

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS
HUMANOS**

**ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES LABORALES DE
LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD EN EL
BANCO DE COSTA RICA, 2018.**

**Sustentante:
Melissa Alfaro Blanco**

**Tutor:
Lic. Allan Chinchilla Esquivel**

II cuatrimestre, 2018

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Melissa Alfaro Blanco, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 3-0433-0536 egresada de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: ***“Análisis de oportunidades laborales de la población con discapacidad en el Banco de Costa Rica, 2018”***, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veinticinco días del mes de marzo del 2019.

Melissa Alfaro Blanco
Cédula: 3-0433-0536

CONSTANCIA APROBACIÓN TUTOR

CARTA DEL TUTOR

Tibás, 25 de marzo de 2019

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Administración de Negocios

Estimados señores:

La estudiante Melissa Alfaro Blanco, cédula de identidad número 3-0433-0536, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **“Análisis de oportunidades laborales de la población con discapacidad en el Banco de Costa Rica, 2018”**. El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.

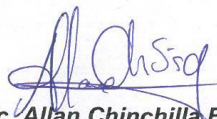
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Lic. Allan Chinchilla Esquivel
Cédula identidad Número 1-1550-0569
Carné Colegio Profesional N. 040774

CONSTANCIA APROBACIÓN DEL LECTOR

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE LLORENTE

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Melissa Alfaro Blanco**, titulada "**ANALISIS DE OPORTUNIDADES LABORALES DE LA POBLACION CON DISCAPACIDAD EN EL BANCO DE COSTA RICA, 2018**", cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas.

Se extiende la presente en la Ciudad de San José, el día jueves 20 de junio del 2019.

Atentamente,

M.Sc. Susana Araya Zamora
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CONSTANCIA APROBACIÓN FILÓLOGO

30 de junio del 2019

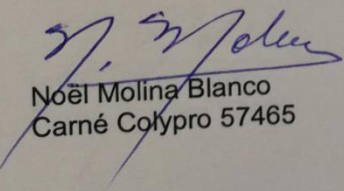
Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Hispanoamericana
Escuela de Ciencias Económicas
Énfasis en Recursos Humanos
Estimados señores:

Yo Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación de la sustentante Melissa Alfaro Blanco, titulado, "Análisis de oportunidades laborales de la población con discapacidad en el Banco de Costa Rica, 2018", para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas, con énfasis en Recursos Humanos.

Después de la revisión y corrección de la estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Licenciatura.

Quedo a su disposición para cualquier consulta en:
Email: noelmolina16@hotmail.com
Teléfono celular: 84199224
Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,


Noel Molina Blanco
Carné Colypro 57465

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 30 agosto 2019


Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Melissa Alfaro Blanco con número de identificación 304330536 autor (a) del trabajo de graduación titulado Análisis de las Oportunidades Laborales de la Población con discapacidad en el Banco de Costa Rica, 2018 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


3-433-536
Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA

Primeramente, le agradezco a Dios por permitirme concluir mis estudios; a mis padres por inculcarme el valor de la responsabilidad, disciplina y esfuerzo; por siempre alentarme a continuar y estar siempre disponibles para mí. A mi hermana por darme el ejemplo de perseverancia, dedicación y éxito; por siempre estar dispuesta a ayudarme y animarme. A mis abuelitos por preocuparse y desearme siempre lo mejor. Y a mi esposo por todos los consejos, compañía y apoyo en todo el proceso.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por darme las fuerzas y sabiduría para poder finalizar satisfactoriamente este proyecto de graduación, a mi tutor Allan de la Universidad Hispanoamericana por todos los consejos y guía; a los compañeros del Banco de Costa Rica por la colaboración al brindarme la información requerida, particularmente al compañero Esteban Ardón y Silvia Rodríguez. A mi familia y esposo por darme tantos ánimos, ayuda y apoyo en toda esta etapa, y muy especialmente a mi papá.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURADA.....	2
CONSTANCIA APROBACIÓN TUTOR	3
CONSTANCIA APROBACIÓN DEL LECTOR	4
CONSTANCIA APROBACIÓN FILÓLOGO	5
AUTORIZACION DE PUBLICACION	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
INDICE DE TABLAS.....	15
INDICE DE GRÁFICOS.....	16
INDICE DE CUADROS.....	17
INDICE DE IMÁGENES	18
RESUMEN	19
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.1.1. Antecedentes del Problema.....	22
1.1.2. Problematización.....	24
1.1.3. Justificación del problema	24
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	25
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	25
1.3.1. Objetivo general	25

	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	26
1.4.1. Alcances	26
1.4.2. Limitaciones	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.....	29
2.1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	29
2.1.2 Misión	30
2.1.3 Visión.....	30
2.1.4 Valores	30
2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL	31
2.2.1 ¿Qué significa persona con discapacidad?	31
2.2.2 TIPOS DE DISCAPACIDADES	31
2.2.2.1 Tipo mental:	32
2.2.2.2 Física:	32
2.2.2.3 Intelectual:.....	32
2.2.2.4 Tipo sensorial:	33
2.2.2.5 Discapacidad Visceral:.....	34
2.2.2.6 Discapacidad múltiple:.....	34
2.2.3 CAUSAS DE LA DISCAPACIDAD	34
2.2.4 BARRERAS RELACIONADAS CON LAS EMPRESAS.....	35

	11
2.2.4.1 Falta de experiencia.....	35
2.2.4.2 Ausencia de una política inclusiva.....	35
2.2.4.3 Cultura no inclusiva.....	35
2.2.4.4 Falta de capacidades organizacionales	36
2.2.4.5 Miedos y mitos sobre la discapacidad.....	36
2.2.5 BARRERAS ATRIBUIDAS A LA PROPIA PERSONA CON DISCAPACIDAD .	36
2.2.5.1 Tipo de discapacidad (no pueden)	36
2.2.5.2 Escasa calificación técnica (no están suficientemente calificados)	37
2.2.5.3 Falta de habilidades blandas (no saben venderse)	37
2.2.5.4 Otros mitos	37
2.2.6 NORMATIVAS EXISTENTES EN EL PAÍS PARA FORTALECER EL EMPLEO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	38
2.2.6.1 Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público	38
2.2.6.2 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad	41
2.2.6.3 Plan nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica.....	44
2.2.7 BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN LABORAL PARA LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	46
2.2.7.1 Impacto positivo en la economía personal y familiar.....	46
2.2.7.2 Mayores grados de autonomía	46

	12
2.2.7.3 Liberación de energía tiempo y recursos en la familia	47
2.2.7.4 Mejora en la autoevaluación personal.....	47
2.2.8 BENEFICIOS QUE EXPERIMENTARÍAN LAS EMPRESAS CON LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	47
2.2.8.1 Más motivación.....	47
2.2.8.2 Mejor clima laboral	48
2.2.8.3 Mejor reputación.....	48
2.2.8.4 Mayor productividad.....	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	50
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
3.1.1 Finalidad	51
3.1.2 Dimensión temporal.....	51
3.1.3 Marco	51
3.1.4 Naturaleza	52
3.1.4.1 Enfoque cualitativo.....	52
3.1.4.2 Enfoque cuantitativo	52
3.1.4.3 Enfoque mixto.....	52
3.1.5 Carácter.....	53
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.2.1 Sujetos de información.....	54
3.2.2 Fuentes primera mano	54
3.2.3 Fuentes segunda mano	55

	13
3.2.4 Fuentes tercera mano	55
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO	56
3.3.1 La población	56
3.3.2 Muestra	56
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	57
3.4.1 Hoja de observación	57
3.4.2 Entrevista.....	57
3.4.3 Cuestionario	58
3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES	58
3.5.1 Operacionalización de Variables.....	61
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	65
4.1 Diagnóstico de la situación vigente	66
4.1.1 Descripción de los datos.....	66
4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos.....	67
4.1.3 Tablas de cumplimiento.....	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1 Objetivo Específico N°1	85
5.2 Objetivo Específico N°2	88
5.3 Objctico Especifico N°3	90
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	92

	14
6.1 Nombre de la Propuesta.....	93
6.2 Lugar de Desarrollo.....	93
6.3 Objetivo General y Específico	93
Objetivo General:.....	93
Objetivos Específicos:	93
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	95
6.6.1 Presentación	95
6.6.2 Justificación.....	99
6.6.3 Fines	99
6.6.4 Propuesta.....	100
6.7 Cronograma	116
6.8 Presupuesto.....	118
BIBLIOGRAFÍA	120
GLOSARIO.....	125
ANEXOS	126

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Género?	67
Tabla 2. ¿Cuál es su rango de edad?.....	68
Tabla 3. ¿Hace cuánto ingresó a laborar en el BCR?	69
Tabla 4. ¿Considerando su discapacidad cómo describe su ingreso al Banco?	70
Tabla 5. ¿En su lugar de trabajo se ha sentido discriminado?	71
Tabla 6. ¿Siente usted que le dan las mismas oportunidades laborales que al resto de sus compañeros?.....	72
Tabla 7. ¿Ha participado en actividades recreativas del Banco?	73
Tabla 8. ¿De acuerdo a su discapacidad siente que ha recibido la capacitación adecuada para desempeñar bien su puesto?.....	74
Tabla 9. ¿Está usted conforme con el trato que recibe por parte de sus compañeros y superiores?.....	75
Tabla 10. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas adecuadas para realizar eficientemente sus labores?.....	76
Tabla 11. ¿La oficina para la cual labora reúne las condiciones óptimas para que tanto clientes y colaboradores con alguna discapacidad puedan ingresar y desplazarse de forma ágil y segura?.....	77
Tabla 12. ¿Considera usted que el Banco de Costa Rica genera oportunidades laborales a personas con algún tipo de discapacidad?	78
Tabla 13. Aplicación de la Legislación Nacional en el BCR	80
Tabla 14. Aplicación del Plan Nacional de Inserción Laboral para la población con discapacidad en el BCR	82

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Género?	67
Gráfico 2. ¿Cuál es su rango de edad?.....	68
Gráfico 3. ¿Hace cuánto ingresó a laborar en el BCR?	69
Gráfico 4. ¿Considerando su discapacidad cómo describe su ingreso al Banco?	70
Gráfico 5. ¿En su lugar de trabajo se ha sentido discriminado?	71
Gráfico 6. ¿Siente usted que le dan las mismas oportunidades laborales que al resto de sus compañeros?.....	72
Gráfico 7. ¿Ha participado en actividades recreativas del Banco?	73
Gráfico 8. ¿De acuerdo a su discapacidad siente que ha recibido la capacitación adecuada para desempeñar bien su puesto?.....	74
Gráfico 9. ¿Está usted conforme con el trato que recibe por parte de sus compañeros y superiores?	75
Gráfico 10. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas adecuadas para realizar eficientemente sus labores?	76
Gráfico 11. ¿La oficina para la cual labora reúne las condiciones óptimas para que tanto clientes y colaboradores con alguna discapacidad puedan ingresar y desplazarse de forma ágil y segura?	77
Gráfico 12. ¿Considera usted que el Banco de Costa Rica genera oportunidades laborales a personas con algún tipo de discapacidad?	78

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Situación de pobreza de personas con discapacidad en Costa Rica.....	23
Cuadro 2. Evaluación de la Operacionalización.....	60
Cuadro 3. Operacionalización de las variables (parte 1)	61
Cuadro 4. Operacionalización de las variables (parte 2)	62
Cuadro 5. Operacionalización de las variables (parte 3)	63
Cuadro 6. Operacionalización de las variables (parte 4)	64
Cuadro 10. Total de la población con discapacidad en Costa Rica.....	96
Cuadro 11. Personas con discapacidad económicamente inactiva en Costa Rica	97
Cuadro 12. Empleados del Conglomerado Financiero del BCR.....	98
Cuadro 13. Población con Discapacidad Económicamente Activa en Costa Rica.....	110
Cuadro 7. Cronograma de actividades para el programa de inclusión laboral en el Conglomerado Financiero del BCR.....	116
Cuadro 8. Presupuesto para el programa de capacitación para empleados del Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica	118
Cuadro 9. Presupuesto para Plataforma ADAPTyAR (Portal de la adaptación de puestos para personas con discapacidad y ajustes razonables)	119

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Porcentaje de la población total con discapacidad según tipo de discapacidad presente en la población. Año 2011.....	31
Imagen 2. Distribución porcentual de la población con discapacidad, por grupo de edad, según condición de actividad. Año 2011	39
Imagen 3. Discapacidad y Empleo	49

RESUMEN

El Banco de Costa Rica es una entidad financiera del Estado, que se ha destacado por ser una institución novedosa de los servicios bancarios y activa en la economía del país. Sin embargo, al ser un ente que tiene a cargo cuatro mil trescientos cincuenta y dos colaboradores (tomando en cuenta subsidiarias) es necesario que sea sujeto de estudio para determinar si es un Conglomerado Financiero inclusivo laboralmente, para personas con discapacidad.

Referente a lo descrito, se presenta este proyecto de investigación en el que se estudiarán los procesos de contratación para la población con discapacidad e infraestructura del BCR.

Por tanto, esta investigación ha sido estructurada en los seis capítulos siguientes:

Capítulo I: Se establece el planteamiento del problema, antecedentes del mismo, justificación, formulación; objetivos de la investigación, alcances y limitaciones.

Capítulo II: Se encuentran los aspectos teóricos de la investigación, la historia del Banco de Costa Rica, así como la misión, visión y valores; además, los conceptos y características del objeto de estudio.

Capítulo III: Se describe la metodología en la que se menciona el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de investigación, tipo de muestra, las técnicas e instrumentos para recolectar datos e información y las variables.

Capítulo IV: Se denomina Análisis e Interpretación de Datos, en este apartado se representará, por medio de gráficos y tablas, la información obtenida mediante los instrumentos de evaluación aplicados.

Capítulo V: Se emiten las conclusiones a las cuales el autor ha llegado, de la misma forma se recomiendan soluciones que permitirán mejorar la situación de la Institución.

Capítulo VI: Se detalla la propuesta, la que presenta las acciones de mejoramiento que se implementarán en los procesos, así como su aplicación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se desarrollará con la población que presenta discapacidad, en edad laboral y que busca una oportunidad de trabajo en el Banco de Costa Rica, durante el segundo semestre 2018.

1.1.1. Antecedentes del Problema

La discapacidad, es una condición humana que puede ser de origen multi-causal, ya sea por condición genética, pobreza, desnutrición e inadecuados hábitos de salud e higiene, enfermedad o accidente laboral, deportivo, recreativo y de tránsito, contaminación ambiental, violencia política, social y estructural etc.; no es discriminatoria por razón de género, estrato social, etnia, religión, nivel educativo o de ingresos. Por el contrario, discriminatorias son las prácticas que tradicionalmente han provocado la exclusión, la marginación y la sectorización de necesidades de las personas con discapacidad en Costa Rica, y que han originado, como histórico resultado, circunscribir las acciones del Estado a los ámbitos de la salud y la educación especial.

El inicio de procesos de formulación de políticas públicas inclusivas en las instituciones del Estado Costarricense, se remonta al año de 1987, y se encuentra inmerso en la obligatoriedad del aparato estatal, de crear las condiciones estructurales

necesarias para evitar la exclusión y la discriminación en la prestación accesible y adecuada de sus servicios.

En Costa Rica, se estima que al menos el 10,5% de la población, presenta una discapacidad de algún tipo. Basado en los datos del censo del año 2011 se obtiene que el 58% de esta población son mujeres y el 42% restante hombres.

Cuadro 1. Situación de pobreza de personas con discapacidad en Costa Rica



Fuente: *Elaboración propia marzo 2019, con base en datos de ENHO2010.*

1.1.2. Problematicación

En la actualidad, las escasas oportunidades laborales que ofrece la sociedad costarricense, limita aún más el desarrollo de la mayoría de las personas en edad laboral con capacidades disminuidas. Debido a que en este caso el BCR es una Institución con una limitada cantidad de colaboradores con capacidades especiales, es necesario permitir una mayor apertura de la Institución para esta población. Según el último Censo de Población (2011), en Costa Rica las personas con discapacidad conforman el 10,5% de la población.

1.1.3. Justificación del problema

Según la Constitución Política Costarricense, en su Artículo 56.- “El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil...”. Además la ley 8862 y su reglamento, establecen entre otras cosas que el Estado y su Instituciones deben reservar un cinco por ciento (5%) de las vacantes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad, Sin embargo; aunque el Estado ha declarado de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en la práctica aún no se cumple con las expectativas de igualdad de oportunidades y no discriminación en el empleo.

En consecuencia; para que esta población alcance su máximo desarrollo y su plena integración social, es necesario crear las oportunidades laborales y abolir todo acto de discriminación en los trabajos.

Así las cosas; la presente investigación se justifica desde las implicaciones prácticas (Hernández et al., 2014), que aportará a los programas de contratación de Capital Humano del Banco de Costa Rica; mediante un estudio para crear o modificar los perfiles de puestos y que permita a su vez una mayor apertura en contratación laboral de las personas con discapacidad, con lo que disminuye la tasa de desempleo de esta población con discapacidad y le permitirá al Banco de Costa Rica, cumplir con las disposiciones de las leyes que regulan esta materia, además de su contribución al mejoramiento social (Responsabilidad Social Corporativa).

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo general

Según Chinchilla Jiménez A, Guerra Vargas G & Corrales Padilla L (2017) el objetivo general: “Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación.” (p.14).

Analizar las oportunidades laborales de la población con discapacidad del Banco de Costa Rica, para el segundo semestre 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Según Chinchilla Jiménez A, Guerra Vargas G & Corrales Padilla L (2017) los objetivos específicos son: "...son los pasos que se deben dar para lograr el objetivo general. Ellos se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general" (p.15).

- 1. Analizar la Legislación Nacional respecto a inserción laboral de personas con discapacidad y sus alcances en el Banco de Costa Rica.**
- 2. Determinar si el Banco de Costa Rica aplica en su totalidad las disposiciones establecidas en el Plan Nacional de Inserción Laboral.**
- 3. Identificar las condiciones laborales de los funcionarios con discapacidad y su inserción en el Banco de Costa Rica.**
- 4. Elaborar recomendaciones que ayuden a mejorar las oportunidades laborales que faciliten la inserción laboral de las personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica.**

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

La investigación abarca al Banco de Costa Rica en su totalidad y al cumplimiento de la ley 7600, así como lo referente al Plan Nacional de Inclusión Laboral, esto beneficiará tanto a la población con capacidades disminuidas que laboran actualmente para el Banco, como también para posibles candidatos.

1.4.2. Limitaciones

- Confidencialidad de los perfiles de puestos.
- Obtener la información, siempre fue muy lenta la entrega de la documentación.
- No tener información sobre el proceso de reclutamiento y selección para este tipo de población.
- Disponibilidad del personal de Capital Humano para realizarles entrevista.
- La recepción de la información de las encuestas fue lenta.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el que mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales, prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896.

Otros acontecimientos económicos se fueron sucediendo con los años hasta que en 1928 descentralizó sus servicios, con la creación de sus primeras sucursales en los puertos de Limón y Puntarenas.

En 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949.

Durante los últimos años se ha preocupado adicionalmente por modernizar e innovar sus servicios y atención al público, en procura de mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología.

2.1.2 Misión

Impulsar el desarrollo social y económico, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica, ofreciendo a sus clientes un conglomerado financiero público innovador y seguro, así como un portafolio de excelencia en todos sus servicios.

2.1.3 Visión

Ser la opción financiera preferida y viable, que ofrece a sus clientes productos y servicios promotores del desarrollo del país, con estándares mundiales de calidad, innovación, precio y eficiencia.

2.1.4 Valores

- Liderazgo: Interacción de las personas que se sustenta en la confianza.
- Innovación: Cooperación creativa para crear sinergia.
- Respeto: Transparencia total en todo cuanto hagamos.
- Responsabilidad: Honestidad, integridad y prudencia en todas nuestras acciones.
- Rendición de cuentas: Hacer las cosas bien desde la primera vez y asumir en cada acción un buen resultado.
- Credibilidad: Ser auténticos, centrados en el cliente y buscando relaciones a largo plazo.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

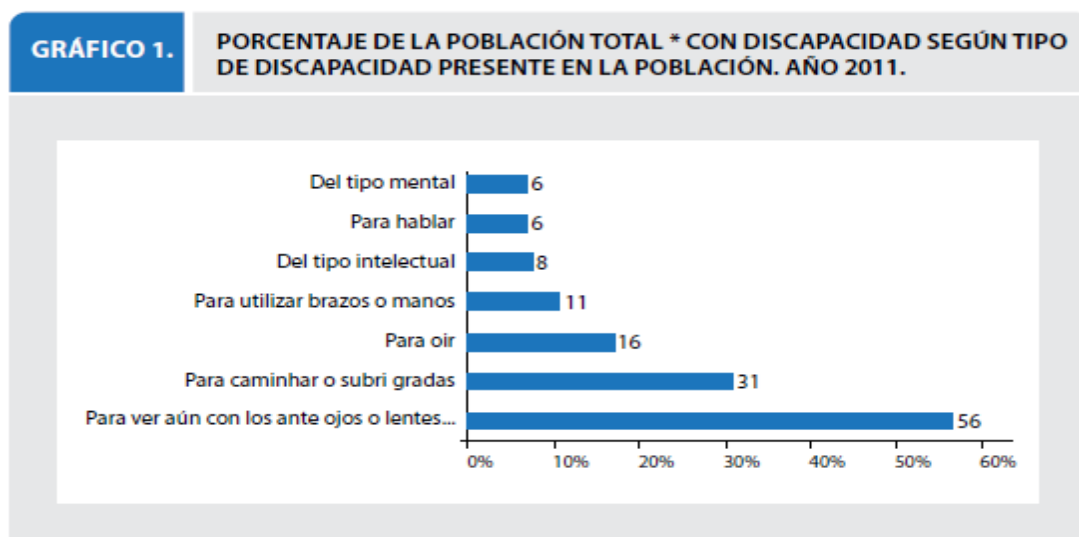
2.2.1 ¿Qué significa persona con discapacidad?

Es aquella persona que teniendo una o más deficiencias físicas o mentales, ya sea por causa psíquica, intelectual o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con el entorno (medio ambiente humano, natural o artificial donde desarrollan su vida económica, política, cultural o social), experimenta impedimentos o restricciones para vivenciar una participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

(OIT & Sofofa, 2013, pág. 8)

2.2.2 TIPOS DE DISCAPACIDADES

Imagen 1. Porcentaje de la población total con discapacidad según tipo de discapacidad presente en la población. Año 2011



**Nota: Porcentaje calculado sobre la base de 452.849 personas con discapacidad. La suma de estos porcentajes no suma 100%, debido a que hay personas que pueden presentar más de una discapacidad.*

Fuente: Plan Nacional de inserción laboral para personas con discapacidad a partir de datos del X Censo Nacional de Población, INEC, 2011.

2.2.2.1 Tipo mental:

La discapacidad del tipo mental agrupa a las personas que presentan condiciones de alteraciones psicopatológicas, que afecten el proceso de razonamiento, el comportamiento y por consiguiente su actuar. Ya sea que se le conozca como retraso mental, oligofrenia o discapacidad intelectual, todas estas conllevan el mismo punto de partida, y se basan en un único concepto, el cual está basado en que son personas que presentan recurso cognitivo menor que el esperable para su edad cronológica.

2.2.2.2 Física:

La discapacidad física es aquella que se caracteriza por dificultar la adaptación al medio desde un ámbito estructural, son todas las personas que poseen dificultades motrices para subir gradas, caminar, trasladarse o bien utilizar sus brazos, manos y piernas. Esta última es la más presente en la población. La causa de este tipo de condiciones suele ser debido a defectos congénitos, enfermedades que deterioran el sistema nervioso o bien envejecimiento o accidentes.

2.2.2.3 Intelectual:

La discapacidad intelectual se considera aquella que afecta la adquisición de conocimiento, desarrollo de habilidades y destrezas. Esta discapacidad se denota cuando una persona muestra dificultades adaptativas, lo que hace que su interacción con el medio requiera de mucho más tiempo. Este tipo de discapacidad se presenta

antes de alcanzar la adultez, y puede abarcar complicaciones desde el área cognitiva hasta aspectos de desarrollo o desenvolvimiento social.

2.2.2.4 Tipo sensorial:

Esta se subdivide en varias categorías según el sentido que se encuentra afectado.

Limitación para ver

Esta categoría se subdivide en dos, que separan el nivel de afectación.

Ceguera: Carencia o pérdida total de la visión funcional. Se caracteriza por la falta o disminución en la capacidad para ver adecuadamente debido a un problema que afecta al sistema visual o la pérdida de campo visual.

Baja visión: consiste en la reducción de la agudeza visual, caracterizada por la dificultad para realizar tareas visuales gruesas, las que requieren visión de detalle.

Limitación para oír

La discapacidad auditiva se considera cuando la misma afecta la capacidad de participar adecuadamente en actividades propias de la vida diaria, se presenta como la dificultad específica de percibir por medio de la audición, los sonidos del ambiente, lo mismo que con la limitación para ver esta categoría también se subdivide según el nivel de afectación.

Sordera: consiste en la carencia o pérdida total de la capacidad de audición.

Hipo acústica: es la reducción de la audición, puede presentarse de forma unilateral, cuando afecta únicamente uno de los dos oídos o bilateral, cuando afecta ambos oídos.

2.2.2.5 Discapacidad Visceral:

Se trata de una persona que tiene dificultades en el funcionamiento de sus órganos internos como corazón, pulmones, riñones, hígado.

2.2.2.6 Discapacidad múltiple:

Es aquella persona que presenta más de una discapacidad.

2.2.3 CAUSAS DE LA DISCAPACIDAD

- Factores genéticos, en el caso del Síndrome de Down, trisomía del cromosoma 2123.
- Errores congénitos del metabolismo, como la fenilcetonuria.
- Alteraciones del desarrollo embrionario, en las que se incluyen las lesiones prenatales.
- Problemas perinatales, relacionados con el momento del parto.
- Enfermedades infantiles, que pueden ir desde una infección grave a un traumatismo.

- Graves déficits ambientales, en los que no existen condiciones adecuadas para el desarrollo cognitivo, personal y social.
- Accidentes de tránsito.
- Accidentes laborales.

2.2.4 BARRERAS RELACIONADAS CON LAS EMPRESAS

2.2.4.1 Falta de experiencia

“Es considerada determinante, pues se estima que a menor experiencia más barreras” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 14).

2.2.4.2 Ausencia de una política inclusiva

“Contar con una política inclusiva en la empresa es considerado una condición necesaria pero no suficiente para la inclusión laboral de personas con discapacidad” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 14).

2.2.4.3 Cultura no inclusiva

“Una cultura inclusiva es considerada una condición necesaria y suficiente para la inclusión laboral de personas con discapacidad, pero generalmente no existe a priori en las empresas. Se desarrolla con el tiempo y en la interacción” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 14).

2.2.4.4 Falta de capacidades organizacionales

“La ausencia o precariedad de ciertas capacidades organizacionales como infraestructura, capacitación y comunicación adaptadas a la diversidad, inhibiría o dificultaría el desempeño y adaptación del trabajador con discapacidad a su puesto de trabajo y a la organización” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 14).

2.2.4.5 Miedos y mitos sobre la discapacidad

La base emocional de la empresa frente a la discapacidad es tanto o más determinante que la experiencia, pues es la antesala de los argumentos y las conductas inclusivas. De acuerdo con lo reportado en las entrevistas, la base emocional de las empresas suele ser inicialmente o ante la falta de experiencia, el miedo a no saber relacionarse, a equivocarse en el trato o a perder recursos invertidos en la inclusión de la persona con discapacidad.

(OIT & Sofofa, 2013, pág. 14)

2.2.5 BARRERAS ATRIBUIDAS A LA PROPIA PERSONA CON DISCAPACIDAD

2.2.5.1 Tipo de discapacidad (no pueden)

El tipo o nivel de discapacidad es visto como una barrera por empresas con menos experiencia en inclusión, las que en ese acto reducen su quehacer a su actividad principal (transporte de cargas pesadas, extracción de materias primas, etc.), omitiendo los ámbitos administrativos o de apoyo.

(OIT & Sofofa, 2013, pág. 15)

2.2.5.2 Escasa calificación técnica (no están suficientemente calificados)

“En algunos casos se considera que en el mundo de la discapacidad cuesta encontrar personas técnicamente bien calificadas. Generalmente se atribuye esta situación a la mala formación que recibirían las personas con discapacidad en el sistema educacional” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 15).

2.2.5.3 Falta de habilidades blandas (no saben venderse)

“Junto con lo anterior, se señala que es poco frecuente que las personas con discapacidad cuenten con las habilidades blandas necesarias para competir en igualdad de condiciones con otros trabajadores al momento de buscar un empleo” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 15).

2.2.5.4 Otros mitos

“Además de los anteriores, operan como barreras algunos mitos relacionados con la discapacidad en general, como la creencia de que las personas con discapacidad se ausentan, accidentan o enferman más que los trabajadores sin discapacidad” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 15).

2.2.6 NORMATIVAS EXISTENTES EN EL PAÍS PARA FORTALECER EL EMPLEO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.2.6.1 Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público

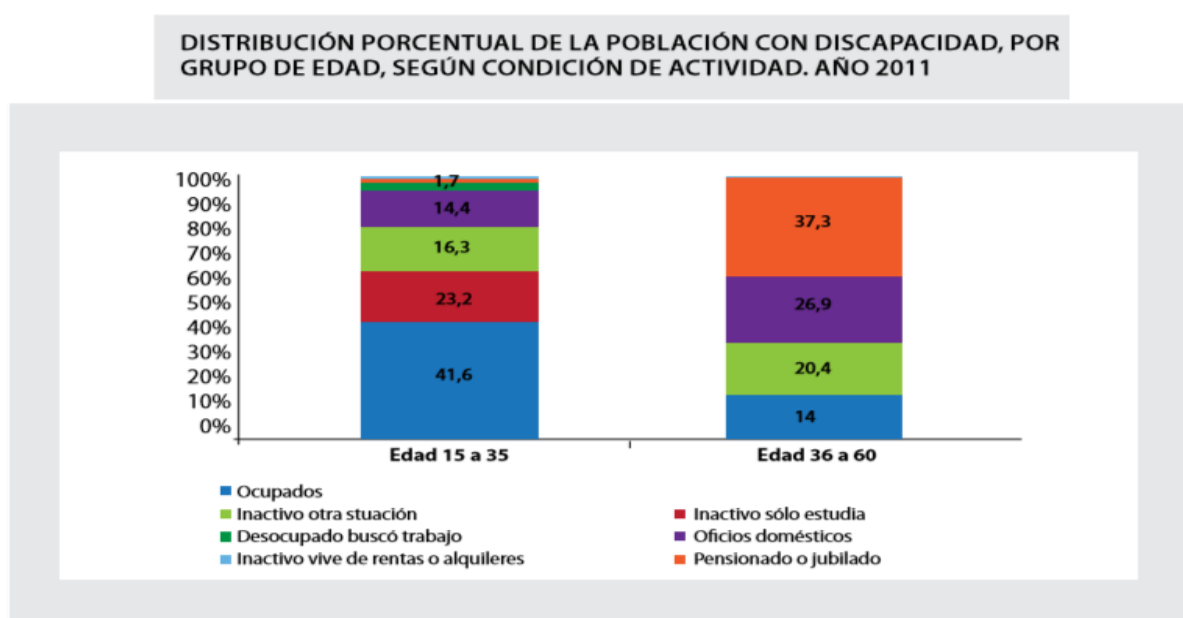
En el año 2010 la Asamblea Legislativa promulga la ley 8862, con la cual establece que en los puestos de empleo del sector público, específicamente de los Poderes del Estado se reservará al menos un 5% de dichos espacios para personas con discapacidad, con la condición de que dicho puesto sea requerido y la persona con discapacidad supere las pruebas y sea idóneo para el puesto. (Ley N°8862, n°219, 2010).

Lamentablemente, esta ley no posee ningún método o reglamento que asegure o evalúe su cumplimiento, además de que parte de la idea errónea de que las personas deben adaptarse a los puestos, lo que constituye la mayor dificultad para la creación de empleo para las personas con estas condiciones.

La ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en Costa Rica, formulada en la década de los 90s, se genera entre varias leyes para incentivar a los empresarios a generar puestos de trabajo para personas con discapacidad (Ley N°7600, n°102, 1996). Como lo que expone la ley 7092 Ley de impuesto sobre la Renta, que funge como incentivo para los empleadores de personas con discapacidades, exonerarlos de pagos parciales del impuesto de Renta (Ley N°7092, n°96, 1988).

Sin embargo, por causa de la baja difusión y concientización de dichas modificaciones y de las condiciones de vida de la población con discapacidad, se refleja en el censo del año 2011, que en Costa Rica, el 54% de las personas entre 15 y 60 años con estas características, se encuentran desempleadas. Para el censo del 2011, en Costa Rica se tenían 297 mil personas bajo este parámetro, de las cuales únicamente el 7% labora en el sector público y un 19% lo hace en el sector privado.

Imagen 2. Distribución porcentual de la población con discapacidad, por grupo de edad, según condición de actividad. Año 2011



Nota: Porcentajes calculados sobre la base total de 81.493 personas con edades entre los 15 y 35 años y 164.554 con edades entre los 36 a 60 años.

Fuente: PLAN NACIONAL DE INSERCIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN COSTA RICA con base en consulta del 9 de Julio del 2012, de la base de datos Censos de Población y Vivienda 2011 del Centro Centroamericano de Población.

A estas alarmantes cifras se le unen los resultados de un estudio realizado en el año 2007 por la Universidad de Costa Rica, en el que se observa que, de cada diez personas con discapacidad facultad de realizar alguna labor, siete se encuentran

desempleados. Lo cual refleja claramente que el problema va más allá de las condiciones especiales de este sector de la población.

Para acelerar el impacto de estas leyes ya existentes y facilitar su aplicación, este proyecto de ley plantea que el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) entre a jugar roles indispensables en el desarrollo de la misma, entre ellos se le otorga la capacidad de emitir certificados a las empresas que empleen personas con alguna discapacidad, con los cuales pueden disfrutar de los beneficios de todas las leyes existentes para la generación de empleo para esta población.

Es importante tener claro que este proyecto también plantea medidas de protección para que la ley se ejecute adecuadamente, con requisitos como que la empresa debe presentar informes médicos certificados de la condición incapacitante del trabajador y que se encuentra en condiciones para ocupar el puesto que desempeña y que el mismo no va a agravar su condición.

Entre las razones de mayor peso que se encuentran como causantes del poco impacto de esta ley están:

- Insuficiente divulgación de los beneficios fiscales por contratación de personas con discapacidad (Ley N.º 7092).
- Percepción de altos costos de las adaptaciones al puesto de trabajo en las empresas.
- Perfil de competencias de las personas (nivel académico y capacitación) con discapacidad.

Este proyecto de ley enfocado en agilizar e incrementar el impacto de estas leyes, establece varios ejes principales, los que definen los puntos de acción y el alcance de cada área.

- Definición de persona con discapacidad.
- Beneficiarios, establece qué entidades pueden hacer uso de los beneficios expuestos en este proyecto y demás leyes vigentes.
- Requisitos de la persona con discapacidad y de la empresa.
- Vigencia de los beneficios.
- Posibilidades de prórroga.
- Extinción del beneficio.

Este proyecto ha sido una base indispensable para el aumento de beneficiarios de las leyes existentes que promueven y facilitan la contratación de personas con discapacidad. Sin embargo, se han desarrollado otras leyes para dar un mayor impulso y mayor rango de alcance de este proyecto.

2.2.6.2 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad

Igualmente, en el año 2011 durante el gobierno de la Presidente Laura Chinchilla, se genera una nueva ley para solidificar las leyes ya vigentes, basadas en la Convención Internacional de Derechos de las personas con discapacidad.

En la ley 8661, se establecen pautas para evitar la discriminación de esta población. En esta ley se incluyen cuestiones relativas a cualquier tipo de empleo

donde (sic) se generan lineamientos que condicionan la empleabilidad de personas con discapacidad (Ley N°8661, n°34780, 2008). Se incluye:

- Condiciones de selección
- Modelos de contratación
- Protección a la continuidad del empleo.
- Modelos de promoción profesional.
- Normativas para condiciones de trabajo seguras.
- Normativas para asegurar igualdad de condiciones en aspectos de:
 - Remuneración
 - Protección contra el acoso
 - Reparación de agravios
 - Igualdad de horario

Medidas que debe adoptar el Estado para el acceso al empleo, según el artículo 27 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

- Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad en todos los ámbitos relativos a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, a circunstancias de trabajo justas y favorables, y, en particular, a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a

condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso y a la reparación por agravios sufridos.

- Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás.
- Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua.
- Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento y retorno al empleo.
- Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias.
- Emplear a personas con discapacidad en el sector público.
- Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas.
- Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.
- Promover la adquisición, por parte de las personas con discapacidad, de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto.
- Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad.

2.2.6.3 Plan nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica

El plan busca potenciar el perfil de empleabilidad de las personas con discapacidad mediante la gestión de procesos de formación, dirigidos a desarrollar competencias básicas requeridas para su participación en el mercado laboral.

Asimismo, procura expandir la demanda laboral de esta población por medio de la concientización, asesoría e involucramiento de más empleadores inclusivos, y fortalecer los servicios de intermediación laboral para la población con discapacidad.

También pretende fortalecer el desarrollo de emprendimientos productivos y promover las sinergias institucionales y la articulación de acciones dirigidas hacia la inserción laboral de las personas con discapacidad (PcD).

Como producto de todos los cambios realizados en el año 2011, durante la participación de Costa Rica en el modelo de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el país, al ser exitoso en muchas de las áreas establecidas por las Naciones Unidas que conforman los ODM, se toma la tarea de continuar impulsando su plan de mejora en la inserción de la población con condiciones especiales.

Como parte de este plan, el estado inicia una campaña informativa de los beneficios generados por las leyes anteriormente presentadas, además de concientizar a la población con discapacidad mediante programas mediante el Instituto Nacional de Aprendizaje, para que las personas con discapacidad busquen incorporarse al sector laboral.

El sistema planteado propone que el INA modifique todas sus instalaciones, para que estas sean completamente accesibles a todo tipo de discapacidad, esto, como punto inicial para enfrentar el proyecto principal, generar programas de capacitación y especialización para la población con condiciones especiales. Con base en un modelo enfocado en las discapacidades, adaptado a las mismas, lo que hace que la persona encuentre un medio en el que se pueda desenvolver y no un medio que le presente un reto o adversidad.

Además, como parte importante para lograr el éxito en el programa de capacitación, el Instituto Mixto de Ayuda Social, inicia un programa de traslado de subsidios a esta población, facultando que los mismos tengan apoyo económico para poder hacer uso de los beneficios del programa desarrollado por el INA.

Estos dos proyectos trabajaran de la mano con la Red de Empresas Inclusivas, fundada en el 2009, con el que las empresas que ya cuentan con instalaciones aptas y programas de capacitación para la población con condiciones de discapacidad, pueden tener acceso al talento que se desarrollará por medio de los programas del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Además, la Red de Empresas Inclusivas, será el apoyo principal para que el Instituto Nacional de Aprendizaje desarrolle programas de capacitación para los cuales se tenga un mercado laboral activo. Con esto se busca que la población de personas con discapacidad se pueda desenvolver en un medio ya familiarizado con ellos, con lo que se combate una de las principales amenazas para estas personas,

como es el aminoramiento de sus condiciones emocionales ante las dificultades y la poca adaptabilidad del medio.

Finalmente, conforme el programa dé frutos, el INA desarrollará un modelo de capacitación para que las personas con discapacidad, además de encontrar una fuente de empleo, sean capaz de ser generadores del mismo con el proyecto de emprendimiento basado en la idea de que no hay mejor persona para entender sus condiciones que la persona en sí, con esto se espera que dichos proyectos de emprendimiento puedan ser replicados por otras personas con discapacidades similares, o bien generar empleo para otras personas en su misma condición.

2.2.7 BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN LABORAL PARA LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

2.2.7.1 Impacto positivo en la economía personal y familiar

“La persona con discapacidad que trabaja se convertiría en un aporte para la economía del hogar, ya sea porque aporta ingresos y/o (sic) porque autofinancia sus necesidades” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 16).

2.2.7.2 Mayores grados de autonomía

En la medida que las personas con discapacidad ingresan al mundo del trabajo, aumentan su capital social y mejoran sus ingresos. Esto disminuiría la precariedad de

recursos que suelen enfrentar y la dependencia, al mismo tiempo que incrementarían su autonomía respecto de terceros, como su propia familia o instituciones de apoyo.

(OIT & Sofofa, 2013, pág. 16)

2.2.7.3 Liberación de energía tiempo y recursos en la familia

“Cuando se produce la inclusión laboral de uno de sus integrantes con discapacidad, la familia gana tiempo y recursos que antes destinaba al cuidado o mantención de esa persona”(OIT & Sofofa, 2013, pág. 16).

2.2.7.4 Mejora en la autoevaluación personal

“Se desprende de las entrevistas que las personas con discapacidad aumentan su autovaloración personal en la medida que se insertan en un puesto de trabajo y se van adaptando al mismo” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 16).

2.2.8 BENEFICIOS QUE EXPERIMENTARÍAN LAS EMPRESAS CON LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.2.8.1 Más motivación

Se señala que el sólo hecho de incluir a las personas con discapacidad en la empresa, genera un efecto motivador en otros trabajadores, causa sentimientos de orgullo respecto de la empresa y hace sentir que ésta es un mejor lugar para trabajar.

(OIT & Sofofa, 2013, pág. 17)

2.2.8.2 Mejor clima laboral

“De un modo similar, la inclusión de personas con discapacidad tendría un efecto positivo en las relaciones internas del equipo o la organización, ya que los ajustes que se deben realizar para adaptarse a la diversidad repercuten finalmente en un mejor clima laboral” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 17)

2.2.8.3 Mejor reputación

“Se indica además que las empresas inclusivas aumentarían su capital simbólico o reputación, aumentando el nivel de aprobación que reciben desde el interior de la propia empresa y desde el entorno” (OIT & Sofofa, 2013, pág. 17).

2.2.8.4 Mayor productividad

Finalmente, algunas empresas (con más experiencia inclusiva) señalan que la participación de personas con discapacidad en su equipo, se traduciría en beneficios relacionados con la productividad, ya que estos trabajadores serían especialmente hábiles para la ejecución de ciertas tareas y/o (sic) especialmente comprometidos con la empresa tras acceder a un puesto de trabajo. Esto redundaría también en la irradiación de un mayor compromiso de los demás trabajadores con sus respectivas labores.

(OIT & Sofofa, 2013, pág. 17)

Imagen 3. Discapacidad y Empleo



Fuente: *Fundación Nacional de Discapacitados*

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Definen Hernández. R, et al (2014) que: “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 4).

3.1.1 Finalidad

Esta investigación es aplicada, porque busca fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica. En palabras de Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p, 64).

3.1.2 Dimensión temporal

La transversal señala (Barrantes, 2013. P.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Por tanto; esta investigación es transversal, ya que se analizarán procesos de atracción, reclutamiento y selección para incluir a las personas con discapacidad y en edad laboral, que desean trabajar en la actualidad para el Banco de Costa Rica.

3.1.3 Marco

Este trabajo es macro, porque se realiza en una parte de lo mega; ya que pretende la aplicación plena del artículo 56 de la Constitución Política y de las leyes 7600 y 8862 y sus reglamentos, que indican que la persona con discapacidad dejará de ser

discriminada en el ámbito laboral y tendrá igualdad de oportunidades laborales en el Banco de Costa Rica.

3.1.4 Naturaleza

3.1.4.1 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo, dice Hernández, et al (2014) “se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (p.9)

3.1.4.2 Enfoque cuantitativo

González (2018). “Una investigación con un enfoque cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Los datos se recopilan por medio de; encuestas con preguntas cerradas, matrices, software, bases de datos, modelos estadísticos y más”.

3.1.4.3 Enfoque mixto

Hernández, et al (2014), “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta”.

De acuerdo con lo anterior; esta investigación es cualitativa, porque se estudiará opiniones, conductas, juicios de valor y demás para lograr oportunidades de trabajo a las personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica.

3.1.5 Carácter

Investigación descriptiva: Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), con esta “se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Sampieri et al (2014) define como:

Investigación exploratoria: Investiga problemas poco investigados. Su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar.

Investigación correlacional: Trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe entre las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación.

Investigación explicativa: Determina las causas de los fenómenos y son muy estructuradas.

Esta investigación es descriptiva, porque pretende identificar los obstáculos que impiden la aplicación plena de la ley que regula los derechos laborales de las personas con discapacidad, y además se estudiará la implementación en los procesos que

permita la contratación y desarrollo de las personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

En este trabajo de investigación se requiere una muestra no probabilística, ya que sólo se toma cierto sector de la población costarricense, el cual es las personas con discapacidad.

3.2.2 Fuentes primera mano

Señalan Morán y Alvarado (2015):

Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura, y proporcionan datos de primera mano: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, películas, documentales, videocintas, foros y páginas de Internet. (p. 30).

Se realizará entrevista personal a una empleada del Banco de Costa Rica, la especialista en Reclutamiento y Selección, Yorleni Trejos Porras; para conocer el testimonio. Además se visitarán oficinas del Estado, ministerio, fundaciones, centros

de rehabilitación y demás, para conocer y consultar información de acuerdo con la experiencia y convivio diario hacia las personas que presentan alguna discapacidad.

3.2.3 Fuentes segunda mano

Por su parte, las fuentes secundarias "...consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicitarias en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias). Es decir, reprocesan información de primera mano" (Hernández, 2013, pág.24)

Las fuentes secundarias que se utilizarán en esta investigación son:

- Ley N° 8661. Aprobación de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley N° 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley N° 8862. Ley de Inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público.
- OIT & Sofofa. Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. (2013)

3.2.4 Fuentes tercera mano

Con respecto a fuentes de información de tipo terciario, se usarán artículos de expertos y documentos relacionados con el tema de Inclusión Laboral.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población

Chinchilla Jiménez A. et al (2017), definen la población de la siguiente manera:

Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones. Esto implica que la población es “el todo” sobre el cual se apunta para recolectar los datos; sin embargo, el manejo de una población puede ser complicado, por lo que se suele trabajar con una muestra. (p. 35).

En este trabajo de investigación la población por utilizar, serán los colaboradores del Banco de Costa Rica con discapacidad.

3.3.2 Muestra

Definen el concepto de muestra Chinchilla Jiménez A. et al (2017):

Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. El nivel de confianza de la muestra debe ser de un 95%. Para el caso académico y por su elevado costo se sugiere un nivel de confianza del 90%. (p. 36).

Esta investigación se realizará con la muestra de los diez colaboradores que presentan algún tipo de discapacidad en el Banco de Costa Rica.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Según comentan Chinchilla Jiménez A. et al; (2017):

Las técnicas utilizadas son la observación y la entrevista. Para la observación, los instrumentos más usados son; la hoja de observación, la lista de cotejo, la bitácora, cámaras y mapas. Para la entrevista el instrumento es el cuestionario. Un instrumento es adecuado, es decir, pertinente, cuando recoge los datos que reflejan bien la realidad estudiada. (p. 38).

3.4.1 Hoja de observación

Sobre el método de observación, comentan Hernández. R, et al (2014):

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través (sic) de un conjunto de categorías y subcategorías.

3.4.2 Entrevista

Hernández. R, et al (2014), en su libro Metodología de la Investigación, define la entrevista de la siguiente manera:

Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. (p. 233)

En este proyecto de investigación se realizará una entrevista con preguntas abiertas a la gerente de Reclutamiento y Selección del Banco de Costa Rica. (Ver Anexo 2)

3.4.3 Cuestionario

Según Hernández. R, et al (2014):

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (p. 217).

Para esta investigación se utilizará un cuestionario con preguntas cerradas, dirigido a los empleados del Banco de Costa Rica que presenten algún tipo de discapacidad. (Ver Anexo 1)

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

Explican Chinchilla Jiménez A. et al; (2017):

Se lleva la variable de un nivel abstracto a un plano de concreción. A esto se le denomina “operacionalización”, para precisar al máximo el significado que se le otorga a la variable en ese estudio. Se elaboran conceptos, definiciones e indicadores para

explicar la manera como se van a contrastar las variables. Por tanto, la operacionalización de las variables se elabora en tres partes:

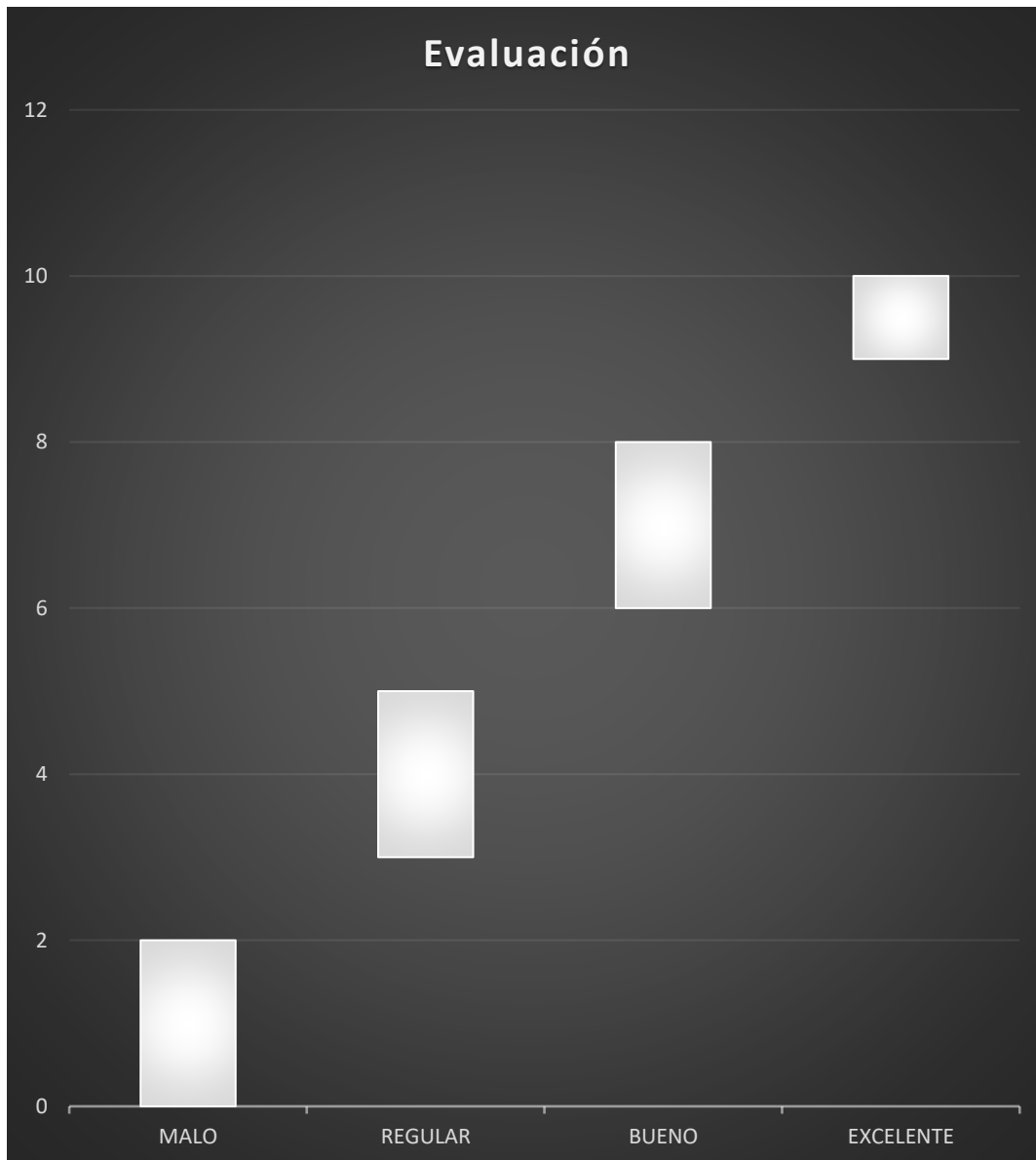
- Definición conceptual: refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico en forma resumida. Ejemplo: Calidad Educativa.
- Dimensión: se refiere a las categorías de análisis de las variables de interés también se les conoce como variables más específicas susceptibles de medición, éstas se extraen de los objetivos específicos. Ejemplo: Rendimiento académico. Definición conceptual de la dimensión: claridad teórica de la dimensión se extrae del marco teórico.
- Definición operacional: refiere a traducir en indicadores, que permitan la observación directa de la variable; es decir, la observación empírica con la que la medición se realiza en aspectos concretos. Se indica con una escala gráfica. Ejemplo: Rendimiento académico.
- Definición Instrumental: se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información, según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables. Ejemplo: Técnica observación, instrumento lista de cotejo, observaciones de la 1 a 8. (p. 39).

En esta investigación, la operacionalización se evaluará de la siguiente manera:

- Excelente: cuando se ubica en una escala 9 a 10
- Buena: cuando se ubica en una escala 6 a 8
- Regular: cuando se ubica en una escala 3 a 5

- Mala: cuando se ubica en una escala de 0 a 2

Cuadro 2. Evaluación de la Operacionalización



Fuente: Elaboración propia

3.5.1 Operacionalización de Variables

Cuadro 3. Operacionalización de las variables (parte 1)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentación
1- Analizar la legislación nacional respecto a inserción laboral de personas con discapacidad y sus alcances en el BCR.	Legislación Nacional Inserción laboral Alcances	- Leyes - Acuerdos - Normas - Resoluciones	.Conjunto de leyes que regulan un país. Características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral. Logros o metas	Excelente: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala. Buena: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala. Regular: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala Mala: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala	Documental, entrevista y encuestas (preg. 4,5 y 7)

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4. Operacionalización de las variables (parte 2)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentación
2-Determinar si el Banco de Costa Rica aplica en su totalidad las disposiciones establecidas en el Plan Nacional de Inserción Laboral para personas con discapacidad en Costa Rica.	Disposiciones del Plan Nacional de Inserción Laboral	Leyes, directrices y normativa	Derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con los demás, incluido el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida en un trabajo libremente elegido, que sea inclusivo y accesible.	Excelente: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala. Buena: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala. Regular: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala Mala: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala	Documental, entrevista y encuestas (preg. 11 y 12)

Fuente: *Elaboración propia*

Cuadro 5. Operacionalización de las variables (parte 3)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentación
3- Identificar las condiciones laborales de los funcionarios con discapacidad y su proceso de inserción en el BCR.	Condiciones laborales	<p>Ambiente laboral</p> <p>Infraestructura</p> <p>Barreras de comunicación, arquitectónicas y ergonómicas</p> <p>Satisfacción y motivación del personal con discapacidad</p>	<p>Estado del entorno laboral, seguridad, salud y calidad de vida laboral.</p>	<p>Excelente: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala.</p> <p>Buena: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala.</p> <p>Regular: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala</p> <p>Mala: Cuando se ubica entre 9 y 10 en la escala</p>	<p>Documental, entrevista y encuestas (preg. 3, 6, 8 y 10)</p>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6. Operacionalización de las variables (parte 4)

Objetivos específicos	V ar ia bl e s	Indicador es	Conceptuali za-ción	Operacion aliza-ción	Instrumenta ción
--------------------------	-------------------------------	-----------------	------------------------	-------------------------	---------------------

4- Elaborar recomendaciones que ayuden a mejorar las oportunidades laborales que faciliten la inserción laboral de las personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica

Fuente: *Elaboración propia*

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Diagnóstico de la situación vigente

En este capítulo se analizarán e interpretarán los datos obtenidos por medio del cuestionario aplicado a los colaboradores con discapacidad en el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica.

4.1.1 Descripción de los datos

Gráfico circular

Un gráfico circular o también llamado gráfico pastel, consiste en un “círculo que se divide desde su punto central, donde (sic) cada rebanada representa la frecuencia proporcional de determinada categoría de una variable nominal u ordinal. Es especialmente útil para transmitir un sentido de equidad, tamaño relativo o desigualdad entre las categorías” así lo menciona Ritchey (2012, p.76).

En este trabajo de investigación se procede a utilizar gráficos circulares, para representar los resultados obtenidos por el instrumento aplicado e interpretarlos de forma más clara.

4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos

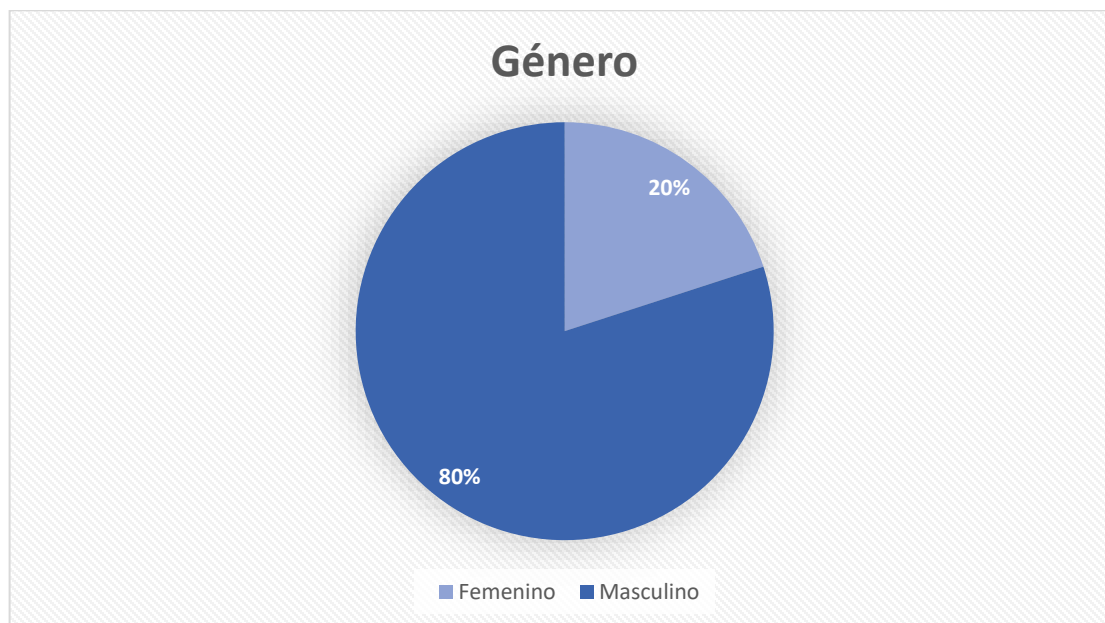
Cuestionario con doce preguntas, aplicado a los diez colaboradores con discapacidad del Banco de Costa Rica.

Tabla 1. ¿Género?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	8	80%
	Femenino	2	20%
TOTAL		10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 1. ¿Género?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

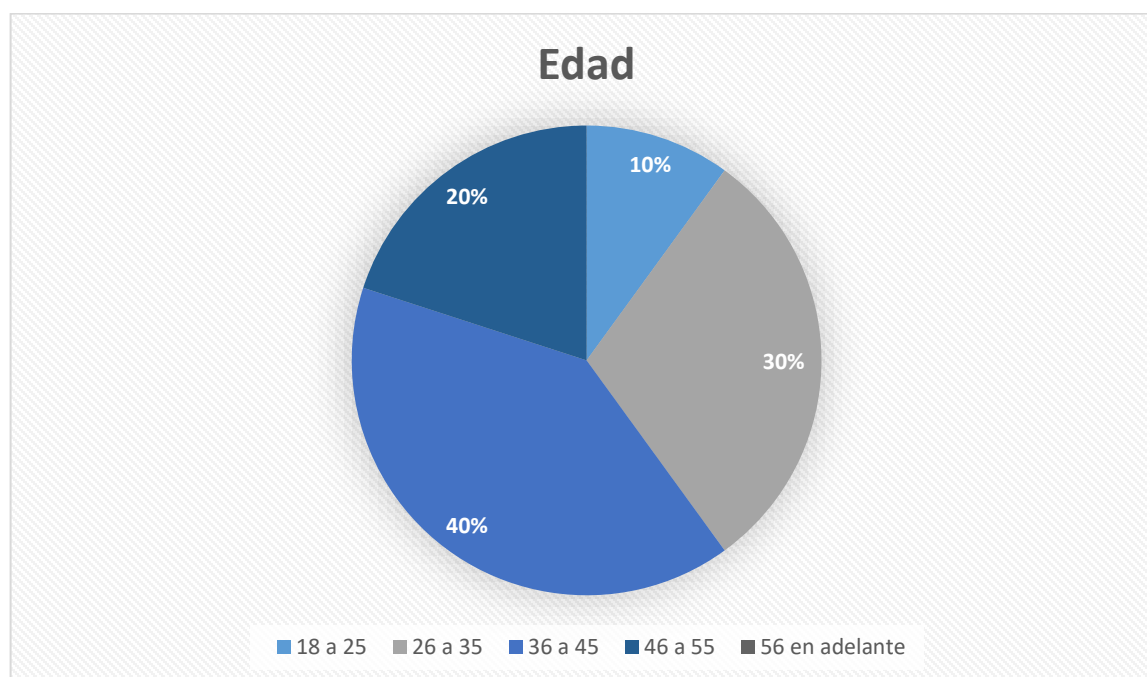
Tal y como se observa en el gráfico anterior, de los diez colaboradores del Banco de Costa Rica que presentan algún tipo de discapacidad, el 80% son hombres y el 20% mujeres.

Tabla 2. ¿Cuál es su rango de edad?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 25	1	10%
	26 a 35	3	30%
	36 a 45	4	40%
	46 a 55	2	20%
	55 en adelante	0	0
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 2. ¿Cuál es su rango de edad?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

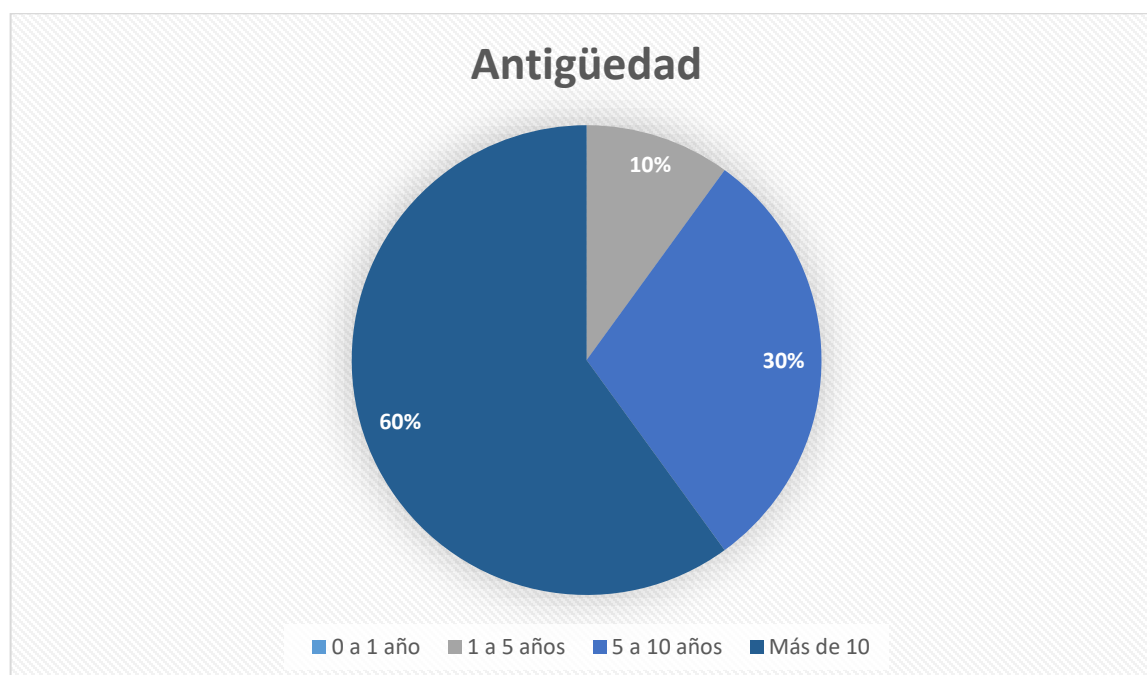
En los datos obtenidos se observa que el rango de edades entre los 18 y 25 años representa un 10%, entre los 26 y 35 años se muestra un 30%, entre los 36 y 45 años hay un 40% y finalmente entre los 46 a 55 años un 20%.

Tabla 3. ¿Hace cuánto ingresó a laborar en el BCR?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad	0 a 1 año	0	0%
	1 a 5 años	1	10%
	5 a 10 años	3	30%
	Más de 10	6	60%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 3. ¿Hace cuánto ingresó a laborar en el BCR?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

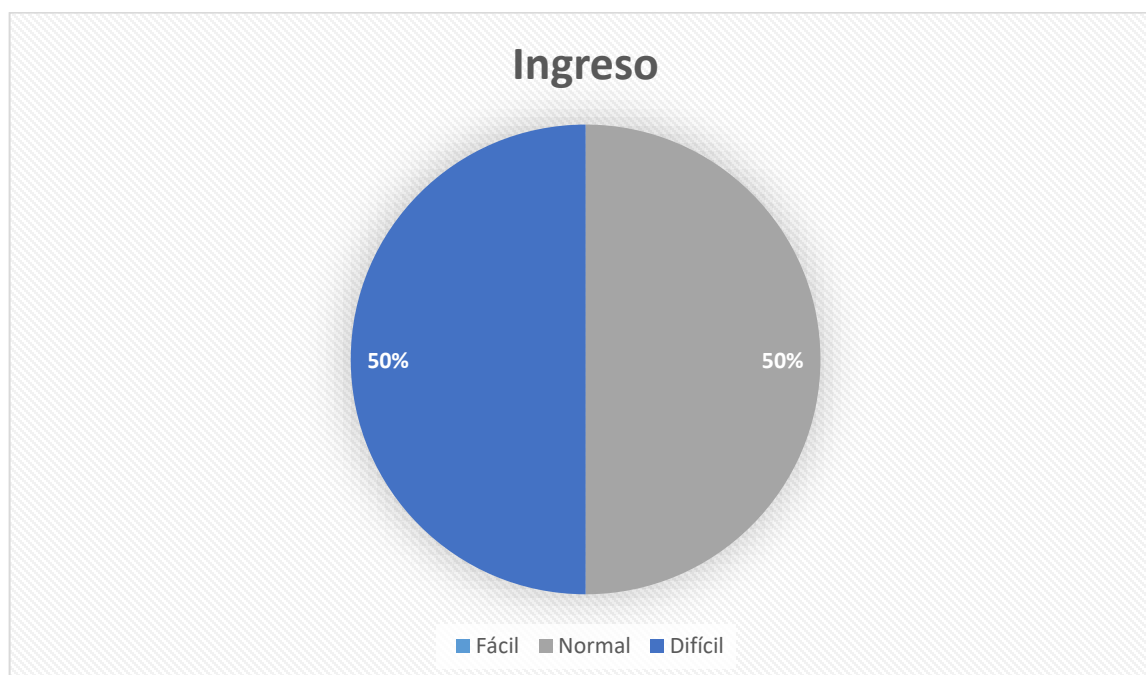
En los resultados obtenidos se observa que el 10% de los colaboradores indica haber ingresado al BCR entre uno y cinco años, el 30% señala de cinco a diez años y el 60% de los empleados ingresó hace más de diez años.

Tabla 4. ¿Considerando su discapacidad cómo describe su ingreso al Banco?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Ingreso	Fácil	0	0%
	Normal	5	50%
	Difícil	5	50%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 4. ¿Considerando su discapacidad cómo describe su ingreso al Banco?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

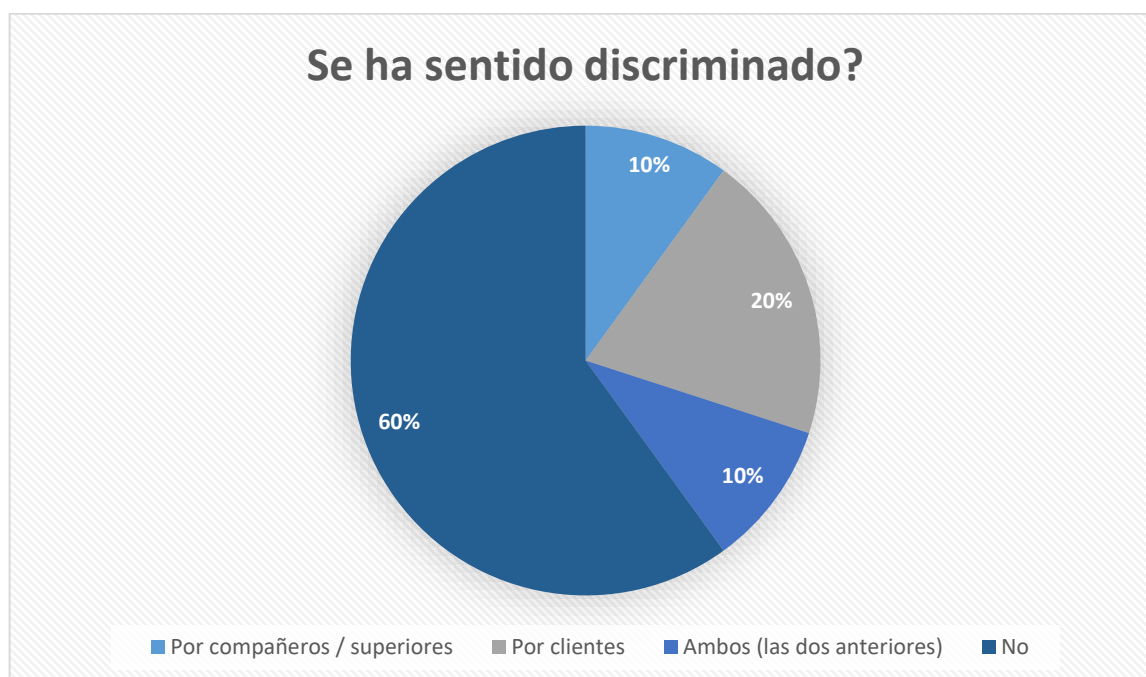
El 50% de los encuestados señala que su ingreso al Banco fue normal, mientras que el 50% restante indica que su ingreso fue difícil.

Tabla 5. ¿En su lugar de trabajo se ha sentido discriminado?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Se ha sentido discriminado?	Por compañeros / superiores	1	10%
	Por clientes	2	20%
	Ambos (las dos anteriores)	1	10%
	No	6	60%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 5. ¿En su lugar de trabajo se ha sentido discriminado?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

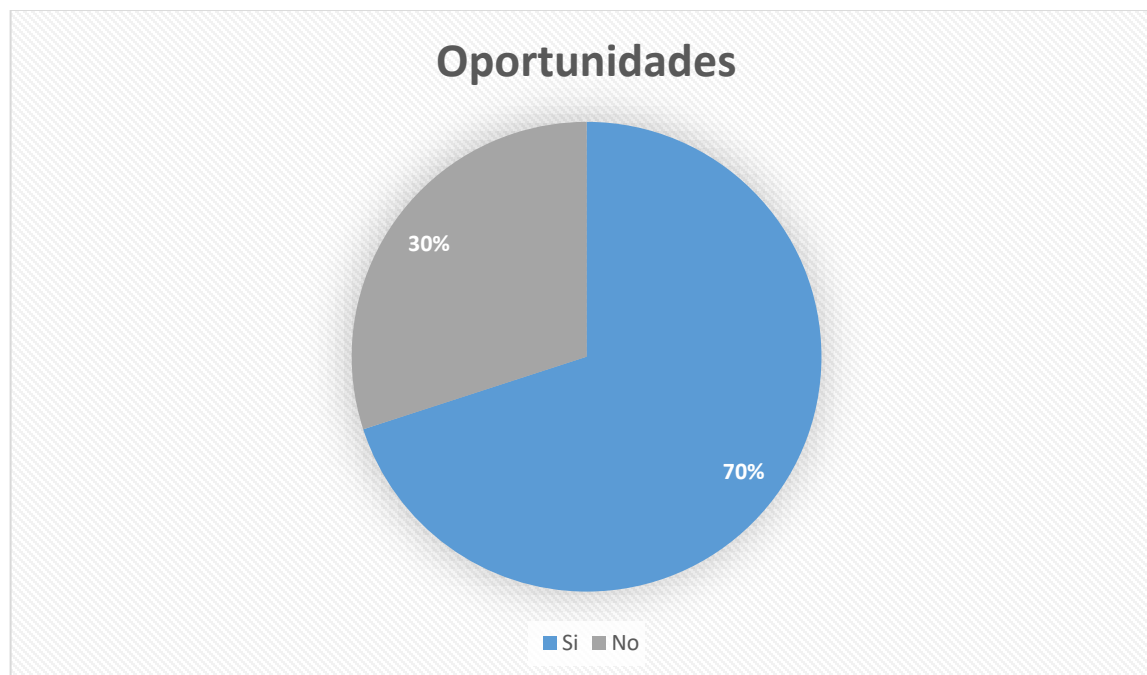
Se observa en los datos obtenidos, que el 60% de los trabajadores no se han sentido discriminados, el 10% manifiesta que sí se han sentido discriminados por compañeros y superiores, el 20% por clientes y el 10% restante ha sentido discriminación tanto por compañeros como por clientes.

Tabla 6. ¿Siente usted que le dan las mismas oportunidades laborales que al resto de sus compañeros?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Oportunidades	Si	7	70%
	No	3	30%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 6. ¿Siente usted que le dan las mismas oportunidades laborales que al resto de sus compañeros?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

El gráfico muestra que el 70% de los encuestados sienten que les dan las mismas oportunidades laborales que a sus demás compañeros, mientras que el 30% opinan que no y las razones que dan es, porque se les exige más que a los demás compañeros del área.

Tabla 7. ¿Ha participado en actividades recreativas del Banco?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Actividades recreativas	Si	4	40%
	No	6	60%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 7. ¿Ha participado en actividades recreativas del Banco?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

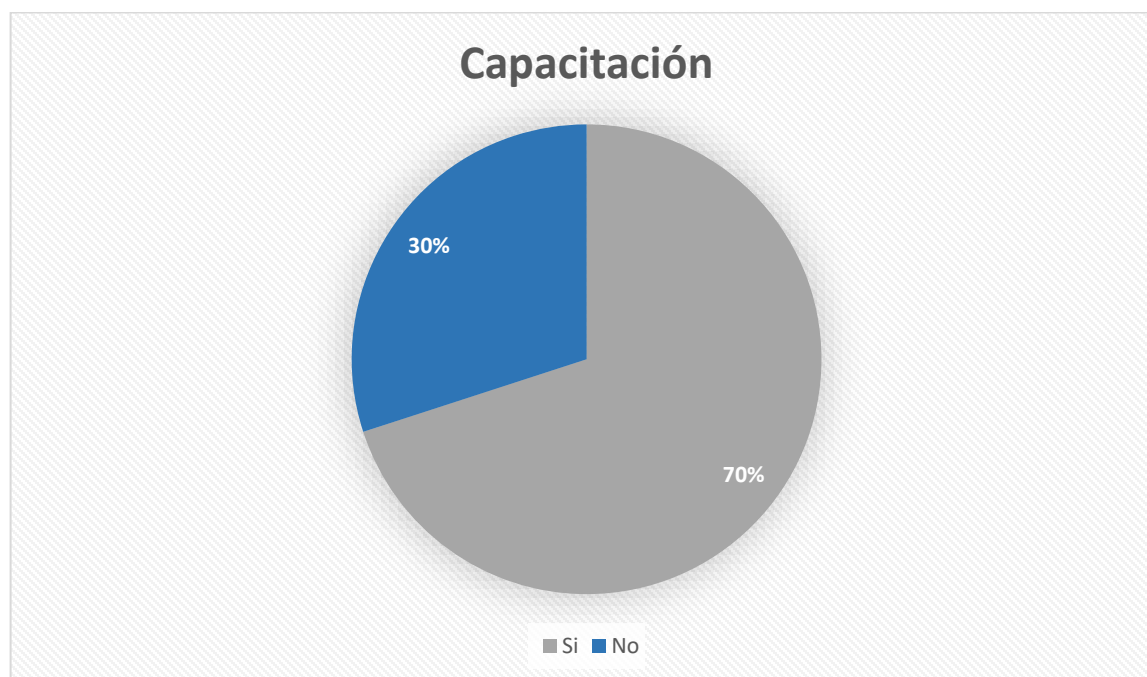
Se desprende de los datos obtenidos, que el 60% de los colaboradores si han participado en actividades recreativas, mientras que el 40% no. Los motivos que dan es porque no les gusta, y porque no sienten que sean actividades inclusivas.

Tabla 8. ¿De acuerdo con su discapacidad siente que ha recibido la capacitación adecuada para desempeñar bien su puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	Si	7	70%
	No	3	30%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 8. ¿De acuerdo con su discapacidad, siente que ha recibido la capacitación adecuada para desempeñar bien su puesto?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Se observa que el 70% de los encuestados si han recibido la capacitación necesaria, mientras que el 30% manifiesta que no.

Tabla 9. ¿Está usted conforme con el trato que recibe por parte de sus compañeros y superiores?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Está conforme con el trato recibido?	Si	8	80%
	No	2	20%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 9. ¿Está usted conforme con el trato que recibe por parte de sus compañeros y superiores?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

En el gráfico anterior se refleja que el 80% de los colaboradores indicaron estar conformes con la forma en como los tratan, mientras que el 20% está disconforme, ya que mencionan que algunas veces los subestiman y otras les dan el mismo trato pero

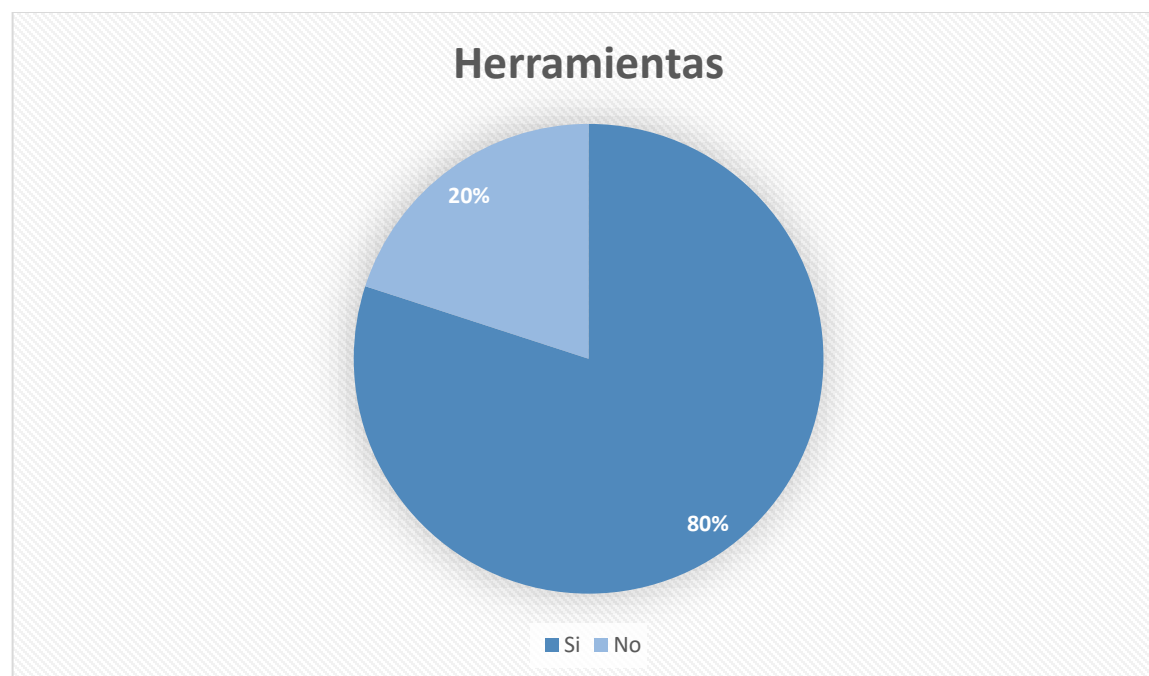
manifiestan que por la discapacidad presentada las cosas no pueden ser iguales para ellos (por ejemplo atender llamadas con pérdida auditiva).

Tabla 10. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas adecuadas para realizar eficientemente sus labores?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Herramientas	Si	8	80%
	No	2	20%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 10. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas adecuadas para realizar eficientemente sus labores?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

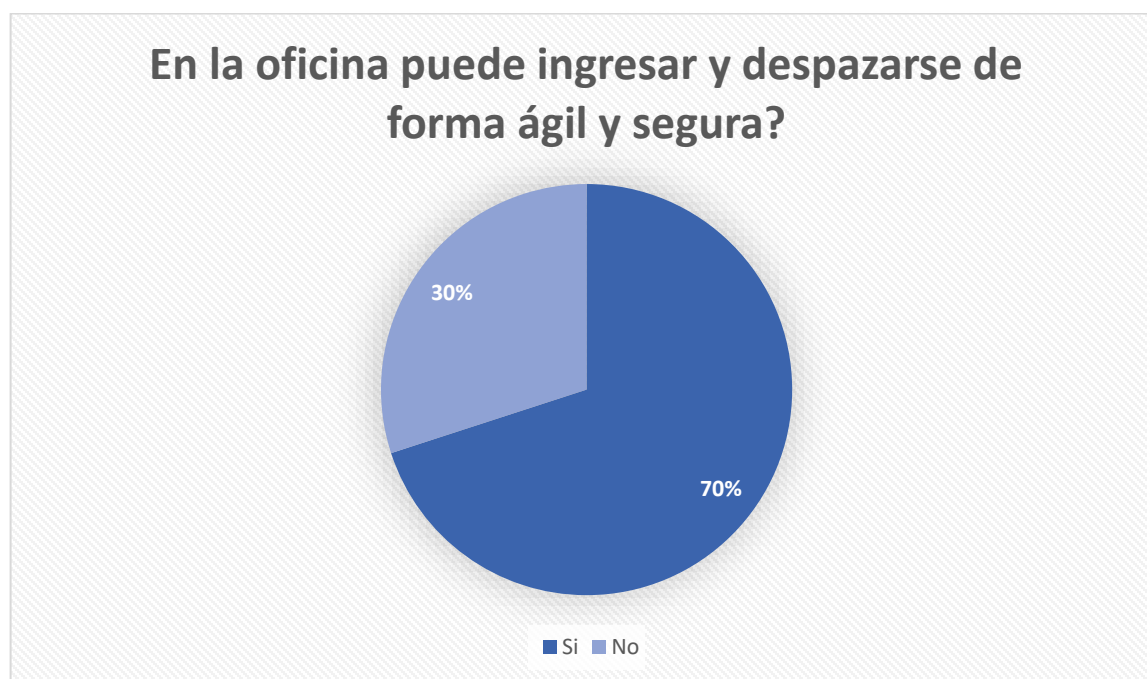
Según el gráfico 10, el 80% de los encuestados manifestó que si cuentan con las herramientas adecuadas para desempeñar bien sus labores y el 20% señalan que aún no las tienen.

Tabla 11. ¿La oficina para la cual labora reúne las condiciones óptimas para que tanto clientes y colaboradores con alguna discapacidad puedan ingresar y desplazarse de forma ágil y segura?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
En la oficina puede ingresar y desplazarse de forma ágil y segura?	Si	7	70%
	No	3	30%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 11. ¿La oficina para la cual labora reúne las condiciones óptimas para que tanto clientes y colaboradores con alguna discapacidad puedan ingresar y desplazarse de forma ágil y segura?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

El gráfico No. 11 muestra que el 70% de los trabajadores indican que su área de trabajo si presenta las condiciones adecuadas para trasladarse de forma ágil y segura, mientras que el 30% manifiesta que algunos sitios no son accesibles porque tiene

puertas angostas o pasillos con escalones, lo que dificulta desplazarse a las personas con problemas de movilidad.

Tabla 12. ¿Considera usted que el Banco de Costa Rica genera oportunidades laborales a personas con algún tipo de discapacidad?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El BCR genera oportunidad laboral	Si	1	10%
a personas con discapacidad?	No	9	90%
TOTAL		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

Gráfico 12. ¿Considera usted que el Banco de Costa Rica genera oportunidades laborales a personas con algún tipo de discapacidad?



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores con discapacidad del área comercial del Banco De Costa Rica, enero 2019.

En el gráfico anterior se observa que el 10% de los encuestados manifiesta que el Banco de Costa Rica si genera oportunidades laborales, mientras que el 90% señala

que el Banco no otorga oportunidad a este tipo de población, refieren que se encuentran rezagados en la inclusión laboral.

4.1.3 Tablas de cumplimiento

Tabla 13. Aplicación de la Legislación Nacional en el BCR

Legislación Nacional	Banco de Costa Rica
<p>Ley N° 8661, Aprobación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, indica en su artículo 27, inciso g): Trabajo y empleo:</p> <p>“Emplear a personas con discapacidad en el sector público”</p>	<p>Si cumple</p> <p>Actualmente el BCR cuenta solamente con 10 colaboradores con discapacidad y se estima una apertura mayor para la contratación de personas que presenten algún tipo de condición especial, en el mediano plazo.</p>
<p>Ley N° 7600, Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, indica en su Capítulo II, artículo 23:</p> <p>“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.”</p>	<p>Si cumple</p> <p>A las diez personas contratadas por el BCR se les ha asignado funciones que logran desarrollar sin dificultad y además se les ha suministrado las herramientas y condiciones necesarias para el buen desempeño de sus labores. Sin embargo; ese mínimo cumplimiento de la ley 7600 no es el ideal que se persigue, puesto que aún se pueden obtener mejores resultados de empleabilidad para personas con discapacidad.</p>
<p>Ley N° 8862 Para la Inclusión y protección laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, indica en su artículo único:</p> <p>“En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un</p>	<p>No cumple</p> <p>Debido a que el ámbito de aplicación de esta Ley es obligatoria, para los entes autónomos, se puede concluir que en el caso del BCR, ese cumplimiento apenas alcanza al</p>

porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal...”

0.2% de su actual planilla de colaboradores, (de los 4352 empleados que tiene el Banco de Costa Rica, actualmente sólo diez personas presenta algún tipo de discapacidad), situación muy por debajo del 5% establecido por la Ley 8862.

Además, el Reglamento de esta ley menciona en su Artículo 2- Ámbito de Aplicación. “...las instituciones autónomas y semiautónomas, descentralizadas, los entes públicos no estatales y las empresas públicas.”

Fuente: Elaboración propia, marzo 2019.

Tabla 14. Aplicación del Plan Nacional de Inserción Laboral para la población con discapacidad en el BCR

Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en CR	Banco de Costa Rica	Observaciones
<p>El Plan pretende aumentar las oportunidades y potenciar el desarrollo humano de la población con discapacidad. Uno de los principales problemas es la insuficiente concientización de empleadores en relación con la contratación de personas con discapacidad.</p>	<p>Si aplica</p>	<p>Mínimo conocimiento por parte de los empleadores para llevar a cabo un adecuado proceso de incluir a esta población en sus espacios de trabajo. En el BCR, a pesar de algunos esfuerzos por mejorar, aún se perciben barreras que limitan las oportunidades de empleabilidad para esta población con discapacidad.</p>
<p>El país cuenta con un amplio marco legal y político bastante bueno, en comparación con otros países latinoamericanos. El problema es que este no se cumple en toda su extensión.</p>	<p>Si aplica</p>	<p>Existen políticas y normativa, pero hay una brecha respecto a su aplicación efectiva. El BCR no es la excepción, ya que aunque existen directrices en ese sentido y se observaron algunos esfuerzos aislados, no existe un compromiso real de la Administración para implementarlas.</p>
<p>Dentro de este Plan se establece una estructura</p>	<p>No aplica</p>	<p>Ante la ausencia en el BCR de un Área Especializada en</p>

administrativa especializada, con formación multidisciplinaria, por ejemplo; el recurso humano profesional especializado en ciertas áreas, como: terapeutas ocupacionales encargados de certificar las competencias de las personas con discapacidad, psicólogos para formular adecuaciones curriculares y pruebas psicométricas inclusivas así como terapeutas de lenguaje, entre otros.

Inclusión Laboral para personas con discapacidad, no ha sido posible avanzar en este tema ni asignar presupuesto para contratar más profesionales. Aún existen las barreras de actitud, comunicación, físicas y políticas que impiden tomar acciones para mejorar las condiciones de empleo de la población con discapacidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones obtenidas al analizar los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores con discapacidad del Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica y la entrevista realizada a la gerente de Reclutamiento y Selección de Personal del BCR.

5.1 Objetivo Específico N°1

Analizar la Legislación Nacional respecto a inserción laboral de personas con discapacidad y sus alcances en el Banco de Costa Rica.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>De acuerdo con la normativa legal vigente sobre la inclusión laboral para personas con discapacidad, el Banco de Costa Rica actualmente cumple con lo estipulado, sin que eso signifique que es una Corporación con una política inclusiva para esa población.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El BCR deberá adoptar una política más agresiva sobre la Responsabilidad Social Corporativa con el fin de trascender más allá del cumplimiento de la ley. Estas políticas deberán emanar de la Administración Superior del Conglomerado Financiero del BCR y establecer su aplicación en el mediano plazo. -Las directrices deben estar dirigidas a promocionar una cultura organizacional inclusiva

en todas las áreas del Conglomerado Financiero del BCR para personas con discapacidad.

-La efectividad de la implementación, seguimiento y evaluación de los resultados deberá estar a cargo de la gerencia de Responsabilidad Social Corporativa.

-Promover en todo el Conglomerado Financiero los ajustes razonables y necesarios para una empleabilidad exitosa de personas con discapacidad; así como, su formación y crecimiento dentro de la organización.

-Suscitar las alianzas estratégicas con el sector público, privado y ONG comprometidos con la

inclusión laboral para personas con discapacidad, a fin de aprovechar las ventajas competitivas de ser un Conglomerado Inclusivo.

5.2 Objetivo Específico N°2

Determinar si el Banco de Costa Rica aplica en su totalidad las disposiciones establecidas en el Plan Nacional de Inserción Laboral para personas con discapacidad en Costa Rica.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>Del análisis de la información recolectada, se puede concluir que el escaso número de funcionarios con discapacidad en el Conglomerado Financiero del BCR, y las barreras que ellos enfrentan en sus lugares de trabajo, evidencian que el Banco de Costa Rica aún no cumple verdaderamente con el Plan Nacional de Inserción Laboral para personas con discapacidad, pese a que fue promulgado en setiembre del 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Como el mismo plan lo sugiere, para que haya una apertura, primero se deben implementar y aplicar estrategias inclusivas para dar oportunidades laborales a personas con discapacidad. -Le corresponderá a Salud Ocupacional y a Capital Humano realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de los funcionarios con discapacidad y de las oportunidades de empleabilidad para personas con limitaciones. Este análisis permitirá conocer la situación actual del Conglomerado (debilidades y oportunidades), y

establecer las bases para un plan de acción de inserción laboral para personas con discapacidad en el Banco de Costa Rica,

-- A Capital Humano le corresponde establecer las metas sobre inclusión laboral a corto y mediano plazo, de modo que las estrategias de empleabilidad atraigan a las personas con discapacidad a la fuerza laboral del BCR.

5.3 Objeto Especifico N°3

Identificar las condiciones laborales de los funcionarios con discapacidad y su inserción en el Banco de Costa Rica.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>De los datos analizados se logró concluir que en el Conglomerado Financiero del BCR las personas con discapacidad que ahí laboran, aún enfrentan algunas barreras que impiden el desarrollo pleno como trabajadores.</p>	<p>-Capacitar en temas de inclusión laboral para personas con discapacidad al personal de RRHH en todas las áreas de los procesos de atracción, reclutamiento, selección, inducción, capacitación y acompañamiento.</p>
<p>También se observó que no presentan una fuerza laboral significativa, la razón de esa situación obedece a que no existe una cultura inclusiva en la Institución.</p>	<p>- Promover la cultura de inclusión laboral para personas con discapacidad mediante talleres de sensibilización a todo el personal del Conglomerado.</p>
<p>Además se concluyó que el BCR adolece de un proceso de atracción y reclutamiento</p>	<p>-Realizar los ajustes razonables en los perfiles de puestos para consolidar la apertura laboral para</p>

diseñado específicamente para facilitar el ingreso a las personas con discapacidad en la fuerza laboral del Conglomerado.

personas con discapacidad en el BCR.

-Promover y facilitar la atracción de la población con discapacidad utilizando la base de datos creada en el Plan Nacional de Inserción Laboral para las personas con discapacidad en Costa Rica (Registro Nacional de personas desempleadas y subempleadas, incluye población vulnerable con especial énfasis en las personas con discapacidad).

-Le corresponderá a Salud Ocupacional identificar las barreras arquitectónicas, ergonómicas e implementar los ajustes razonables.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

En este capítulo se desarrollará la propuesta que detalla las acciones por implementar por la Dirección Capital Humano, con el propósito de crear una cultura organizacional más inclusiva para otorgarles oportunidades laborales a personas con discapacidad en el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica.

6.1 Nombre de la Propuesta

Inclusión Laboral para personas con discapacidad en el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica

6.2 Lugar de Desarrollo

Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica

6.3 Objetivo General y Específico

Objetivo General:

Facilitar las oportunidades laborales para las personas con discapacidad en el Conglomerado Financiero del BCR.

Objetivos Específicos:

- 1- Crear la Unidad Especializada en Inclusión Laboral del Conglomerado Financiero del BCR.

- 2- Realizar los estudios para determinar los presupuestos, con el fin de implementar el plan de integración laboral para personas con discapacidad en el Conglomerado Financiero del BCR.

- 3- Implementar las estrategias para lograr una cultura inclusiva en el Conglomerado Financiero del BCR, que permitan a la vez cumplir en todos sus extremos con la legislación vigente, a saber: con la Ley N° 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, Ley N° 8862 “Ley de Inclusión y Protección laboral de Personas con Discapacidad”, La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Ley N° 7948 “Aprobación de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad”, y sus respectivos Reglamentos.

- 4- Impulsar la Responsabilidad Social Corporativa (Ciudadanía Corporativa) con políticas que promuevan los ajustes razonables para una mayor empleabilidad y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

- 5- Aprovechar las ventajas fiscales, Ley 7092 Artículo 8: **“Sobre el impuesto a la renta e incentivos en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad”**, Artículo 12 del Reglamento a la Ley 7092 y Ley N° 7722 Artículo 1: **Sujeción de Instituciones Estatales al Pago de Impuesto sobre la Renta.**

- 6- Implementar el uso de la herramienta ADAPTyAR para la adaptación de los perfiles de puestos.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

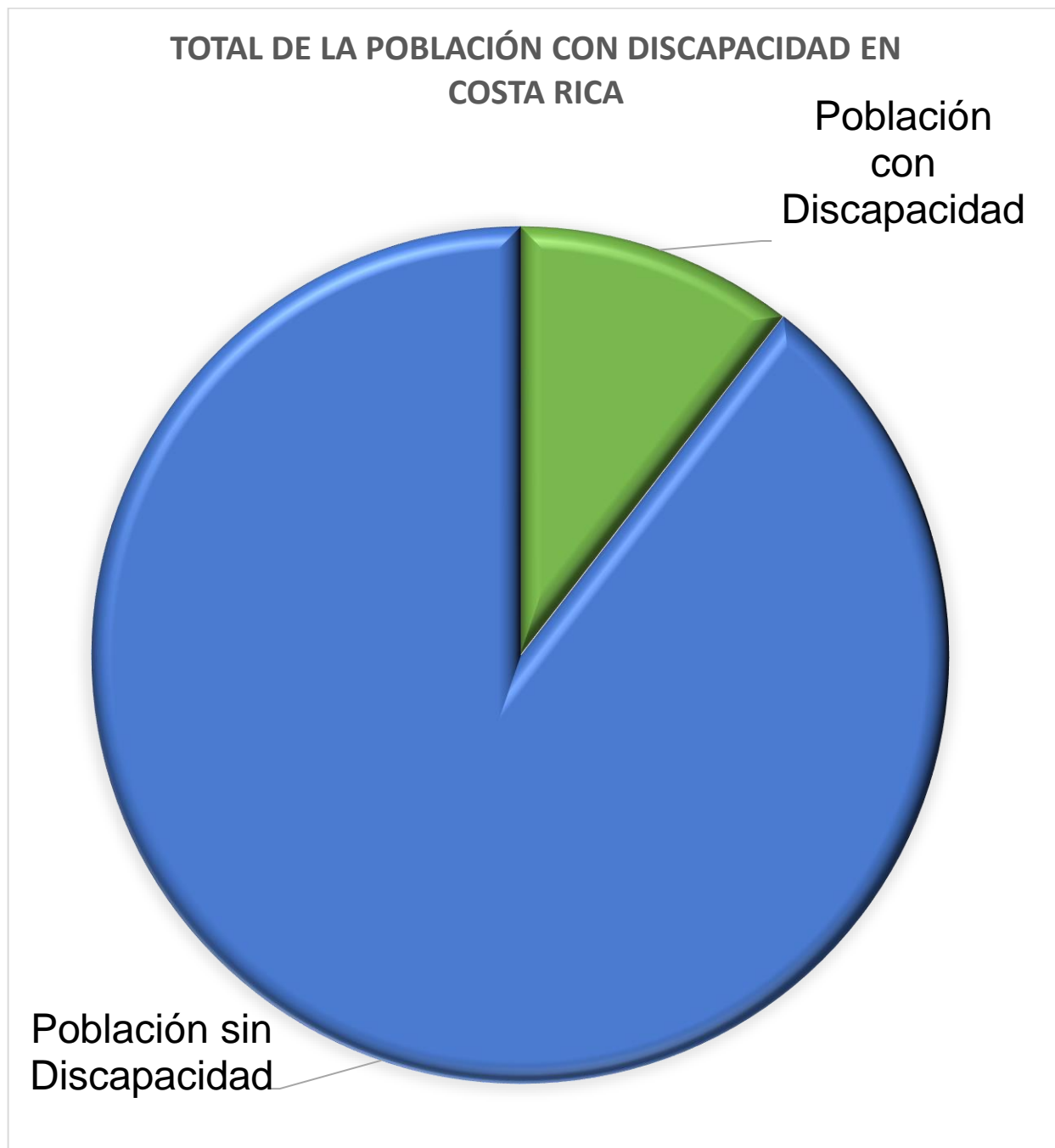
6.6.1 Presentación

Para lograr un proceso inclusivo exitoso en el Conglomerado Financiero del BCR para las personas con discapacidad, es fundamental un cambio cultural que le permita crecer y ser reconocido como una entidad inclusiva y socialmente responsable.

La inclusión laboral para personas con discapacidad y su aplicación dentro del Conglomerado Financiero, es un proceso que enfrentará algunos obstáculos por razón de los mitos y prejuicios existentes en la sociedad costarricense. Sin embargo; las ventajas de ser una Banca Inclusiva traen consigo beneficios en cuanto a la imagen, posicionamiento, competitividad y sobre todo, en un tema tan actual como lo es la Responsabilidad Social Corporativa.

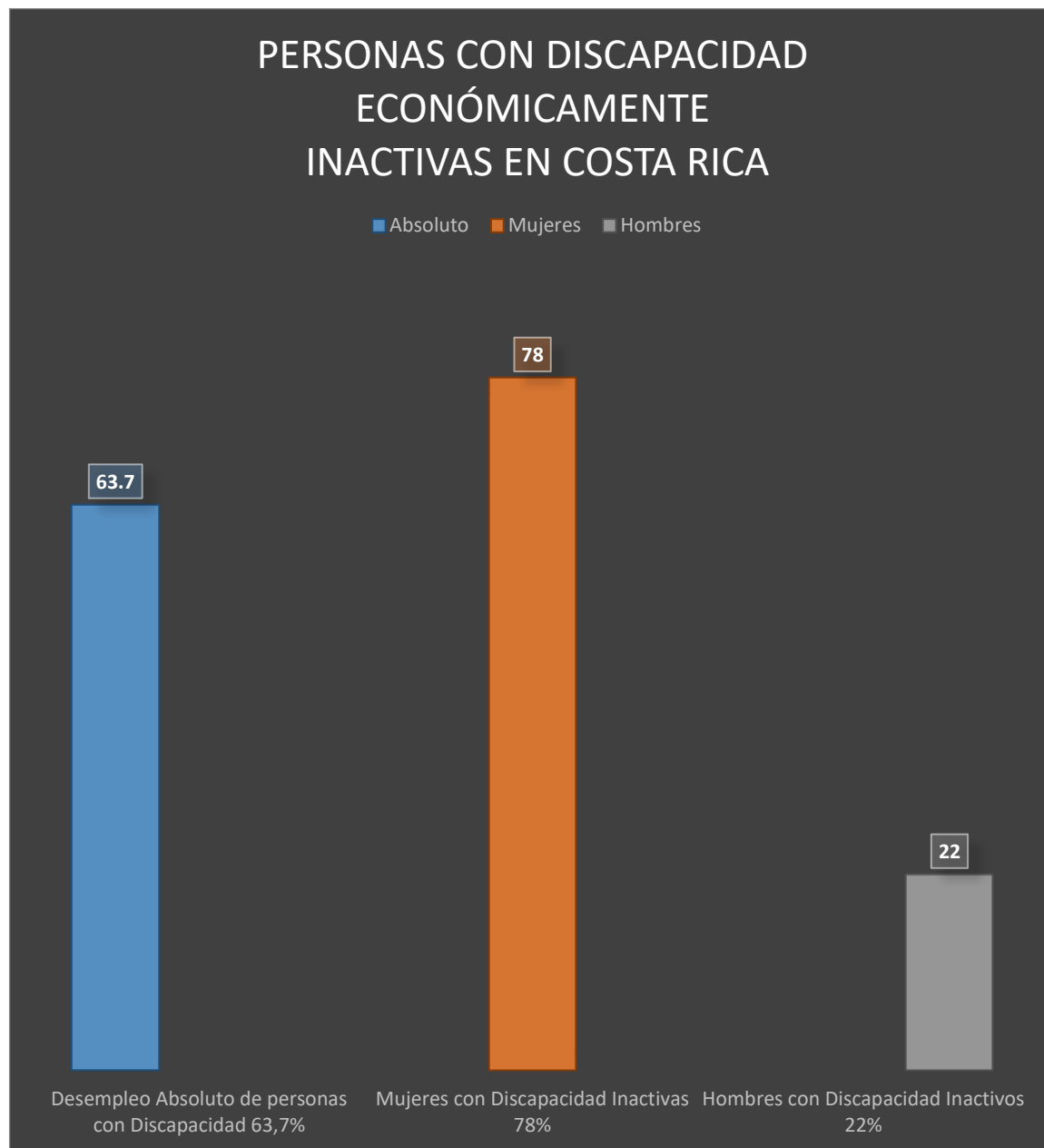
Además de dar una mayor apertura laboral a las personas con discapacidad, ayudará a disminuir el desempleo en un sector de la población que actualmente alcanza el 10.5% de los costarricenses (aproximadamente 500 mil personas con discapacidad y de esas el 63.7% se encuentran desempleadas. Según La Encuesta de Hogares del 2010).

Cuadro 7. Total de la población con discapacidad en Costa Rica



Fuente: Elaboración propia marzo 2019, con base en datos de ENHO2010.

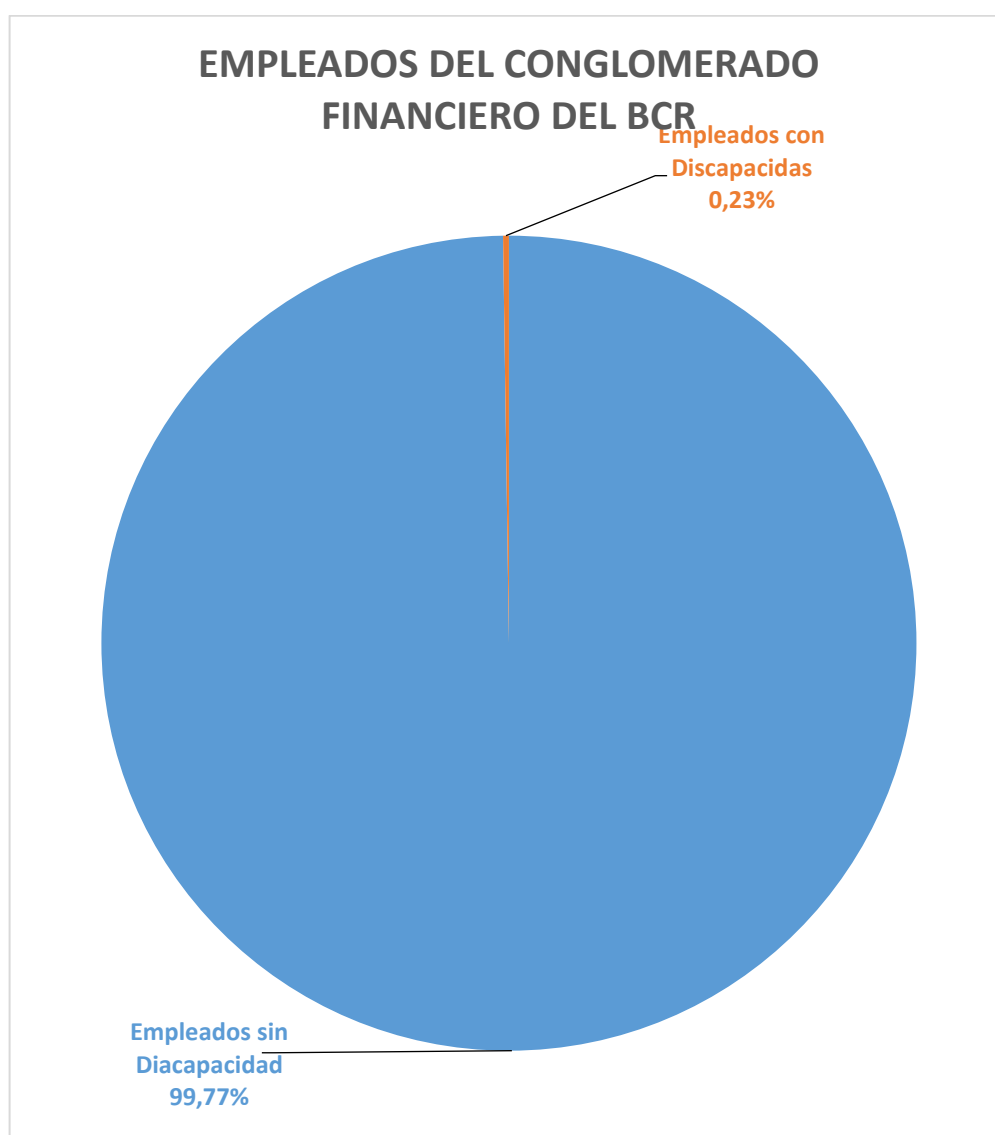
Cuadro 8. Personas con discapacidad económicamente inactiva en Costa Rica



Fuente: Elaboración propia marzo 2019, con base en datos de ENHO2010.

Las políticas y directrices del Conglomerado Financiero del BCR actualmente establecen algunos lineamientos para mejorar las condiciones de accesibilidad de clientes y de los empleados con discapacidad que representan aproximadamente el 0.23% de su planilla lo que evidencia la poca apertura laboral para personas con discapacidad.

Cuadro 9. Empleados del Conglomerado Financiero del BCR



Fuente: *Elaboración propia, marzo 2019*

6.6.2 Justificación

De conformidad con la información analizada, se concluyó que según las políticas y planes de inclusión laboral para personas con discapacidad, en el Conglomerado Financiero del BCR; el reclutamiento no es una alternativa que tenga prioridad, lo que viene a justificar el interés de tratar de enfocar esta investigación en lograr una mayor sensibilización sobre este tema, en las personas involucradas en el área de Capital Humano y mandos superiores, y así lograr una mayor inclusión de trabajadores con Discapacidad.

6.6.3 Fines

Buscar la especialización de un grupo de colaboradores del Conglomerado Financiero del BCR en materia de Inclusión laboral para que puedan implementar un enfoque más agresivo sobre los procesos específicos para la atracción, reclutamiento y selección de personas con discapacidad, así como de la inducción, adaptación de los perfiles de puestos, capacitación, seguimiento y apoyo. Además deberán recomendar las modificaciones de los puestos de trabajo, la eliminación de las barreras arquitectónicas y ambientales, y de conocer sobre los beneficios fiscales para la inclusión de personas con discapacidad.

6.6.4 Propuesta

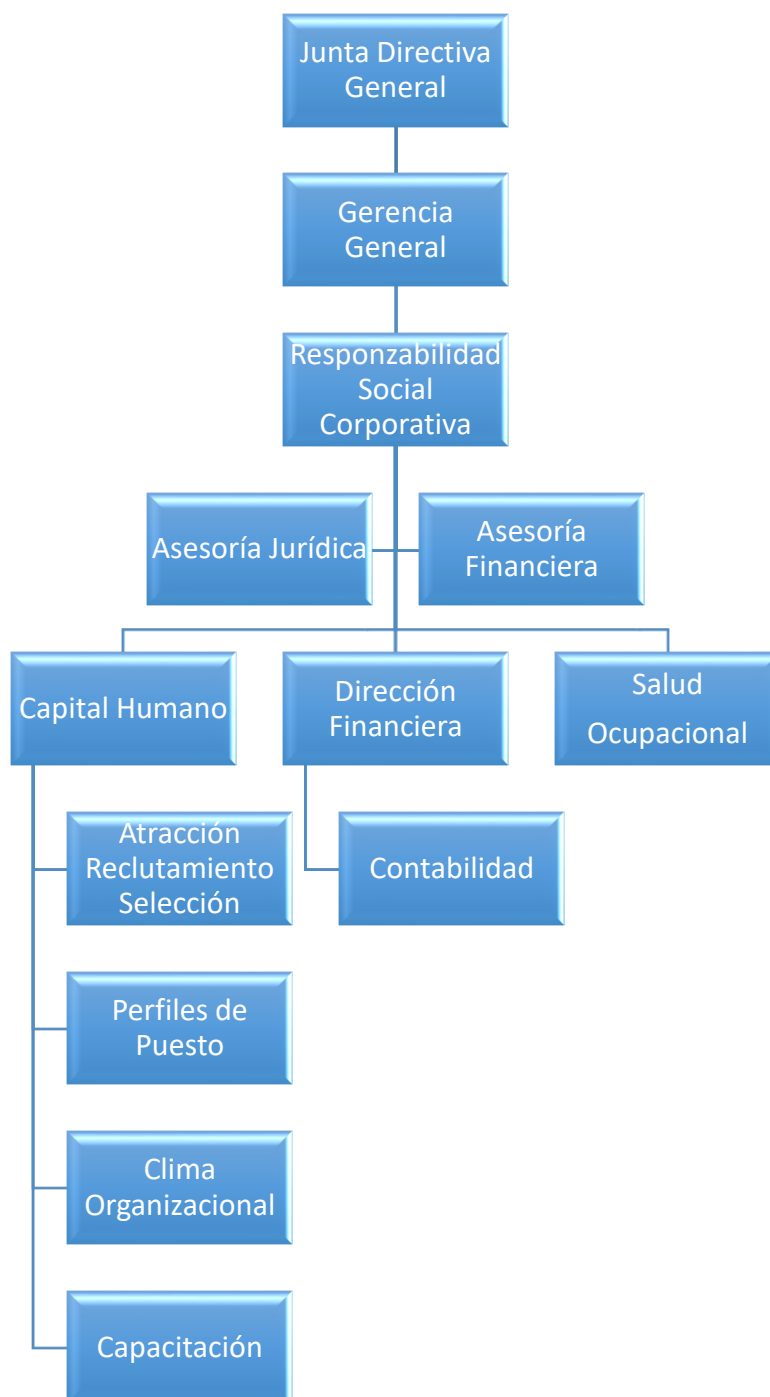
La propuesta pretende implementar una Estrategia Corporativa en el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica que permita incrementar las oportunidades laborales para las personas con discapacidad, mediante:

1- Creación del Área Especializada en Inclusión Laboral del Conglomerado Financiero del BCR.

Le corresponderá a la Junta Directiva del Banco de Costa Rica crear la estructura organizacional que implemente las políticas de inclusión laboral. Dicha estructura será coordinada por la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, sus competencias serán emitir las estrategias para el efectivo cumplimiento de los acuerdos y de garantizar la sostenibilidad de los procesos de empleabilidad para personas con discapacidad.

Esta Área se encargará de ejecutar el Plan de Acción y estará integrada por miembros con sensibilización en el tema de personas con discapacidad y con formación específica en Salud Ocupacional, Reclutamiento, Perfiles de Puesto, Psicología, Finanzas, Derecho, entre otros; de forma que facilite la eliminación de las barreras y la construcción de una cultura inclusiva.

Imagen 4. Organigrama



Fuente: Elaboración propia mayo 2019

Las funciones que realizará la Unidad Especializada en Inclusión Laboral serán:

- Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa: le corresponde recomendar y aplicar las políticas y directrices sobre inclusión laboral y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, que dicte la Junta Directiva del Conglomerado Financiero del BCR.

- Capital Humano: le corresponde promover la atracción y facilitar la contratación de la población con discapacidad. Para ese propósito se utilizará como fuente de información el Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información de Empleo (SIOIE) del Ministerio de Trabajo y los registros de personas con discapacidad de la Dirección General de Servicio Civil y cualquier otra ONG que trabaje con personas con discapacidad.
 - Instruir sobre los procesos de pruebas sicométricas, inducción, capacitación, seguimiento. Crear las estrategias de apoyo para los nuevos colaboradores con discapacidad a fin de facilitar su integración a los equipos de trabajo. Es importante mencionar que las estrategias de apoyo no deben caer en el proteccionismo, de modo que dañen el desempeño de la persona con discapacidad o el ambiente laboral.

- Departamento de Capacitación: le corresponde, como parte de la creación de una cultura inclusiva y sostenible, implementar los programas de capacitación

y sensibilización dirigidos a los compañeros de trabajo, superiores jerárquicos y a cualquier otro funcionario que se relacione o forme parte del entorno de trabajo de los empleados con discapacidad; con el propósito de superar las barreras por prejuicios y de comunicación.

- Departamento de Reclutamiento y Selección: le corresponderá la adecuación de los procesos de reclutamiento y selección para personas con discapacidad. El proceso de selección debe ser diferenciado para personas con discapacidad. Uno de los principales aspectos por considerar en la entrevista y pruebas de selección, es el que participen en igualdad de condiciones las personas con discapacidad.

En el artículo “Guía para el proceso de inclusión laboral - Ministerio de Trabajo’ (Proceso de selección y contratación pág. 34 , Entrevista 3.2.4.)

“Los siguientes serán ajustes razonables para tener en cuenta en las entrevistas de acuerdo a cada discapacidad.

6.6.4.1 PcD Física

- Situarse de frente y a una misma altura mientras conversan.
- Cerciórese de que no haya problemas de accesibilidad. De ser así, cambie el lugar o espacio de la entrevista.
- Si la persona tiene que desplazarse por la oficina, ajuste el paso al de la persona a entrevistar.

- Pregunte si la persona necesita ayuda. Ella le indicará cómo hacerlo.
- Coopere, para superar obstáculos o gradas, girándole la silla y haciéndola descender por sus ruedas traseras.
- Si la persona se moviliza en silla de ruedas, recuerde que esta también es parte de su espacio personal.
- Si usa prótesis, no fije su mirada en esta.

6.6.4.2 PcD Auditiva

- Si necesita llamar la atención de esa persona, tóquele con suavidad en el hombro.
- Si el entrevistado puede leer los labios, mírele directamente cuando hable.
- Ubíquese delante de la persona con el rostro. Iluminado, no de lado.
- Mantenga contacto visual mientras esté conversando.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Repita la información si es necesario.
- Use lenguaje de señas.
- Puede utilizar lenguaje escrito, sí así lo considera.
- Al llegar la persona al sitio de la entrevista, permítale que se sostenga de su brazo o de su hombro e indíquele la silla donde debe sentarse colocándole la mano sobre el espaldar de esta.

6.6.4.3 PCD Visual

- Identifíquese y presente a cualquier persona que esté en el lugar.
- Si la persona no extiende la mano para saludar, dele la bienvenida verbalmente.
- Antes de iniciar la entrevista, indique al aspirante si usted se va a mover de un sitio a otro y cuándo concluye la entrevista.

6.6.4.4 PCD Intelectual

- Haga una pregunta concreta a la vez.
- Sea natural en la forma de hablar.
- Emplee un lenguaje conciso y frases simples.
- Si se encuentra en un lugar lleno de gente, con muchos elementos de distracción, procure trasladarse a otro sitio.
- Ofrezca ayuda a la persona entrevistada para complementar los formularios o comprender las instrucciones escritas y dele más tiempo para tomar decisiones. Procure no ayudarlo en exceso.

6.6.4.5 PCD PSicosocial

- Garantice que el ambiente sea agradable, ventilado y sin interferencias a fin de lograr toda su atención.

- Pregúntele a la persona si tiene alguna recomendación o sugerencia de ajuste que debe tener en cuenta el entrevistador”

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

- Departamento de Perfil de Puestos: realizar los ajustes razonables de los perfiles de puestos para ser ocupados por personas con discapacidad (según Acuerdo de Junta Directiva del 21/06/2017 “POLITICA DEL CONGLOMERADO FINANCIERO DEL BCR A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD” , Política N° 3 Lineamientos Generales, Lineamiento F, Desarrollo de Capital Humano. “...se ajustarán los perfiles de puestos de tal manera que permitan a las personas con discapacidad la posibilidad de ejecutar las funciones correspondientes...”). El propósito de la adaptación de los perfiles de puestos es adecuar las funciones del puesto a las limitaciones de la persona, de forma que los procesos no representen un grado de dificultad superior a sus habilidades; en consecuencia las tareas en el puesto de trabajo deberán ser posibles de realizar por la persona según su discapacidad; asimismo los procesos y labores asignados serán comprensibles para el individuo y de igual forma es primordial que las acciones que exige el puesto sean practicables por la persona con discapacidad. Y además las herramientas y equipo asignados sean utilizables pese a sus limitaciones.

- Definirá las habilidades y competencias necesarias según la discapacidad de la persona para desempeñar el puesto de trabajo.

(Un estudio que hizo la Fundación Randstad en España, en conjunto con Atresmedia, solo un 10% de los empleados con alguna discapacidad tiene problemas para adecuarse a su puesto de trabajo y un 8% presentó algún inconveniente de productividad inicial, es decir, al igual que cualquier trabajador se integran rápidamente a las funciones que se les asignan y cumplen con las exigencias requeridas desde el primer momento; sin dejar de mencionar la actitud positiva, la motivación y el alto compromiso que demuestran).

https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/estudio-planes-de-atraccion-y-retencion-para-personas-con-discapacidad_2838

- Dirección Financiera: definirá los montos presupuestarios para inversión en los rubros de capacitación, mejoras en infraestructura, equipo y mobiliario para personas con discapacidad, así como los informes sobre los beneficios fiscales.
- Salud Ocupacional: Instruir sobre las modificaciones o adaptaciones arquitectónicas y ergonómicas (barreras físicas, mobiliario y equipo), ambientales (lumínicas, acústicas y térmicas) e higiénicas para el mejor desempeño del funcionario con discapacidad. Para que las personas con discapacidad se desempeñen en su trabajo de forma eficiente puede ser

necesario realizar ajustes en las áreas donde se desarrollará la labor; hablamos de adaptación y acondicionamiento del espacio físico, del mobiliario y de ser necesario el equipo de oficina.

- Asesoría Legal: le corresponde velar por la aplicación la Ley N° 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” y Ley 8862, “Ley de Inclusión y Protección Laboral de Personas con Discapacidad”, La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Ley N° 7948 “Aprobación de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad”, así como sus respectivos Reglamentos.

- Asesoría Financiera: le corresponde instruir sobre la Ley 7092 y su reglamento a fin de aprovechar los beneficios e incentivos fiscales para empresas inclusivas

2- Sobre la importancia de ser un Conglomerado inclusivo para las personas con discapacidad.

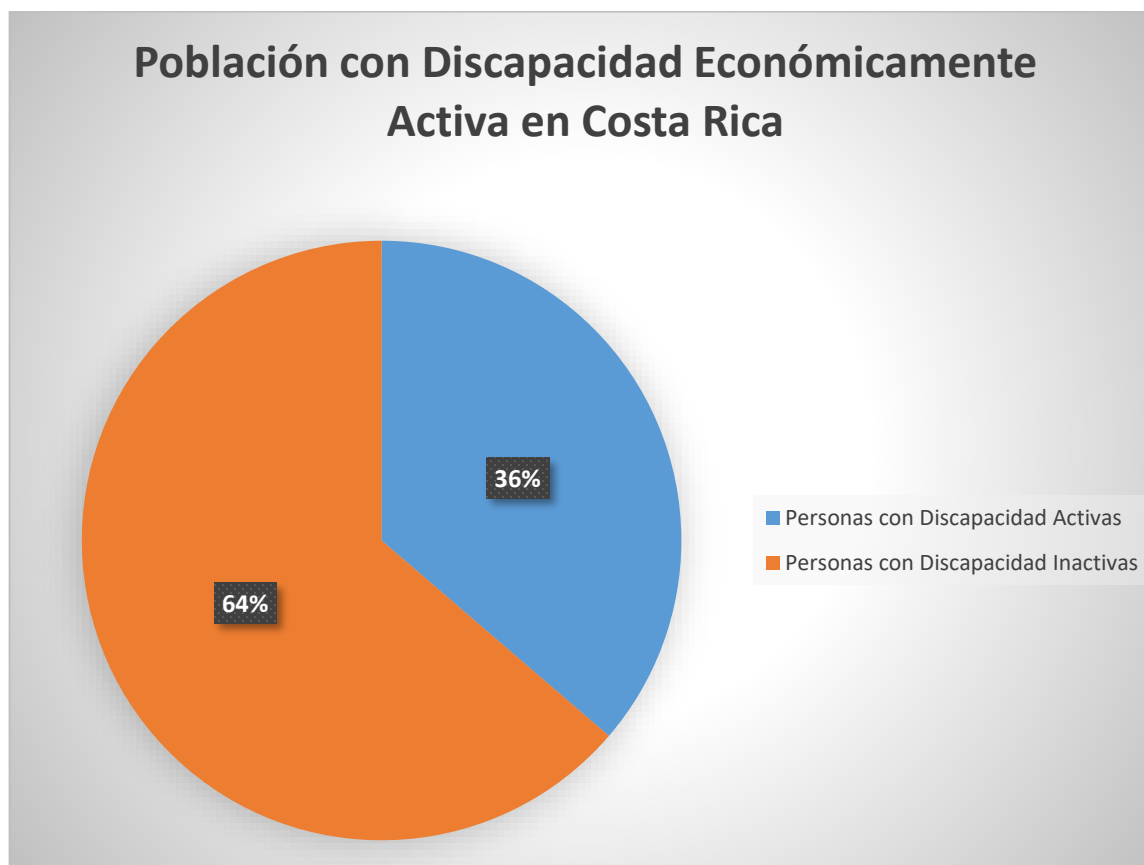
Existe un artículo que habla de las ventajas y “La inclusión de la discapacidad como estrategia de negocios”, publicado por la Red de Empresas Inclusivas Costa Rica, en el cual nos refieren a la importancia de ser una empresa inclusiva por razones de competitividad, beneficios y ventajas fiscales.

Otras de las razones empleadas en este artículo son la imagen y posicionamiento en el mercado, como factores intangibles pero también importantes de considerar.

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

Además en el tema de la Responsabilidad Social Corporativa el Conglomerado Financiero del BCR desde la perspectiva de la inclusión laboral, estaría contribuyendo en la solución de un “problema del país” el desempleo entre la población costarricense con discapacidad; “El World Economic Forum” refiriéndose a “Ciudadanía Corporativa” da la siguiente definición: “La Ciudadanía Corporativa es la contribución que hace una compañía a la sociedad, a través de sus actividades esenciales como empresa, su inversión social y programas filantrópicos, así como su trabajo con las políticas públicas.”

Cuadro 10. Población con Discapacidad Económicamente Activa en Costa Rica



Fuente: *Elaboración propia marzo 2019, con base en datos de ENHO2010.*

En lo referente a la Responsabilidad Social Corporativa (Ciudadanía Corporativa) y de las ventajas fiscales para las empresas que contratan personal con discapacidad. (Ley N° 7092 Artículo 8 “SOBRE EL IMPUESTO A LA RENTA E INCENTIVOS EN FAVOR DE LOS EMPLEADORES QUE CONTRATEN PERSONAS CON DISCAPACIDAD” y Artículo 12 del Reglamento a la Ley N° 7092), encontramos otro artículo “Exención de impuestos por contratación de personas con discapacidad” por Mundo Empresarial publicado en <http://www.elempleo.com/cr/noticias/mundo-empresarial/exencion-de-impuestos-por-contratacion-de-personas-con-discapacidad-6620> en el cual el incentivo fiscal es una reducción en el impuesto de la renta en razón de salarios y

bonificaciones pagados a los trabajadores discapacitados, también dentro de esta reducción del impuesto de la renta se consideraran las inversiones por adecuaciones a los puestos de trabajo y la adaptaciones al entorno en los centros de trabajo, para el personal con discapacidad.

Por tanto, desde el punto de vista de la estrategia de negocios, estas oportunidades para el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica son un motivo más que interesante de evaluar e implementar una mayor apertura en la contratación de las personas con discapacidad.

3- Plataforma ADAPTyAR

El Instituto de Biomecánica de Valencia, España (IBV) es un centro tecnológico que estudia el comportamiento del cuerpo humano y su relación con los productos, entornos y servicios que utilizan las personas. El inicio de la actividad del centro se remonta a 1976 y en la actualidad el instituto es un centro concertado entre el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) y la Universidad Politécnica de Valencia (UPV).

El IBV combina conocimientos provenientes de la biomecánica y la ergonomía o la ingeniería emocional y los aplica a muy diversos ámbitos con el objetivo de mejorar la competitividad del tejido empresarial a través del bienestar de las personas.

La Plataforma ADAPTyAR (Portal de la adaptación de puestos para las personas con discapacidad y ajustes razonables) es gratuita y de libre acceso en la web.

El objetivo principal de este portal es ofrecer una METODOLOGÍA que asesore a profesionales y usuarios en el proceso de inserción laboral y adaptación de puestos de trabajo de las personas con discapacidad, mediante el uso de adaptaciones razonables. El portal también pretende ofrecer información de interés sobre distintos aspectos relacionados con la adaptación de puestos de trabajo. El material incluido en este portal puede aplicarse a cualquier persona con discapacidad y a cualquier tipo de trabajo. No obstante, se han incluido ejemplos centrados en puestos de trabajo normalmente ofertados por la Administración Pública.

ADAPTyAR es una metodología básica que facilita el proceso de inserción laboral y adaptación del puesto de trabajo. Para ello, ADAPTyAR consta de diversos cuestionarios para recoger y valorar información referente al puesto de trabajo, a la persona con discapacidad y a la interacción entre ambos. La aplicación de estos cuestionarios ha de hacerse mediante un protocolo ordenado. Se recomienda seguir los siguientes pasos:

Recopilación inicial de información. Antes de aplicar el método se recomienda recoger toda la información relevante del puesto de trabajo (requisitos, tareas a realizar, entorno de trabajo y aspectos organizativos) y del trabajador (formación/experiencia, diagnóstico médico, opinión/preferencias). Para ello hay que rellenar dos cuestionarios: uno del puesto de trabajo y otro de la persona con discapacidad. Estos

cuestionarios pueden rellenarse directamente desde la aplicación, o bien pueden descargarse los cuestionarios en papel y posteriormente transcribirlos en la aplicación informática.

Es importante también valorar otros aspectos como los siguientes:

- Recursos disponibles para realizar, si fuera necesario, las adaptaciones en el puesto de trabajo.
- Formación y/o preparación de superiores y compañeros para recibir a una persona con una discapacidad concreta en el entorno de trabajo.
- Evaluación del trabajo y el sujeto usando ADAPTyAR. Esta metodología permite identificar de forma rápida distintos tipos de problemas relacionados con la capacidad para realizar tareas o con la tolerancia a las condiciones de trabajo.

Los problemas que pueden identificarse con ADAPTyAR son los siguientes:

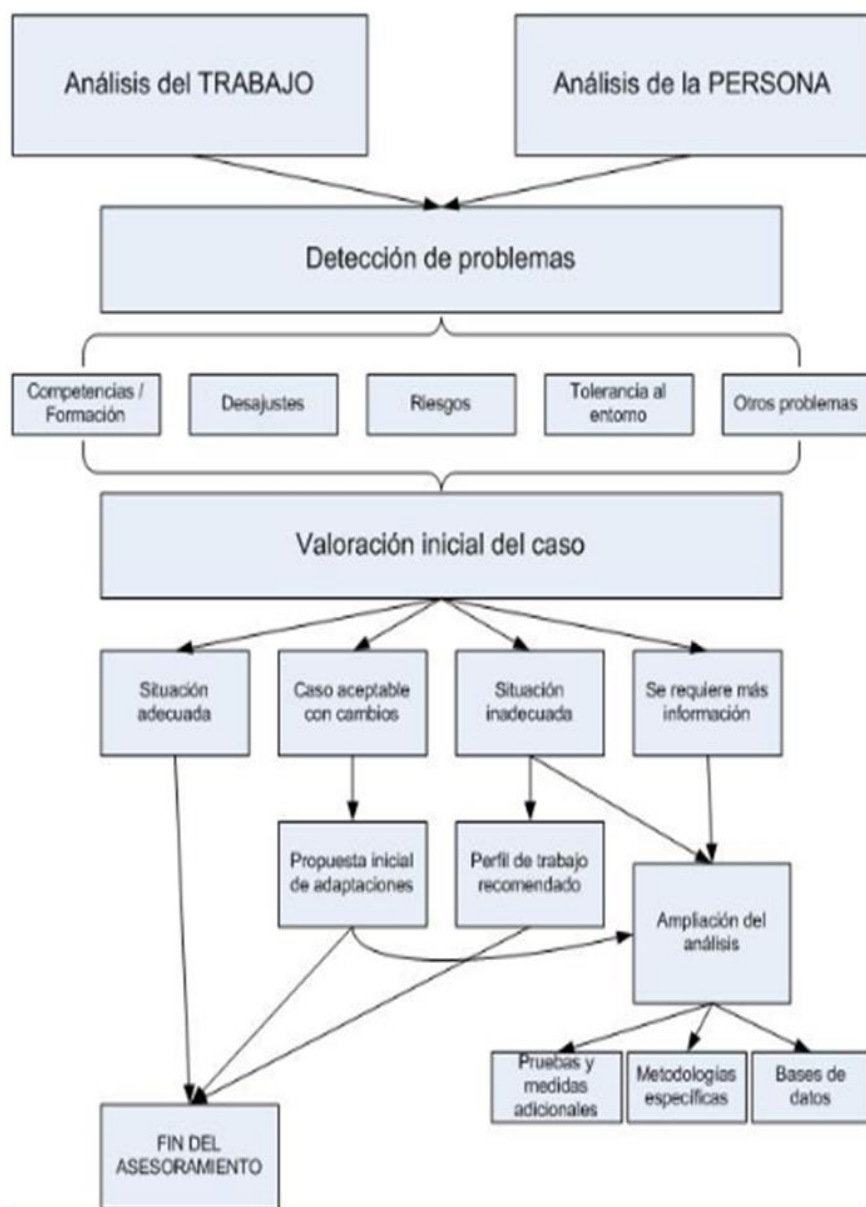
- Desajustes entre los requisitos exigidos por el puesto y las competencias de la persona.
- Desajustes entre las demandas de la tarea y la capacidad del sujeto para satisfacer dichas demandas. Riesgos existentes en el entorno de trabajo.
- Desajustes entre las condiciones del entorno y la discapacidad de la persona.

- Interpretación de los resultados obtenidos. Si en la fase anterior no se detecta ningún problema específico, se infiere que el puesto de trabajo es adecuado para el sujeto sobre el que se ha realizado el análisis. En el caso de que se detecten problemas en la fase anterior, pueden tratarse de dos maneras:
 1. Aplicar soluciones sencillas para tratar de eliminar dichos problemas. ADAPTyAR incluye una base de datos de recomendaciones que se generan de manera automática en función de los problemas detectados. El usuario también puede añadir propuestas de adaptación de forma manual. Antes de plantear cualquier intervención es conveniente considerar lo siguiente:
 - Contar con la participación de los interesados (trabajador, compañeros, superiores, etc) en el proceso de identificación de los problemas y la selección de las soluciones.
 - Evaluar la efectividad de las soluciones una vez aplicadas.
 2. Realizar una evaluación detallada del caso (puesto de trabajo + sujeto). Para ello ha de usarse una metodología más detallada. Esta evaluación permitirá detectar los problemas con mayor precisión y, por tanto, tomar una decisión sobre el caso y proponer adaptaciones específicas.

<http://adaptyar.ibv.org/index.php>

Imagen 5. Esquema de funcionamiento de la herramienta ADAPTyAR

Esquema de funcionamiento de la herramienta ADAPTyAR.



Fuente: Plataforma ADAPTyAR

6.7 Cronograma

Cuadro 11. Cronograma de actividades para el programa de inclusión laboral en el Conglomerado Financiero del BCR

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7
Conformación de la Unidad Especializada en Inclusión Laboral	Gerencia General del BCR							
Adaptación de los procesos de reclutamiento y selección para PCD	Unidad Especializada en Inclusión Laboral							
Capacitación dirigida a Mandos superiores y medios sobre Inclusión Laboral para PCD, Responsabilidad Social Corporativa enfocada en la inclusión Laboral y de las Ventajas Fiscales	Departamento de Capacitación							
Elaborar un programa de atracción laboral dirigido a las PCD	Unidad Especializada en Inclusión Laboral							
Implementar el uso de la Plataforma ADAPTyAR como herramienta para modificar	Unidad Especializada en Inclusión Laboral							



Fuente: Elaboración propia, marzo 2018

6.8 Presupuesto

Cuadro 12. Presupuesto para el programa de capacitación para empleados del Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica

TEMAS	DIRIGIDO A	PRESUPUESTO POR PERSONA	DURACIÓN
Taller sobre la Normativa que regula la Inclusión laboral para personas con discapacidad. (Convenios Internacionales, Leyes, Decretos y Reglamentos; además de las Políticas y directrices que se dicten en el Conglomerado Financiero del BCR.	Personal del Conglomerado Financiero del BCR	¢100.000,00	32 Horas
Taller Sensibilización respecto a la Inclusión laboral de las personas con discapacidad	Personal del Conglomerado Financiero del BCR	¢ 50.000,00	16 Horas
Taller Técnicas de entrevista laboral para aplicar a persona según su discapacidad (física, sensorial, psíquica, intelectual, orgánica o pluridiscapacidad).	Personal de Reclutamiento del Conglomerado Financiero de BCR	¢ 30.000,00	8 Horas
Curso de Lesco (I, II, III)	Personal del Conglomerado Financiero del BCR	¢150.000,00	90 Horas
Cursos de ofimática para personas con discapacidad Word Excel	Funcionario con Discapacidad	¢ 100.000,00	40 Horas

Power Point Correo Electrónico Búsqueda Internet			
Capacitación técnica de los procesos del puesto de trabajo para el empleado con discapacidad	Funcionario con Discapacidad	¢ 30.000,00	8 Horas
Taller Como apoyar o ayudar a una persona con discapacidad	Personal del Conglomerado Financiero del BCR	¢ 30.000,00	8 Horas
TOTAL		¢ 490.000,00	202 Horas

Fuente: Elaboración propia, marzo 2018 <http://www.empleo.com/cr/noticias/mundo-empresarial/exencion-de-impuestos-por-contratacion-de-personas-con-discapacidad-6620>

Cuadro 13. Presupuesto para Plataforma ADAPTyAR (Portal de la adaptación de puestos para personas con discapacidad y ajustes razonables)

TECNOLOGIA	USO	PRESUPUESTO
Plataforma APAPTyAR	Libre acceso	Coste ¢ 0.00

Fuente: Elaboración propia, marzo 2018

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Antezana, P. y Linkimer M., *La inclusión de la discapacidad como estrategia de negocios*. La Sabana: REI

Bonilla Sánchez, P. (2016). Análisis del proceso de reclutamiento y selección que aplica la empresa GlaxoSmithKline a las personas con discapacidad. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

EFE. (2017). *Costa Rica lanza plan nacional para mejorar oportunidades de personas con discapacidad*. Costa Rica: Diario Digital Nuestro País. Recuperado de: <https://www.elpais.cr/2017/09/06/costa-rica-lanza-plan-nacional-para-mejorar-oportunidades-de-personas-con-discapacidad/>

Elizondo Solano, ML. (2018). Análisis del compromiso (Engagement) y su impacto en la motivación, de los colaboradores del área de cajas del Banco Nacional en Oficina Principal. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Estudio: *Planes de atracción y retención para personas con discapacidad*. Santiago de Chile. Randstad N.V. Recuperado de : https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/estudio-planes-de-atraccion-y-retencion-para-personas-con-discapacidad_2838/

Camacho Quesada, S. (2018). Motivación y su influencia en la productividad mensual de los colaboradores del departamento de Aseguramiento de Calidad de BAC Credomatic. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Chiavenato I. (2011); *Administración de Recursos Humanos*. 9ª ed. México: McGraw Hill.

Chinchilla A, Guerra G y Corrales L. (2017) *Guía, Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales*. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

García N., Varas C.; *Elaboración de procedimientos de reclutamiento y selección de personal en el departamento de talento humano para el desarrollo organizacional de la empresa CV Constructora S.A.* 2015. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Gonzalez, O. (2018). Exención de impuestos por contratación de personas con discapacidad. *Elemplo. Mundo Empresarial*. Recuperado de: <http://www.elemplo.com/cr/noticias/mundo-empresarial/exencion-de-impuestos-por-contratacion-de-personas-con-discapacidad-6620>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª ed. México: Ed.McGraw Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: Ed. McGraw-Hill

Hoberman, D. y Lieberman, T. Chbosky, S. (2017). *Extraordinario*. Estados Unidos: Lionsgate

IBV. (2002). Portal de la adaptación de puestos para las personas con discapacidad y ajustes razonables. España. Disponible en: <http://adaptar.ibv.org/index.php>

Ley N° 8661. *Aprobación de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, ASAMBLEA LEGISLATIVA, N°34180, 29 de setiembre de 2008, San José, Costa Rica, (2008).

Ley N° 7600. *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*, LA GACETA, N°102, 29 de mayo de 1996, San José, Costa Rica, (1996).

Ley N° 7092. *Ley de impuesto sobre la renta*, LA GACETA, N°96, 19 de mayo de 1988, San José, Costa Rica, (1988).

Ley N° 8862. *Ley de Inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público*, LA GACETA, N°219, 11 de noviembre de 2010, San José, Costa Rica, (2010).

Monar K; *Plan de mejoramiento para el proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Luringacho*, 2016. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.

Moran D y Alvarado C. (2010). *Métodos de Investigación*. (1ª. ed.). México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.

MTSS. (2012), Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica.

OIT & Sofofa. (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Chile: Innovacom.

Sequeira Cedeño J. (2018). *Proceso de Reclutamiento y Selección que aplica la Administración del Centro Comercial Plaza Los Colegios para contratar al personal de seguridad y su influencia en el desempeño de los mismos, durante el año 2017*.(Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Villa, N. (2003). "Situación laboral de las personas con discapacidad en España". *Revista Complutense de Educación*. 14(2): 393-424

GLOSARIO

Trisomía: es la existencia de un cromosoma extra en un organismo diploide.

Diploide: en vez de un par homólogo de cromosomas es un triplete ($2n + 1$ cromosoma).

Fenilcetonuria: es una enfermedad, que consiste en una alteración del metabolismo en la que el cuerpo es incapaz de descomponer un aminoácido llamado fenilalanina, el cual se encuentra en la mayoría de los alimentos.

ANEXOS

Instrumentos

Anexo 1. Encuesta para aplicar a los empleados con discapacidad del Banco de Costa Rica.



**Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Negocios con
Énfasis en Recursos Humanos**

Instrumento para Analizar las oportunidades de la población con discapacidad en el Banco de Costa Rica.

La presente encuesta contiene una serie de preguntas como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos. Agradezco su ayuda en la elaboración de este instrumento; la información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual, ni serán utilizados para otros propósitos que los descritos.

Edad: _____

Género: M _____ F _____

Seleccione con una (x) la respuesta con la que más se identifica y si lo requiere explique el porqué.

1- ¿Hace cuánto ingresó a laboral en el BCR?

() 0 a 1 año

() 1 a 5 años

() 5 a 10 años

() Más de 10 años

2- ¿Considerando su discapacidad cómo describe su ingreso al Banco?

- Fácil
- Normal
- Difícil

3- ¿En su lugar de trabajo se ha sentido discriminado?

- Si Por compañeros/superiores Por Clientes
- No

4- ¿Siente usted que le dan las mismas oportunidades laborales que al resto de sus compañeros?

- Si
- No

Si seleccionó (no) indique por qué? _____

5- ¿Ha participado en actividades recreativas del Banco?

- Si
- No. ¿Por qué? _____

6- ¿De acuerdo a su discapacidad cree que ha recibido la capacitación adecuada para desempeñar bien su puesto?

() Si

() No

Si seleccionó (no) indique por qué? _____

7- ¿Está usted conforme con el trato que recibe por parte de sus compañeros y superiores?

() Si

() No

Comentarios:

8- ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas adecuadas para realizar eficientemente sus labores?

() Si

() No. ¿Por qué? _____

9- ¿La oficina para la cual labora reúne las condiciones para que tanto clientes y colaboradores con alguna discapacidad puedan ingresar y desplazarse de forma ágil y segura?

() Si

() No

Si seleccionó (no) indique por qué? _____

10- ¿Considera usted que el Banco de Costa Rica genera oportunidades laborales a personas con algún tipo de discapacidad?

() Si

() No. ¿Por qué? _____

¡Muchas gracias!

Anexo 2. Entrevista aplicada a la Gerente de Reclutamiento y Selección de Personal del Banco de Costa Rica.



**Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Negocios con
Énfasis en Recursos Humanos**

Instrumento para Analizar las oportunidades de la población con discapacidad en el Banco de Costa Rica.

Estimada Yorleni Trejos, Gerente de Reclutamiento y Selección de Personal

La presente entrevista contiene una serie de preguntas como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos. Agradezco su ayuda en la elaboración de este instrumento; la información obtenida será de carácter confidencial y no será utilizada para otros propósitos que los descritos.

Indique la respuesta que corresponda, según las preguntas que se le planteen.

Atracción

1-¿Reclutamiento tiene algún mecanismo para atraer personas con discapacidad?

2-¿Consultan al Ministerio de Trabajo sobre la bolsa de empleo para personas con discapacidad?

3-¿Si una persona con discapacidad auditiva o visual desea consultar sobre oportunidades de trabajo. Cuál es el procedimiento?

Perfil

4-¿Es indispensable para el BCR que la persona con discapacidad tenga experiencia previa en puestos similares?

5-¿En cuál puesto sí?

Reclutamiento

6-¿La entrevista es virtual o presencial? Oral o escrita?

7-¿Las funcionarias que entrevistan, saben leasco?

8-¿Cómo aplican la entrevista según la discapacidad (motora, visual, auditiva o cognitiva)?

9-¿Los funcionarios que aplican la entrevista a estas personas tienen alguna preparación previa en este campo? (Relación con personas con discapacidad).

Selección

10-¿Tiene prioridad una persona sin discapacidad ante otra con discapacidad?

11-¿Cómo se selecciona a la persona con discapacidad que aspectos influyen?

12-¿Antes de seleccionar a una persona con discapacidad, tienen definido qué tipo de discapacidad aceptarían?

Inducción

13- ¿Qué tipo de inducción reciben?

14-¿Deben hacer pruebas sicométricas, tienen especiales para este tipo de población?

Capacitación

15-¿Las personas involucradas en los procesos anteriores han sido capacitadas y sensibilizadas?

16-¿Que capacitación recibieron?

17-¿El personal contratado (persona con discapacidad) qué tipo de capacitación recibe, es presencial o virtual?

Accesibilidad

18-¿Si llega un no vidente con un animal de apoyo, en este caso perro guía; lo dejarían ingresar?

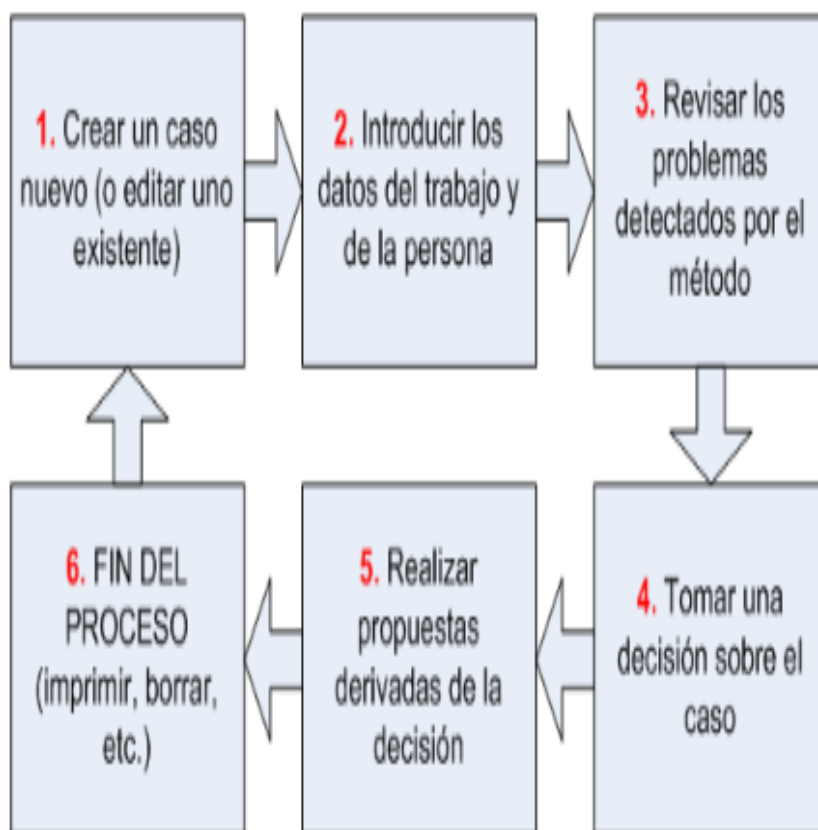
¡Gracias!

Anexo 3. Manual para uso de la plataforma ADAPTyAR

ADAPTyAR: Manual de uso

El uso de ADAPTyAR es muy sencillo. La esencia del método es que podemos crear casos introduciendo información sobre un trabajo y una persona. Una vez que hayamos hecho esto, el propio método nos irá guiando sobre los siguientes pasos que podemos tomar.





El esquema de funcionamiento de ADAPTyAR es el siguiente:



Para comenzar a trabajar con el método pulsaremos en el botón "ADAPTyAR" ubicado en la parte superior de la pantalla.

1. Gestión de casos:

Al entrar en el método vamos a poder acceder a todos los casos que hayamos creado y realizar una serie de operaciones con ellos:

- **IMPRIMIR**  Imprime el caso seleccionado.
- **EDITAR**  Permite abrir el caso seleccionado para verlo o para editarlo.
- **DUPLICAR**  Crea una copia de los datos del trabajo y de la persona del caso seleccionado.
- **BORRAR**  Elimina el caso seleccionado.

También podemos crear un caso nuevo. Para ello pulsamos en "crear nuevo caso de estudio". Esto nos llevará a un formulario vacío del trabajo y de la persona.

2. Introducción de datos.

Al crear un caso nuevo nos aparecerán dos formularios en blanco, uno destinado a describir el **trabajo** y el otro dedicado a caracterizar a la **persona** con discapacidad.



Cada cuestionario consta de los siguientes apartados:

- **Cuestionario del trabajo:**
 1. **Datos generales del trabajo.** Incluye información general sobre el puesto de trabajo y las tareas que se realizan. Es útil para identificar la actividad y se recomienda rellenarlo con cuidado ya que puede ser de ayuda para cumplimentar los siguientes apartados.
 2. **Competencias y requisitos exigidos.** En este apartado han de indicarse las competencias básicas o especializadas y otros requisitos que se exigen en el puesto de trabajo para poder desempeñarlo de manera adecuada.
 3. **Demandas del puesto de trabajo.** Los ítems de este apartado se refieren a las funciones que el trabajo exige de la persona que lo tiene que realizar.
 4. **Entorno de trabajo.** En este apartado se incluye el análisis de las condiciones ambientales, ergonómicas, psicosociales, organizativas, de seguridad, barreras arquitectónicas y otros aspectos del entorno al que se ve sometido el trabajador.

- **Cuestionario de la persona:**

1. **Datos generales de la persona.** Contiene datos básicos que permiten caracterizar a la persona.




Incluye información sobre la discapacidad.

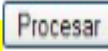
2. **Competencias.** En este apartado se han de marcar las habilidades de las que dispone la persona y especificar en qué consisten.

3. **Capacidades de la persona.** Los ítems de este apartado se refieren a las funciones que la persona puede realizar en relación con actividades laborales. Se trata de marcar si la persona analizada tiene dificultades o no puede realizar la demanda considerada.

4. **Sensibilidad a las condiciones del entorno.** Incluye diversas alteraciones. Hay que marcar aquellas que padezca la persona.

En cada uno de los ítems de los cuestionarios hay que marcar la casilla correspondiente o elegir una opción de una lista desplegable. La mayoría de los ítems incorporan, además, lo siguiente:

- **Campo de observaciones.** Casi todas las preguntas incorporan un espacio en blanco en el que introducir observaciones sobre el ítem en cuestión.
- **AYUDA** - . Pulsando en el icono se obtiene información sobre el significado del ítem en cuestión e instrucciones y criterios de cómo responderlo.
- **MÁS INFORMACIÓN** - . Pulsando en el icono se obtiene información más detallada sobre el ítem.
- **OTROS MÉTODOS** - . Pulsando en el icono se ofrece información sobre cómo tratan otras metodologías el ítem considerado.

Una vez cumplimentados los datos del trabajo y de la persona, pulsaremos el botón  para acceder a la siguiente etapa de la metodología.

NOTA: Los cuestionarios del trabajo y de la persona pueden cumplimentarse online directamente desde la aplicación informática, o bien pueden [descargarse los cuestionarios en papel](#) y posteriormente transcribirlos en la aplicación informática.

3. Detección de problemas.

El programa compara los datos introducidos en los formularios del trabajo con los de la persona y ofrece un listado de los problemas detectados:

- a. Desajustes entre los requisitos y las competencias
- b. Desajustes entre demandas y capacidades
- c. Desajustes entre condiciones de trabajo y sensibilidad de la persona
- d. Condiciones del entorno marcadas

Para cada uno de los problemas detectados existen una serie de opciones:

- **Problemas detectados.** Se ofrece el tipo de problema y la descripción del mismo.
- **¿Es un problema significativo? (Validar).** Aquí se ofrece la posibilidad de aceptar o rechazar el problema que la metodología ha detectado:
 - ◊ Si pensamos que realmente se trata de un problema significativo marcaremos "Sí". Los problemas validados pasarán a la siguiente etapa.
 - ◊ Si consideramos que el problema detectado no es importante ni significativo, o no queremos considerarlo en el análisis, marcaremos "No". Los problemas no validados no pasarán a la siguiente etapa.
- **Observaciones.** En cada problema pueden anotarse observaciones para justificar el porqué se ha validado o rechazado un problema o para dar más información sobre el mismo.

Una vez revisados todos los problemas del caso, pulsaremos para acceder a la siguiente etapa de la metodología.

4. Tomar una decisión sobre el caso.

Una vez considerados los pasos anteriores (recogida de datos, detección y validación de problemas), el usuario podrá optar entre cuatro alternativas:

- Se requiere más información.
- Situación adecuada.
- Situación aceptable con cambios.
- Situación inaceptable.

En función de la decisión que tomemos, en el siguiente paso se mostrarán diferentes opciones. Una vez tomada una decisión sobre el caso, pulsaremos PROCESAR, para acceder a la siguiente etapa de la metodología.

5. Propuesta de medidas de adaptación / inserción.

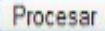
La siguiente etapa de la metodología va a depender de la decisión que hayamos tomado en la etapa anterior:

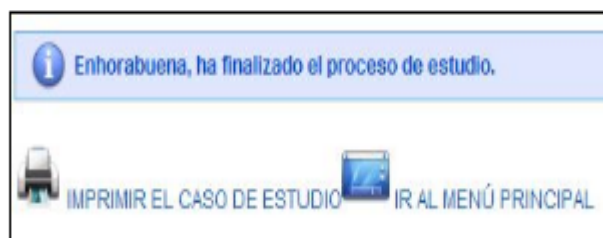
- Si la decisión tomada es "se requiere más información", accederemos a un formulario en el que poder indicar las pruebas adicionales que se precisen, especificando las observaciones pertinentes.
- Si la decisión tomada es "situación adecuada" el proceso habrá terminado y volveremos al menú de inicio, en donde podremos editar, copiar, imprimir o borrar el caso.
- Si la decisión tomada es "situación inaceptable" aparecerá un formulario vacío en el que podemos anotar indicaciones sobre trabajos alternativos u otros análisis que pueden hacerse en este caso. Este espacio también puede usarse para justificar la decisión tomada.
- Si la decisión tomada es "situación aceptable con cambios" aparecerá un formulario con el listado de recomendaciones ofrecidas por la metodología, con la posibilidad de añadir otras recomendaciones que consideremos convenientes. La información de esta pantalla se estructura de la siguiente manera:

1. Recomendaciones ofrecidas por la metodología. En esta tabla aparece un listado de las recomendaciones ofrecidas por la metodología, en función de los datos que se han introducido en los apartados anteriores. La tabla incluye los siguientes apartados:

- **Recomendación.** Descripción de la recomendación. Pulsando en la misma se abrirá una nueva ventana con información detallada sobre la recomendación.
- **Basada en.** Se indica el tipo de problema o evento que ha generado la recomendación.
- **Aceptar.** Si se considera que la recomendación ofrecida es adecuada para el caso, hay que marcar en esta casilla.
- **Observaciones.** Indicar las indicaciones que se consideren necesarias (matizaciones o complementos de la recomendación, dudas, etc.).

2. Recomendaciones propias. En esta tabla pueden introducirse recomendaciones elaboradas por el analista. Para ello se ofrecen 8 categorías en las que ubicar dichas recomendaciones.

En cualquiera de los casos, pulsando el botón  se llega al final del proceso, planteándonos dos opciones:



- IR AL MENÚ PRINCIPAL: El método nos devuelve a la pantalla de gestión de casos, en la que podremos editar, copiar, imprimir o borrar el caso.
- IMPRIMIR EL CASO DE ESTUDIO. Se puede imprimir todo el caso, en cuatro partes separadas:
 - ◊ **Imprimir test:** imprime los cuestionarios del trabajo y de la persona.
 - ◊ **Imprimir valoración inicial:** imprime los problemas detectados por ADAPTyAR (desajustes y condiciones del entorno), así como sí se han descartado o no dichos problemas.
 - ◊ **Imprimir decisión sobre el caso.** Imprime la decisión que se ha tomado.
 - ◊ **Imprimir valoración final:** imprime el resultado final del caso. Por ejemplo, si el caso es aceptable con cambios, se impriman las recomendaciones del caso.

Seleccione elemento a imprimir

- Imprimir test
- Imprimir valoración inicial
- Imprimir decisión sobre el caso
- Imprimir valoración final

NOTA IMPORTANTE:


Mediante la metodología ADAPTyAR puede recogerse información representativa de las demandas, capacidades, entorno de trabajo y otros aspectos. La metodología ofrece una valoración inicial que permite al analista obtener unos datos básicos sobre la situación y las posibles acciones a tomar.

Anexo 4. Imágenes de la Herramienta ADARTyAR

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué x ADARTyAR x +

No es seguro | adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=edit&id_caso=1843

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com

PROCESAR 

Datos del trabajo | Datos de la Persona

1. DATOS GENERALES DEL TRABAJO

Datos de contacto

Código identificador del puesto

Datos del puesto de trabajo

Nombre del puesto de trabajo

Descripción del puesto de trabajo

Tareas principales: (Describir las principales tareas que se realizan en el puesto, incluyendo el tiempo necesario para realizarlas y el equipamiento requerido)

2. COMPETENCIAS Y REQUISITOS EXIGIDOS

Marcar los requisitos que se exigen para desempeñar las tareas.

<input type="checkbox"/>	Formación reglada	Formación Profesional de Gra	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Idiomas	<input checked="" type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Catalán / Valenciano <input type="checkbox"/> Gallego <input type="checkbox"/> Euskera <input type="checkbox"/> Otros	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Formación complementaria		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Carnet de conducir / coche	Licencia de ciclomotores	<input type="text"/>

Windows Taskbar: hp, Chrome, Office, etc. 01:09 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué x ADARTyAR x +

No es seguro | adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=edit&id_caso=1843

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com

Experiencia previa

Disponibilidad

3. DEMANDAS DEL PUESTO DE TRABAJO

Marcar si en el puesto se requiere realizar alguna de las siguientes demandas.

<input type="checkbox"/>	Postura de trabajo	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	A. Postura de pie	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	B. Postura sentado	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	C. Postura, otras	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Desplazamiento	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Fuerza / Esfuerzo físico	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Movilidad / Destreza de miembros superiores	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Movilidad en cuello / tronco	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Movilidad de los miembros inferiores	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Visión	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Audición	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Hablar / Expresión oral	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Comprensión verbal	<input type="text"/>

Windows Taskbar: hp, Chrome, Office, etc. 01:10 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x +

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptar/index.php?option=com_adaptar&task=edit&id_caso=1843 🔍 ☆ 🌐 ⋮

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com »

<input type="checkbox"/>	Leer	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Escribir	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Aprendizaje / Razonamiento	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Conocimiento numérico	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Autonomía / Iniciativa	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Responsabilidad	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Relaciones interpersonales	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Atención / Concentración	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Variedad de situaciones / Adaptabilidad	👤 📍 📅	<input type="text"/>

4. ENTORNO DE TRABAJO

Marcas si existe alguna de las siguientes condiciones en el puesto de trabajo.

Entorno ambiental

<input type="checkbox"/>	Iluminación desfavorable	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Temperatura / Humedad	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Ruido / Vibraciones	👤 📍 📅	<input type="text"/>

Windows Taskbar: 01:10 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x +

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptar/index.php?option=com_adaptar&task=edit&id_caso=1843 🔍 ☆ 🌐 ⋮

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com »

Salud y seguridad			
<input type="checkbox"/>	Riesgos de seguridad (maquinaria, mecánica, caídas)	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Contaminantes e higiene	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Uso de EPIs	👤 📍 📅	<input type="text"/>
Ergonomía			
<input type="checkbox"/>	Manipulación de cargas	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Posturas forzadas	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Movimientos repetitivos	👤 📍 📅	<input type="text"/>
Factores psicosociales y organizativos			
<input type="checkbox"/>	Horarios / turnos específicos	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Ritmo impuesto / apremio	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Trabajo Exterior / Desplazamientos / Viajes	👤 📍 📅	<input type="text"/>
Bareras arquitectónicas: acceso y circulación por el centro de trabajo			
<input type="checkbox"/>	Acceso al centro de trabajo	👤 📍 📅	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Circulación por el centro de trabajo (ascensores / rampas / pasillos / puertas)	👤 📍 📅	<input type="text"/>

Windows Taskbar: 01:11 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x +

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=edit&id_caso=1843 🔍 ☆ 🌐

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com »


<input type="checkbox"/>	Acceso al centro de trabajo	💡 🗣️ 📄	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Circulación por el centro de trabajo (ascensores / rampas / pasillos / puertas)	💡 🗣️ 📄	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Uso de estancias y servicios comunes (aseos / salas de reuniones / zonas de descanso)	💡 🗣️ 📄	<input type="text"/>

Otros aspectos a considerar

<input type="checkbox"/>	Desplazamiento al centro de trabajo Dificultad para llegar hasta el centro de trabajo (lejos de centro urbano, carencia de transporte pública adecuado, etc.).	💡 🗣️ 📄	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Mobiliario Mobiliario existente en el puesto de trabajo (que pueda resultar un obstáculo para el trabajador, difícil de usar, poco accesible, etc.).	💡 🗣️ 📄	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Maquinaria y equipamientos Maquinaria y equipamiento existente en el puesto de trabajo (que pueda resultar un obstáculo para el trabajador, difícil de usar, poco accesible, etc.).	💡 🗣️ 📄	<input type="text"/>


Otros problemas o condiciones / observaciones

[volver arriba](#)



Comunidad de Salud Laboral

¿Conoce la Comunidad de Salud Laboral del IBV?



ErgoDis/IBV
Ergonomía y Discapacidad


Método de adaptación ergonómica de puestos de trabajo para personas con discapacidad

Windows taskbar: 01:11 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x +

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=edit&id_caso=1843 🔍 ☆ 🌐

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com »

Procesar 

Datos del trabajo **Datos de la Persona**

💡 🗣️ 📄

1. DATOS GENERALES DE LA PERSONA

Código identificador de la persona	<input type="text"/>	💡 🗣️ 📄
Sexo (M= Masculino, F= Femenino)	<input type="text"/>	💡 🗣️ 📄
% de discapacidad	0	💡 🗣️ 📄

Influencias 🗣️ 📄

(Indicar una o varias deficiencias de la lista, según conste en el Dictamen Técnico Facultativo o en el Certificado de Invalidez)

A. Deficiencia	<input type="text"/>	🗣️ 📄
B. Deficiencia	<input type="text"/>	🗣️ 📄
C. Deficiencia	<input type="text"/>	🗣️ 📄
D. Deficiencia	<input type="text"/>	🗣️ 📄

Productos de Apoyo personal

<input type="checkbox"/>	Ortesis / protesis de mmss	💡 🗣️ 📄
<input type="checkbox"/>	Ortesis / protesis de mmil	💡 🗣️ 📄
<input type="checkbox"/>	Ortesis de cuello / tronco	💡 🗣️ 📄
<input type="checkbox"/>	Ayudas para caminar	💡 🗣️ 📄
<input type="checkbox"/>	Silla de ruedas	💡 🗣️ 📄

Ayuda (la información se mostrará en ventana emergente)

adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_content&view=article&id=195&catid=59&tmpl=component

Windows taskbar: 01:04 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptar/index.php?option=com_adaptar&task=edit&id_caso=1843

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com

<input type="checkbox"/>		Audición	
<input checked="" type="checkbox"/>		Habla	

Observaciones

2. COMPETENCIAS

Marcar las habilidades de las que dispone la persona y especificar:

<input type="checkbox"/>	Formación reglada	Sin estudios	
<input type="checkbox"/>	Idiomas	<input type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Catalán / Valenciano <input type="checkbox"/> Gallego <input type="checkbox"/> Euskera <input type="checkbox"/> Otros	Otros Métodos (la información se mostrará en ventana emergente)
<input type="checkbox"/>	Formación complementaria		
<input type="checkbox"/>	Carnet de conducir / coche	Licencia de ciclomotores	
<input type="checkbox"/>	Experiencia previa		
<input type="checkbox"/>	Disponibilidad		

3. CAPACIDADES

Marcar si la persona tiene capacidad limitada o ausente en alguno de los siguientes ítems.

Postura de trabajo

<input type="checkbox"/>	A. Postura os pie	
<input type="checkbox"/>	B. Postura sentado	
<input type="checkbox"/>	C. Postura, otras	

adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptar/index.php?option=com_content&view=article&id=259&catid=61&tmpl=component

01:05 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptar/index.php?option=com_adaptar&task=edit&id_caso=1843

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com

<input type="checkbox"/>	Desplazamiento	
<input type="checkbox"/>	Fuerza / Esfuerzo físico	
<input type="checkbox"/>	Movilidad / Destreza de miembros superiores	
<input type="checkbox"/>	Movilidad en cuello / tronco	
<input type="checkbox"/>	Movilidad de los miembros inferiores	
<input type="checkbox"/>	Visión	
<input type="checkbox"/>	Audición	
<input type="checkbox"/>	Hablar / Expresión oral	
<input type="checkbox"/>	Comprensión verbal	
<input type="checkbox"/>	Leer	
<input type="checkbox"/>	Escribir	
<input type="checkbox"/>	Aprendizaje / Razonamiento	
<input type="checkbox"/>	Conocimiento numérico	
<input type="checkbox"/>	Autonomía / Iniciativa	

01:06 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPtyAR x +

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=edit&id_caso=1843 🔍 ☆ 🌐

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com »

<input type="checkbox"/>	Responsabilidades	💡 🌐 🗑️	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Relaciones interpersonales	💡 🌐 🗑️	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Atención / Concentración	💡 🌐 🗑️	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Variedad de situaciones / Adaptabilidad	💡 🌐 🗑️	<input type="text"/>

4. SENSIBILIDAD A LAS CONDICIONES DEL ENTORNO

Marcar las alteraciones que padece la persona y que pueden causar especial sensibilidad a las condiciones de trabajo.

<input type="checkbox"/>	Motricas (equilibrio, coordinación)		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Motricas (temporal y dolor)		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Motricas (movilidad general)		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Otras Motricas		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Cardiovasculares		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Circulación periférica		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Sistema Inmunológico		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Sistema Respiratorio		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Sistema Digestivo		<input type="text"/>

Windows Taskbar: 01:06 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPtyAR x +

← → ↻ 🏠 **No es seguro** | adaptyar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=edit&id_caso=1843 🔍 ☆ 🌐

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com »

<input type="checkbox"/>	Sistema Dentourinario		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Piel		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Conciencia		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Temperamento / Personalidad		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Energía y Control de Impulsos		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Sueño		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Atención		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Memoria		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Fobias		<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Visión		<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Audición		<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Lenguaje, Voz y Habla		<input type="text"/>

[volver arriba](#)

Windows Taskbar: 01:07 p.m. 22/03/2019

Google x Google x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x ADAPTYAR x

No es seguro | adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=process&idTest=1843

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com

Portal de la adaptación de puestos para personas con discapacidad y ajustes razonables

Procesar ADAPTYAR

Se ha modificado el caso 1843

VALORACIÓN INICIAL

Problemas detectados	¿Es un problema significativo? (valorar)	Observaciones
Desajustes entre requisitos y competencias		
Formación reglada	<input type="radio"/> sí <input type="radio"/> no	<input type="text"/>
Experiencia previa	<input type="radio"/> sí <input type="radio"/> no	<input type="text"/>

[volver arriba](#)

Comunidad de Salud Laboral

ErgoDis/IBV
Ergonomía y Discapacidad

Método de adaptación ergonómica de puestos de trabajo para personas con discapacidad

¿Conoce la Comunidad de Salud Laboral del IBV?

Windows Taskbar: hp, Chrome, Office, etc. 01:00 p.m. 22/03/2019

Google x Google x ADAPTYAR x Instituto de Biomecánica - ¿Qué? x

No es seguro | adaptar.ibv.org/index.php/component/adaptyar/index.php?option=com_adaptyar&task=val_ac&id_test=1843

Aplicaciones Google Traductor Yahoo Mail Yahoo! Facebook Hotmail Banco de Costa Rica Sistema de Certifica... Amazon YouTube eBay crautos.com

1. RECOMENDACIONES OFRECIDAS POR LA METODOLOGÍA

Recomendación (pulse en la recomendación para ver detalles)	Basado en	Aceptar	Observaciones
Adecuar el entorno de trabajo a las personas con discapacidad auditiva	Deficiencia de la persona	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Facilitar a la persona los recursos que necesite para adquirir la formación reglada necesaria para el desempeño de las tareas.	Desajuste entre requisitos y competencias	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Modificar el proceso de incorporación al puesto para que sea posible adquirir la experiencia y conocimientos requeridos.	Desajuste entre requisitos y competencias	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

2. RECOMENDACIONES PROPIAS

Indicar una primera propuesta de modificaciones que podrían aplicarse al caso.

B2A. Eliminación de barreras arquitectónicas / Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2B. Locomoción / Movilidad (soluciones que facilitan el desplazamiento del sujeto de un lugar a otro)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2C. Mejora o adaptación del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2D. Mejora o adaptación de la maquinaria y/o el equipamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2E. Mejora de la comunicación y la información en el puesto	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2F. Mejora de las condiciones ergonómicas (Posturas / Movimientos / Esfuerzos)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2G. Mejora de las condiciones organizativas/humanas	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
B2H. Otras (seguridad e higiene, condiciones ambientales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Windows Taskbar: hp, Chrome, Office, etc. 12:54 p.m. 22/03/2019