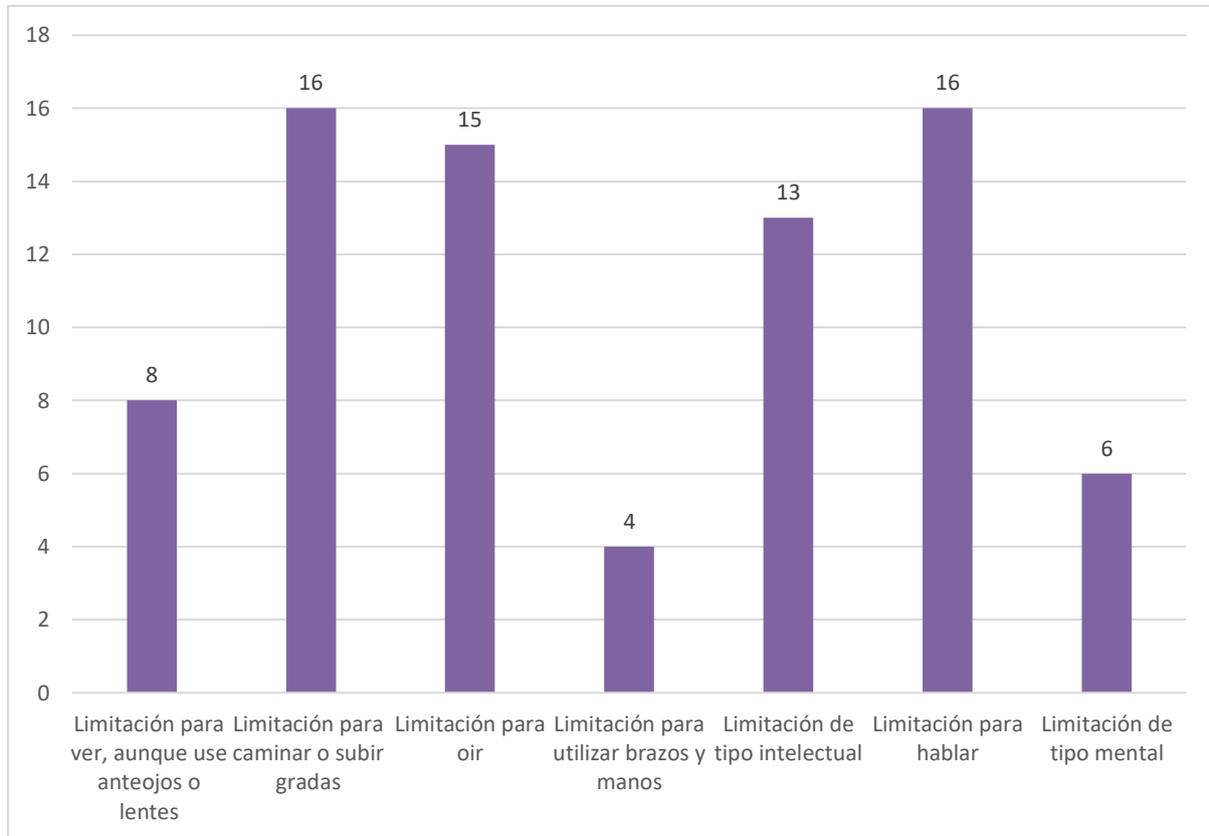


Gráfico 3. Tipos de discapacidad aceptables dentro de perfiles de puestos

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Además, como se muestra en el gráfico 4, acerca de los tipos de puestos que las empresas de servicios están dispuestas a contratar, todas indican que lo harían en servicio al cliente y menos del 50 % afirma que en puestos gerenciales.



Gráfico 4. Tipos de puestos considerados para abarcar por una PcD en la empresa

Fuente: Elaboración propia, 2017.

En entrevistados, todos consideran que una PcD, sin importar limitación, puede ser considerada en una empresa y, en cuanto a tipos de puesto, puede ser gerencial o cualquier otro.

Por otra parte, sobre implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores, considerando los retos que enfrenta una PcD para conseguir empleo, la mayoría de los encuestados indica que el más importante es la falta de perfiles de puesto adecuados, como se visualiza en el gráfico 5.

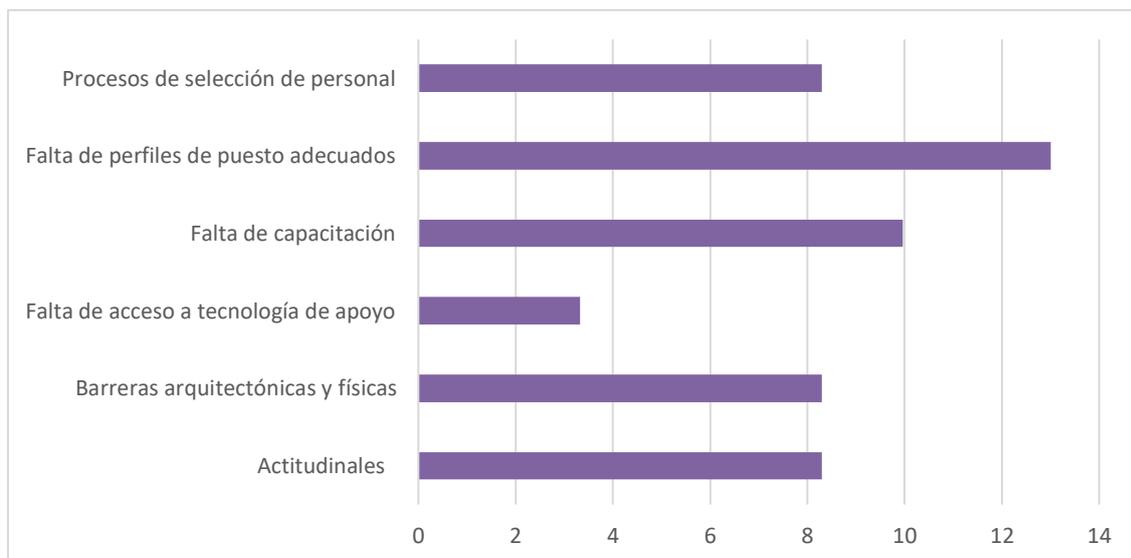


Gráfico 5. Consideración de importancia sobre los retos que debe enfrentar una PcD para conseguir un empleo

Fuente: Elaboración propia, 2017.

En relación con las entrevistas, coinciden en que el reto más importante es actitudinal; además, uno de los entrevistados agrega “otro reto es el transporte y acceso externo, como usuaria de silla de ruedas me influye la condición de las aceras, semáforos, etc.” (Solano, 2017).

Además, Chaves (2017) indica: “Algunos retos dependen del tipo de discapacidad, para el no vidente la tecnología es clave, como software lector o lupa electrónica, mientras que para un usuario de silla de ruedas la barrera arquitectónica adquiere importancia”.

Cabe agregar que 65 % de los encuestados considera positiva la percepción de los clientes sobre la empresa al notar que dentro de la organización se incluye una PcD, 21 % considera que muy positiva y un 14 % ni positiva ni negativa.

Realizar recomendaciones que permitan, cada vez más, una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios:

Al preguntar sobre cómo puede promoverse la inclusión de PcD, el mayor porcentaje (49 %), mostrado en el gráfico 6, indicó que se logra con más capacitaciones a empresas sobre este tema.

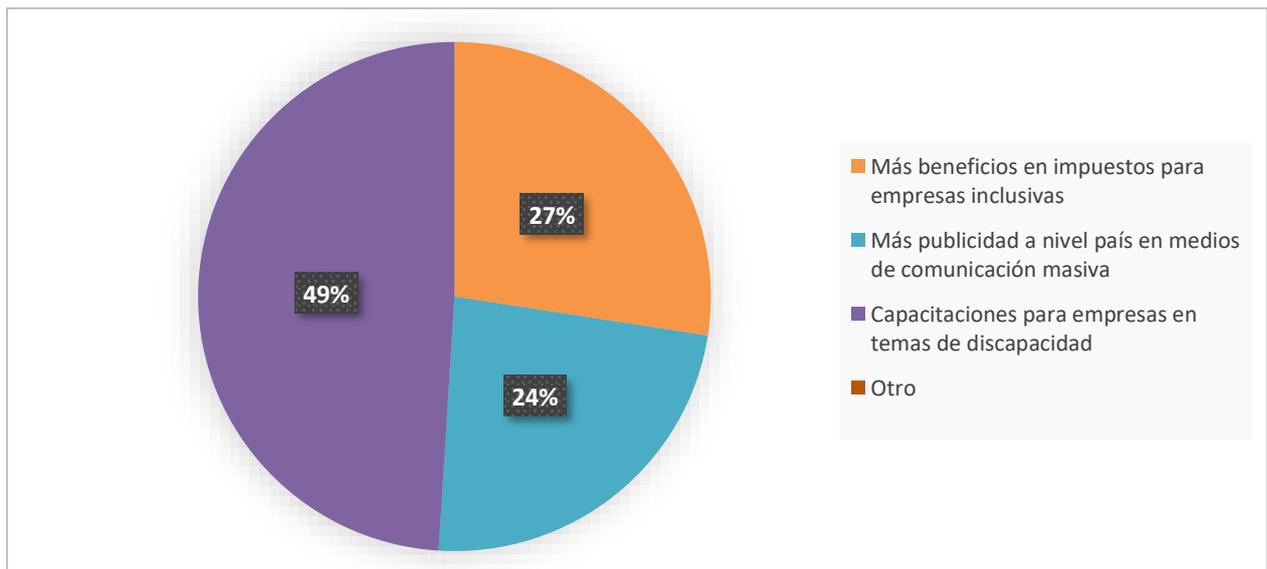


Gráfico 6. Consideración de importancia de medidas para promover la inclusión de colaboradores con discapacidad en las empresas de servicios
Fuente: Elaboración propia, 2017.

Sobre este punto, los entrevistados coinciden en las capacitaciones; además, el Lic. Carlos Chaves agrega “considerar la capacitación vivencial como talleres, y que sea la PcD que lo exponga ya que es el que sabe por la experiencia” (Chaves, 2017).

Por otra parte, buscando medidas que permitan una mayor inclusión laboral de las PcD en las empresas de servicios, la mayoría de encuestados consideran, como se observa en gráfico 7, que lo más importante es el apoyo de las instituciones públicas.

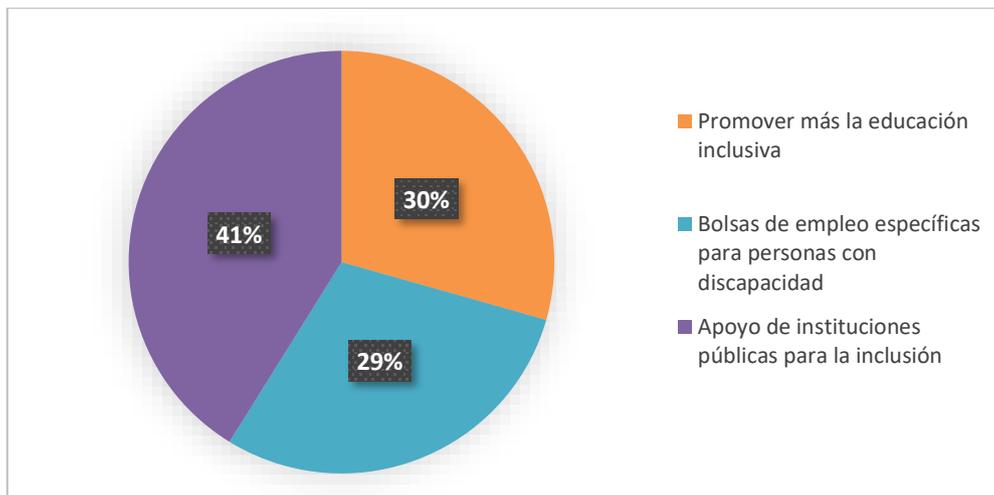


Gráfico 7. Consideración de medidas para incrementar las oportunidades de inclusión laboral para las PcD en empresas de servicios

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Acerca de este punto, considerando las entrevistas, dos consideran que el apoyo de las instituciones públicas es lo más importante y uno considera que lo más importante es promover más la educación inclusiva.

Las recomendaciones dadas por los encuestados a las empresas para la inclusión incluyen: no discriminar, brindar oportunidades, disposición para aprender, tener mente abierta a cambios, innovar en perfiles de puestos, evaluar perfiles donde las limitaciones no sean impedimento, que se informen y capaciten sobre el tema y dar igualdad de oportunidades.

Además, sobre las recomendaciones de los encuestados para que las PcD tengan más oportunidades de empleo, destacan “que se capaciten, sean autocríticos manteniendo alta autoestima ya que todos los seres humanos son valiosos, estudien áreas y busquen empleo donde puedan tener un buen desempeño”.

Considerando los aportes dados por las PcD en las entrevistas para mayor inclusión laboral de las PcD en las empresas, se destacan las siguientes respuestas:

Para las empresas: capacitación de todos los empleados, cambios en características de ofertas laborales, ver adaptaciones como inversión y no como gasto, promover participación escuchando a las PcD. En los procesos de RRHH mejorar el acceso a la información para que sea inclusiva, por ejemplo, cambios en formatos con uso de braille. También que pierdan miedo, se animen y capaciten, se puede obtener beneficios de imagen con los colaboradores, aporta motivación y promueve valores. Aplicar iniciativas como teletrabajo por el tema traslado e investigar empresas que tienen experiencia con PcD y aprender de estas.

Para las PcD: buscar capacitación, por ejemplo, en computación y segundo idioma; además, de ser posible, capacitarse a nivel universitario. Invertir tiempo en habilidades blandas (comunicación y relaciones), proyectar seguridad, empoderamiento (que conozca legislación), se valore, desarrolle autonomía, hacer un buen currículum e investigar sobre la empresa donde quiere laborar, que no quiera ser objeto sino protagonista y cuidar la presentación personal.

Para finalizar, acerca de lo que hace falta a nivel país, en la entrevista indican la importancia sobre el cumplimiento eficaz de legislación, por ejemplo, sanciones por incumplimiento.

Además, considerando que relativamente hace poco se habla del tema PcD, y se viene con siglos de exclusión y del “pobrecito”, se deben eliminar barreras y, como principal, la actitudinal, hay muchas personas que no han compartido con una PcD, eso disminuye la sensibilidad, “si no se tiene la experiencia hay que crear conciencia, es incluso un tema de cultura general que a su vez se trasmite a cada cultura organizacional (Chaves, comunicación personal, 10 de junio, 2017).

Conclusiones y Recomendaciones

La inclusión laboral de las PcD es un tema importante para Costa Rica generándose, inclusive, leyes específicas, pero las acciones y los resultados no cumplen las expectativas según la investigación. Considerando los objetivos del trabajo se determinan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Sobre descubrir las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas costarricenses en el sector servicios:

Hay desconocimiento en las empresas sobre beneficios de contratar PcD, no se percibe que el Gobierno promueva la inclusión por falta de acciones y para las empresas es relevante la inversión en adaptaciones físicas; mientras que las PcD afirman la importancia de capacitaciones en inclusión y cambios en procesos de reclutamiento, selección y contratación.

Considerando estas implicaciones se recomienda que:

1. Las empresas se informen, capaciten y promuevan una cultura organizacional inclusiva, con visión estratégica, considerando beneficios y oportunidades, desde la percepción positiva de clientes hasta beneficios económicos en impuestos, premios o remuneraciones.
2. En relación con procesos de RRHH, ser inclusivas en la oferta de puestos y en igualdad de oportunidades en procesos de RRHH, por ejemplo, al momento de hacer pruebas o entrevistas considerar adaptaciones.
3. Las empresas pueden aprender de las PcD, Chaves (2017) explica: “Tener una visión de discapacidad, aprovechar información de la misma PcD”. Además, algunos consideran la inclusión cara y que requiere muchos cambios, pero informándose se aprende que las adaptaciones pueden ser tan sencillas como quitar una esquina a una tarjeta para que un no vidente pueda reconocerla (Solano, 2017).

Sobre demostrar las implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores con discapacidad en dichas empresas

El desempleo mayor en PcD en relación con la población general es afectado por la poca disposición para contratar. Además, las implicaciones para que contraten van a depender de la discapacidad, por ejemplo, según la investigación personas con limitación para caminar tienen más posibilidades que un no vidente, esto es considerable ya que aproximadamente 50 % de las PcD del país tiene esta limitación. También, las empresas consideran como reto principal para PcD la falta de perfiles de puestos, mientras que la PcD considera que son las barreras actitudinales.

De acuerdo con las implicaciones de este objetivo se recomienda:

1. Considerar la importancia en PcD de capacitación y desarrollo profesional; además, la información en materia legal y asesoría de instituciones como Conapdis y en relación con el tema actitudinal se recomienda la interacción con otras PcD donde se puedan obtener consejos de otras experiencias.
2. Además, la PcD debe mostrar autonomía, aprender constantemente y adaptarse de acuerdo con las necesidades, por ejemplo, una persona con limitación visual se recomienda que conozca y se esfuerce por adquirir y usar tecnología.

Sobre realizar recomendaciones que permitan cada vez más, una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios.

Las empresas consideran que la capacitación es clave para la inclusión, así como el apoyo de instituciones para un mayor acceso a empleo. Además, es necesario en las empresas la apertura a PcD y adaptarse considerando los beneficios. Claramente las PcD deben capacitarse para cumplir con las aptitudes requeridas y ser consideradas basándose en las capacidades y no las limitaciones.

Sobre el objetivo, surgen las siguientes recomendaciones:

1. Mayor comunicación sobre los beneficios, leyes e iniciativas sobre inclusión de las PcD, mediante publicidad en televisión y periódicos; además, en agrupaciones como cámaras de sectores productivos, ya que si las empresas están más informadas las posibilidades aumentan.
2. El Gobierno, mediante instituciones, debe accionar sobre capacitaciones, tanto para empresas como para PcD, incrementando oportunidades laborales, por ejemplo, con Empléate Inclusivo. La MSc. Damaris Solano, consultora en discapacidad y entrevistada, afirma: “No solo es capacitar en áreas de demanda laboral, sino que se dé seguimiento sobre la situación laboral de PcD capacitadas, de esta forma se puede mejorar, no solo con capacitación sino con colocación” (Solano, 2017).

Finalmente, como opinión personal, la inclusión laboral de PcD es un tema no solo de derechos sino, también, de ética, queda mucho por mejorar y el principal cambio empieza por nosotros aportando para ser una sociedad más inclusiva y respetuosa, promoviendo la calidad de vida y, así, el desarrollo de empresas valiosas.

Referencias

- Barquero, K. (8 de abril, 2016). Más de 350 personas con discapacidad participaron en Empléate. *CR Hoy*. Recuperado de <http://www.crhoy.com/archivo/mas-de-350-personas-con-discapacidad-participaron-en-empleate/nacionales/>
- Barrantes, A. (26 de octubre, 2013). Empleo cierra puertas al 54% de las personas con discapacidad. Periódico *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/nacional/Empleo-cierra-puertas-personas-discapacidad_0_1374462569.html
- Chaves, C. (10 de junio, 2017). Comunicación personal. (entrevista sobre inclusión laboral). Liberia, Costa Rica.
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011). *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones* (Segunda Edición). México: McGraw Hill.
- Corea, R. (9 de junio, 2017). Comunicación personal. (entrevista sobre inclusión laboral). Liberia, Costa Rica.
- Fonseca, M. (1 de julio, 2013). *Barreras actitudinales limitan inserción laboral de población con discapacidad*. Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2013/07/01/barreras-actitudinales-limitan-insercion-laboral-de-poblacion-con-discapacidad.html>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Ed.). México: McGraw Hill.
- Ley N° 7092 (1988). Ley del Impuesto sobre la Renta. Publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* el 19 de mayo de 1988.
- Ley N° 7600 (1996). Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* No. 112, del 29 de mayo de 1996.
- Ley N° 8862 (2010). Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público. Publicada en *La Gaceta* n.º 219 de 11 de noviembre de 2010.
- Ley N° 9303 (2015). Ley de creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. Publicada en *La Gaceta* n° 123 de 26 de junio del 2015.

Mathis, R. L.; Jackson, J. H. y Valentine, S. R. (2014). *Human Resource Management*. (14 Ed.). Connecticut, USA: Cengage Learning

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. (2012). *Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica*. Recuperado de <http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>

Morales, S. (21 de abril, 2015). Comercio y servicios concentran el 84% de las pymes de Costa Rica. *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/empresarial/Comercio-servicios-concentran-Costa-Rica_0_1482851743.html

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (Decimotercera Ed.). México: McGraw Hill

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Discapacidad y trabajo*. Recuperado de http://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_475652/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Estrategia y plan de acción para la inclusión de la discapacidad 2014-2017*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/genericdocument/wcms_370773.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (10 de diciembre, 1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Pérez, A. (2012). Resultados relevantes de Discapacidad: CENSO 2011. Estadística CNREE. Recuperado de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/estadisticas.aspx>

Presidencia de la República de Costa Rica. (23 de enero, 2017). *MTSS realizará talleres para impulsar la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el sector público*. Recuperado de <http://presidencia.go.cr/comunicados/2017/01/mtss-realizara-talleres-para-impulsar-la-inclusion-laboral-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-sector-publico/>

Presidencia de la República de Costa Rica. (12 de enero, 2017). *9 empresas son reconocidas por sus buenas prácticas de inclusión social y laboral de personas con discapacidad.*

Recuperado de <http://presidencia.go.cr/comunicados/2017/01/9-empresas-son-reconocidas-por-sus-buenas-practicas-de-inclusion-social-y-laboral-de-personas-con-discapacidad/>

Red de Empresas Inclusivas Costa Rica. (2013). *Aumente la competitividad de su empresa.*

Recuperado de <http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/>

Solano, D. (10 de junio, 2017). Comunicación personal (entrevista sobre inclusión laboral).

Liberia, Costa Rica.

Anexos

Anexo 1. Encuesta sobre inclusión laboral para personas con discapacidad

Esta encuesta forma parte del trabajo final de investigación titulado *Inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios costarricenses: implicaciones para las empresas y los colaboradores con discapacidad* a cargo del estudiante Lic. Héctor Canossa Montes de Oca.

Instrucciones:

1. Lea y conteste las siguientes preguntas, su información es muy importante para la investigación.
2. Utilice un lápiz o lapicero para responder la encuesta, al hacerlo piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su empresa.
3. Si en alguna pregunta tiene alguna duda o comentario, con gusto la atenderé.
4. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente reflejan su opinión personal.
5. La encuesta tiene una duración aproximada de 15 minutos.
6. No incluya su nombre ni el de la empresa, la encuesta es voluntaria y anónima.
7. Al completar la encuesta, da su consentimiento para usar la información para el trabajo de investigación señalado.
8. En el caso de cualquier duda adicional, puede escribir al correo:
hcanossa@hotmail.com

a. Género: Masculino () Femenino ()

b. Nivel académico:

Primaria completa () Secundaria completa () Universidad completa ()

c. Edad: _____

d. Ocupación: _____

Conteste las siguientes interrogantes:

Objetivo: Descubrir las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas costarricenses en el sector servicios.

1. Una discapacidad es “cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo” (Ley N° 7600). ¿En la empresa donde usted labora alguna vez se ha contratado a una persona con alguna discapacidad?

() Sí

() No (pase a la pregunta 3)

2. ¿Cómo considera la experiencia en la empresa de trabajar junto a un colaborador con discapacidad?
- Muy positiva
 - Positiva
 - Ni positiva ni negativa
 - Negativa
 - No sabría decir
 - Otro (especifique): _____
3. Considera que, en el ámbito de Gobierno, en los últimos cinco años, se ha promovido en las empresas la inclusión laboral de las personas con discapacidad.
- Sí
 - No
4. En orden de importancia, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante ¿Cómo clasificaría los retos que debe enfrentar una empresa para dar empleo a una persona con discapacidad?
- Inversión en adaptaciones físicas
 - Capacitaciones para el personal en temas de inclusión
 - Cambios en procesos de reclutamiento, selección y contratación
 - Cambios en algunos procesos operativos de la empresa
 - Otro (especifique): _____
5. ¿Cuál o cuáles de los siguientes beneficios para las empresas inclusivas conoce? Puede marcar más de una respuesta:
- Beneficio por gastos deducibles en impuesto sobre la renta según artículo 8 de la Ley N°7092
 - En ofertas de empleo público de Poderes del Estado la reserva de al menos 5% de las vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad (Ley N° 8862)
 - Premio Costa Rica Incluye, reconociendo a empresas por buenas prácticas de inclusión social y laboral de personas con discapacidad
 - Otro (especifique): _____

Objetivo: Demostrar las implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores con discapacidad en dichas empresas.

6. Estaría la empresa para la que labora en disposición para contratar una persona con discapacidad.
- Sí (continúe)
 - No (pase a la pregunta 9)

7. ¿Cuál o cuáles tipos de discapacidad serían aceptables dentro de perfiles de puestos de la empresa? Puede marcar más de una respuesta.
- Limitación para ver, aunque use anteojos o lentes
 - Limitación para caminar o subir gradas
 - Limitación para oír
 - Limitación para utilizar brazos y manos
 - Limitación de tipo intelectual (retardo, Síndrome de Down, etc.)
 - Limitación para hablar
 - Limitación de tipo mental (Bipolar, esquizofrenia, otros mentales)
 - Otro (especifique): _____
8. ¿Qué tipo de puestos considera que podría abarcar una persona con discapacidad en la empresa? Puede marcar más de una respuesta.
- Gerenciales
 - Servicio al cliente
 - Mantenimiento
 - Otro (especifique): _____
9. En orden de importancia, siendo 1 el más importante y 7 el menos importante ¿Cómo clasificaría los retos que debe enfrentar una persona con discapacidad para conseguir un empleo?
- Actitudinales
 - Barreras arquitectónicas y físicas
 - Falta de acceso a tecnología de apoyo
 - Falta de capacitación
 - Falta de perfiles de puesto adecuados
 - Procesos de selección de personal
 - Otro (especifique): _____
10. En el sector servicios ¿Cómo considera que sería la percepción de los clientes sobre la empresa al notar que dentro de la organización se incluye una persona con discapacidad?
- Muy positiva
 - Positiva
 - Ni positiva ni negativa
 - Negativa
 - No sabría decir
 - Otro (especifique): _____

Objetivo: Realizar recomendaciones que permitan cada vez más, una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios.

11. ¿Cómo considera que puede promoverse la inclusión de colaboradores con discapacidad en las empresas de servicios?

- Más beneficios en impuestos para empresas inclusivas
- Más publicidad a nivel país en medios de comunicación masiva
- Capacitaciones para empresas en temas de discapacidad
- Otro (especifique): _____

12. En el sector servicios, ¿cómo considera que podría incrementarse las oportunidades de inclusión laboral para las personas con discapacidad?

- Promover más, la educación inclusiva
- Bolsas de empleo específicas para personas con discapacidad
- Apoyo de instituciones públicas para la inclusión
- Otro (especifique): _____

13. ¿Qué recomendaciones puede brindarle a una empresa de servicios para la inclusión de colaboradores con discapacidad?

14. ¿Qué sugerencias le brindaría a una persona con discapacidad para que aumente sus oportunidades para encontrar empleo?

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2. Entrevista Cualitativa

Percepción de las personas con discapacidad sobre las implicaciones de la inclusión laboral en empresas de servicios en Costa Rica.

Guía de entrevista

Introducción: Esta entrevista forma parte del trabajo final de investigación titulado *Inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios costarricenses: implicaciones para las empresas y los colaboradores con discapacidad a cargo del estudiante Lic. Héctor Canossa Montes de Oca.*

La entrevista tiene una duración aproximada de 20 minutos y al completarla da su consentimiento para usar la información para el trabajo de investigación señalado.

Nombre del entrevistador:

Hora:

Fecha:

Lugar específico:

Datos sobre el entrevistado

Nombre:

Tipo de discapacidad:

Edad:

Lugar de trabajo:

Género:

Puesto:

Conteste las siguientes interrogantes:

Objetivo: Descubrir las implicaciones de la inclusión laboral para las empresas costarricenses en el sector servicios.

1. ¿Cómo considera la experiencia en la empresa en relación con los compañeros de trabajo?
 - () Muy positiva
 - () Positiva
 - () Ni positiva ni negativa
 - () Negativa
 - () No sabría decir
 - () Otro (especifique): _____
2. Considera que, en el ámbito de Gobierno, en los últimos cinco años, se ha promovido en las empresas la inclusión laboral de las personas con discapacidad.
 - () Sí
 - () No

3. En orden de importancia, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante, ¿cómo clasificaría los retos que debe enfrentar una empresa para dar empleo a una persona con discapacidad?
- Inversión en adaptaciones físicas
 - Capacitaciones para el personal en temas de inclusión
 - Cambios en procesos de reclutamiento, selección y contratación
 - Cambios en algunos procesos operativos de la empresa
 - Otro (especifique): _____
4. ¿Cuál o cuáles de los siguientes beneficios para las empresas inclusivas conoce? Puede marcar más de una respuesta:
- Beneficio por gastos deducibles en impuesto sobre la renta según artículo 8 de la Ley N°7092
 - En ofertas de empleo público de Poderes del Estado la reserva de al menos 5% de las vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad (Ley N° 8862)
 - Premio Costa Rica Incluye, reconociendo a empresas por buenas prácticas de inclusión social y laboral de personas con discapacidad
 - Otro (especifique): _____

Demostrar las implicaciones de la inclusión laboral en los colaboradores con discapacidad en dichas empresas.

5. ¿Cuál o cuáles tipos de discapacidad serían aceptables dentro de perfiles de puestos de la empresa donde labora? Puede marcar más de una respuesta.
- Limitación para ver, aunque use anteojos o lentes
 - Limitación para caminar o subir gradas
 - Limitación para oír
 - Limitación para utilizar brazos y manos
 - Limitación de tipo intelectual (retardo, Síndrome de Down, etc.)
 - Limitación para hablar
 - Limitación de tipo mental (bipolar, esquizofrenia, otros mentales)
 - Otro (especifique): _____
6. ¿Qué tipo de puestos considera que podría abarcar una persona con discapacidad en esta empresa? Puede marcar más de una respuesta.
- Gerenciales
 - Servicio al cliente
 - Mantenimiento
 - Otro (especifique): _____

7. En orden de importancia, siendo 1 el más importante y 7 el menos importante, ¿cómo clasificaría los retos que debe enfrentar una persona con discapacidad para conseguir un empleo?
- Actitudinales
 - Barreras arquitectónicas y físicas
 - Falta de acceso a tecnología de apoyo
 - Falta de capacitación
 - Falta de perfiles de puesto adecuados
 - Procesos de selección de personal
 - Otro (especifique): _____
8. En el sector servicios, ¿cómo considera la percepción de los clientes sobre la empresa al notar que dentro de la organización se incluye una persona con discapacidad?
- Muy positiva
 - Positiva
 - Ni positiva ni negativa
 - Negativa
 - No sabría decir
 - Otro (especifique): _____

Objetivo: Realizar recomendaciones que permitan cada vez más, una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios.

9. ¿Cómo considera que puede promoverse la inclusión de colaboradores con discapacidad en las empresas de servicios?
- Más beneficios en impuestos para empresas inclusivas
 - Más publicidad a nivel país en medios de comunicación masiva
 - Capacitaciones para empresas en temas de discapacidad
 - Otro (especifique): _____
10. En el sector servicios, ¿cómo considera que podría incrementarse las oportunidades de inclusión laboral para las personas con discapacidad?
- Promover más, la educación inclusiva
 - Bolsas de empleo específicas para personas con discapacidad
 - Apoyo de instituciones públicas para la inclusión
 - Otro (especifique): _____

11. ¿Qué recomendaciones puede brindarle a una empresa de servicios para la inclusión de colaboradores con discapacidad?

12. ¿Qué sugerencias le brindaría a una persona con discapacidad para que aumente sus oportunidades para encontrar empleo?

13. ¿Qué hace falta en Costa Rica para que se brinden más oportunidades a las PcD?

14. ¿Cómo obtuvo su trabajo actual?

15. ¿Cómo describe su experiencia laboral actual?

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3. Carta de revisión filológica

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

Heredia, 27 de junio de 2017

A quien corresponda

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación denominado: *Inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios costarricenses: implicaciones para las empresas y los colaboradores con discapacidad*, elaborado por el estudiante Héctor Andrés Canossa Montes de Oca, para optar por el Grado de Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Corregí el trabajo en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como trabajo final de graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (UlaCit).

Se suscribe cordialmente,



Carlos Díaz Chavarría

4- 0155- 0936 Teléfono: 83 - 26 - 28 – 65

Premio Micrófono de Oro a la Excelencia Comunicativa 2015

Premio Internacional Pergamino de Honor al Mérito 2015

Personaje Cultural 2013

Escritor - Profesor universitario

Filólogo - Máster en Literatura (UCR) – Egresado de la Maestría en Currículum y

Docencia Universitaria (UlaCit)

Comentarista del programa *PANORAMA* (CANARA)

Presentador de la sección *Cuestiones del idioma* (Xper TV, Canal 7)