

Universidad Hispanoamericana

Sede Heredia

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

**Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura
en Administración de Negocios con énfasis
en Recursos Humanos**



**“La Inclusión Laboral y el impacto que tienen las
percepciones de los colaboradores
en la inserción de personas con discapacidad,
considerando mitos y creencias, en la ESPH,
en el I semestre de 2019.”**

Silvia Ginnette Bonilla Chaves

Tutora: MBA Milena Sotela Ramírez

HEREDIA, COSTA RICA

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE IMÁGENES	vii
INDICE DE CUADROS	viii
INDICE DE GRAFICOS.....	ix
DECLARACIÓN JURADA	xiii
CARTA DE APROBACIÓN TUTORA.....	xiv
CARTA DE APROBACIÓN LECTOR.....	xv
CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO	xvi
DEDICATORIA.....	xvii
AGRADECIMIENTO	xix
RESUMEN.....	20
CAPITULO I.....	23
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	23
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
1.1.1 Antecedentes del problema.....	24
1.1.1.1 Evolución histórica de la ESPH	24
1.1.2 Antecedentes Investigativos	27
1.1.3 Problematización	38
1.1.4 Justificación del problema.....	39
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	41
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
1.3.1. Objetivo general.....	41
1.3.2. Objetivos específicos	41
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	42
1.4.1. Alcances	42
1.4.2. Limitaciones	43
1.4.3 Aporte del investigador	43
CAPITULO II.....	44
MARCO TEÓRICO	44

2.1. CONTEXTO HISTÓRICO	45
2.1.1. Antecedentes de la organización	45
2.1.1.1. Filosofía Empresarial	45
2.1.1.1.1. Misión	45
2.1.1.1.2. Visión	45
2.1.1.1.3. Valores	45
2.1.1.1.4. Plan estratégico 2015-2024 de la ESPH	46
2.1.1.1.5. Ética Empresarial	47
2.1.1.1.6. Organigrama de la ESPH	49
2.1.1.2. Sistema de Gestión Integrado (SGI)	49
2.1.1.2.1. Partes Interesadas	51
2.1.1.2.2. Alcance del Sistema de Gestión Integrado	52
2.1.1.2.3. Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la ESPH.....	53
2.1.1.3. Servicios que ofrece la ESPH	57
2.2. CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL	65
2.2.1. Gestión del Talento Humano	65
2.2.2. Adquisición de Talento.....	71
2.2.2.1. Reclutamiento y Selección.....	72
2.2.2.1.1. El proceso de reclutamiento	73
2.2.2.1.1.1. Reclutamiento Interno	73
2.2.2.1.1.2. Reclutamiento Externo	75
2.2.2.1.2. El proceso de selección.....	76
2.2.3. Conceptualización de Trabajo	77
2.2.4. Cultura Organizacional	77
2.2.4.1. Mitos	79
2.2.4.2. Creencias	80
2.2.4.2.1. Creencias limitantes	80
2.2.4.3. Percepción.....	81
2.2.4.3.1. Percepción Social.....	82
2.2.4.4. Estereotipos.....	83
2.2.4.5. Prejuicios	83

2.2.4.6. Barreras que obstaculizan la participación de las personas con discapacidad en la sociedad.....	84
2.2.5. Clima Organizacional.....	84
2.2.6. Barreras de Comunicación a nivel organizacional.....	85
2.2.7. Conducta en las Organizaciones.....	87
2.2.8. Inclusión Laboral.....	89
2.2.8.1. Empresas Inclusivas.....	90
2.2.8.1.2. Empresas en Costa Rica con prácticas de Inclusión Laboral.....	91
2.2.9. Concepto de Discapacidad.....	99
2.2.10. Paradigmas o Modelos de Discapacidad.....	99
2.2.10.1. Paradigma Tradicional.....	99
2.2.10.2. Paradigma Médico Rehabilitador.....	100
2.2.10.3. Paradigma Social.....	101
2.2.11. Discriminación contra las personas con Discapacidad.....	102
2.2.11.1. ¿Que no es Discriminación?.....	103
2.3. Marco normativo y políticas vigentes.....	107
2.3.1. Constitución Política de Costa Rica.....	107
2.3.2. Código de Trabajo.....	107
2.3.3. Ley No. 7600 – Ley sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.....	108
2.3.4. Ley No. 7092 – Del Impuesto sobre la Renta e Incentivo a favor de los Empleadores que contraten Personas con Discapacidad:.....	111
2.3.5. Ley No. 8862 – Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el sector Publico.....	113
2.3.6. Ley No. 9379 – Ley para la Promoción de la Autonomía personal de las personas con Discapacidad.....	114
2.3.7. Ley No. 8661 - De la Convención sobre Derechos de personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.....	115
2.3.8. Ley No. 2171 – Ley del Patronato Nacional de Ciegos.....	117
CAPITULO III.....	121
MARCO METODOLÓGICO.....	121
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	122

3.1.1 Finalidad (teórica o aplicada).....	122
3.1.2 Dimensión temporal (transversal / longitudinal).....	122
3.1.3 Marco (mega-macro-micro)	123
3.1.4 Naturaleza (cuantitativa, cualitativa o mixta)	124
3.1.5 Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo).....	125
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	127
3.2.1 Unidades de análisis (objetos o sujetos de estudio).....	127
3.2.2 Fuentes primarias	127
3.2.3 Fuentes secundarias.....	128
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO	128
3.3.1 La población.....	128
3.3.2 La muestra	129
3.3.3 Probabilística	130
3.3.4 No probabilística	130
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	130
3.4.1 Entrevistas	132
3.4.2 Cuestionario	133
3.4.3 Observación.....	133
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	134
3.5.1. Definición conceptual, operativa e instrumental	134
CAPÍTULO IV	138
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	138
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	139
4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	139
4.3 TIPOS DE GRÁFICOS	139
4.4 ANÁLISIS DE DATOS	140
4.4.1. Cuestionario Colaboradores	140
4.4.2. Cuestionario Jefaturas	165
4.4.3. Entrevista a Jefatura de Reclutamiento y Selección de Personal	188
CAPÍTULO V	197
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	197

5.1 Conclusiones y recomendaciones	198
CAPÍTULO VI	206
PROPUESTA	206
BIBLIOGRAFIA.....	241
ANEXOS.....	244

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 – Perfil Institucional.....	46
Imagen 2 - Organigrama de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	49
Imagen 3 - Partes Interesadas de la ESPH.....	52
Imagen 4 - Eje Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.....	56
Imagen 5 - Energía Eléctrica	58
Imagen 6 - Agua Potable	59
Imagen 7 - Pozo Malinches II	59
Imagen 8 - Mantenimiento preventivo del Alcantarillado Sanitario.....	60
Imagen 9 - Programa de detección de conexiones ilícitas de agua pluvial	60
Imagen 10 - Programa de parquímetros inteligentes	62
Imagen 11 - Tobilleras Electrónicas para privados de libertad.....	62
Imagen 12 - Ferias Ambientales.....	63
Imagen 13 - Ambiente, Galardón Verde	64
Imagen 14 - Gestión Ambiental Interna	65
Imagen 15 - Procesos y sub procesos en el área de Gestión de Recursos Humanos .	70
Imagen 16 - Barreras en el Proceso de la Comunicación Humana.....	86
Imagen 17 - Colaboradores de Diverso Café	94
Imagen 18 - Colaborador de Walmart Heredia.....	97
Imagen 19 - Colaborador de Walmart Heredia.....	97
Imagen 20 - Instituto Tecnológico de Costa Rica	98
Imagen 21 - Sistema de Gestión Integrado ESPH	218
Imagen 22 - Programa de Inclusión Laboral Impulso	219

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 - Las tres etapas de las organizaciones en el transcurso del siglo XX.....	66
Cuadro 2. Población clasificada por región	129
Cuadro 3. Operacionalización de variables	135

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 - Género	140
Gráfico 2 - Edad.....	141
Gráfico 3 - Proceso o negocio al que pertenece	141
Gráfico 4 - Años de laborar en la ESPH	142
Gráfico 5 - Nivel Académico	143
Gráfico 6 - Me incomoda que mi hijo/a tenga un compañero/a con discapacidad en su clase	143
Gráfico 7 - Me incomoda estar cerca o compartir con personas que parecen o actúan de forma diferente a los demás	144
Gráfico 8 - Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad	145
Gráfico 9 - Me siento cómodo trabajando junto a personas con discapacidad	145
Gráfico 10 - No se como tratar a una persona con discapacidad.....	146
Gráfico 11 - A las personas con discapacidad les cuesta mucho tener un trabajo digno como al resto de las personas.....	147
Gráfico 12 - Si tengo un familiar cercano con discapacidad, prefiero no comentarlo con otras personas.....	147
Gráfico 13 - Las personas con discapacidad son como niños	148
Gráfico 14 - Las personas con discapacidad no son inteligentes.....	149
Gráfico 15 - Las personas con discapacidad no son eficientes en el trabajo.....	149
Gráfico 16 - Si mi jefe inmediato me solicita que trabaje en un proyecto con una persona con discapacidad visual o auditiva, me sentiría incomodo/a.....	150
Gráfico 17 - Un trabajo sencillo y repetitivo es el mas apropiado para las personas con discapacidad.....	151
Gráfico 18 - Una persona con discapacidad no podría realizar las funciones de mi puesto.....	151
Gráfico 19 - Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes	152

Gráfico 20 - Las personas con discapacidad no tienen buenas relaciones interpersonales	153
Gráfico 21 - La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con la vida	153
Gráfico 22 - Las personas con discapacidad son normales	154
Gráfico 23 - Las personas con discapacidad son problemáticas	155
Gráfico 24 - Las personas con discapacidad son dignas de lástima por su situación.	155
Gráfico 25 - Las personas con discapacidad son una carga para la sociedad	156
Gráfico 26 - Tener discapacidad es un castigo	157
Gráfico 27 - Las personas con discapacidad se sienten rechazadas por los demás ..	157
Gráfico 28 - Es mejor que las personas con discapacidad no trabajen.....	158
Gráfico 29 - A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por si solos, siempre dependen de su familia.....	159
Gráfico 30 - Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo como cualquier otra persona	159
Gráfico 31 - Las personas con discapacidad enfrentan mas obstáculos o barreras para conseguir un empleo	160
Gráfico 32 - En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad	161
Gráfico 33 - Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad	161
Gráfico 34 - Las personas con discapacidad pueden desempeñarse en lo que decidan según sus competencias y habilidades	162
Gráfico 35 - Las personas con discapacidad dependen de un cuidador/a	163
Gráfico 36 - Las personas con discapacidad tienen el derecho a tomar decisiones sobre su propia vida	163
Gráfico 37 - Las personas con discapacidad tienen derecho a tener hijos	164
Gráfico 38 - A las personas con discapacidad no les deberían permitir que voten.....	165
Gráfico 39 - Género	166
Gráfico 40 - Edad.....	166
Gráfico 41 - Proceso o Negocio al que pertenece	167
Gráfico 42 - Años de trabajar en la ESPH	168

Gráfico 43 - Nivel académico.....	168
Gráfico 44 - A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por si solos, siempre dependen de sus familiares.....	169
Gráfico 45 - Las personas con discapacidad no tienen aspiraciones laborales por las limitaciones propias de su condición.....	170
Gráfico 46 - Las personas con discapacidad pueden desempeñar puestos mas sencillos, pero en otros departamentos, no en este por el tipo de trabajo que se hace.....	170
Gráfico 47 - Las personas con discapacidad no se toman un trabajo en serio.....	171
Gráfico 48 - Las personas con discapacidad son poco disciplinadas.....	172
Gráfico 49 - Un trabajador con discapacidad tendrá dificultades para integrarse al equipo.....	172
Gráfico 50 - Las personas con discapacidad atrasan el trabajo de los demás porque requieren mas tiempo para terminar el suyo.....	173
Gráfico 51 - Las adaptaciones al puesto que requerirá un colaborador con discapacidad serán muy costosas para la empresa.....	174
Gráfico 52 - La discapacidad es una limitante para llegar temprano.....	174
Gráfico 53 - Si contrato a una persona con discapacidad, se le va a recargar el trabajo al resto del equipo.....	175
Gráfico 54 - Un trabajador con discapacidad se ausentará mas de supuesto.....	176
Gráfico 55 - El trabajo que hacemos aquí no es apto para una persona con discapacidad.....	176
Gráfico 56 - La persona con discapacidad tendrá menor rendimiento que el resto de los colaboradores.....	177
Gráfico 57 - El trabajo es duro y peligroso, incompatible con la discapacidad.....	178
Gráfico 58 - Si el trabajador no funciona y tengo que despedirlo, podrá ocasionarme problemas legales.....	178
Gráfico 59 - El trabajo Administrativo, por su naturaleza, no es apto para que lo desempeñe una persona con discapacidad.....	179
Gráfico 60 - Prefiero contratar a una persona que no tenga discapacidad.....	180

Gráfico 61 - No creo que una persona con discapacidad pueda ser productiva y dar resultados favorables a la empresa.....	180
Gráfico 62 - Las personas con discapacidad son mas lentas para hacer las labores.	181
Gráfico 63 - Las personas con discapacidad solo pueden ocupar puestos que no tengan tanta dificultad (ej. Limpieza o áreas de procesos)	182
Gráfico 64 - El rendimiento de mi equipo de trabajo bajará si incorporo a una persona con discapacidad	182
Gráfico 65 - El cumplimiento de los objetivos se va a ver afectado en tiempo y forma si incorporo a una persona con discapacidad.....	183
Gráfico 66 - Una persona con discapacidad auditiva no podría comunicarse con sus compañeros	184
Gráfico 67 - Conozco las políticas internas sobre Inclusión laboral que tiene la ESPH	184
Gráfico 68 - Conozco el articulo 404 del Código de Trabajo sobre la discriminación en el trabajo.....	185
Gráfico 69 - Conozco la responsabilidad que tiene mi posición de jefatura ante la prohibición de discriminación en el empleo que establece el articulo 404 del código de trabajo.....	185
Gráfico 70 - Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona	186
Gráfico 71 - Las personas con discapacidad enfrentan obstáculos o barreras para conseguir un empleo	187
Gráfico 72 - En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad	187
Gráfico 73 - Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad	188

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Silvia Benilla Chaves, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 108820447 egresado de la carrera de Administración de Empresas 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: La Inclusión Laboral y el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la inserción de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias en la ESPH, en el I semestre de 2019

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 tres días del mes de junio del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula 108820447

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA

CARTA DEL TUTOR

Heredia 22 de mayo 2019

Señores :
 Universidad Hispanoamericana
 Sede Heredia
 Administración de Negocios

La estudiante Silvia Ginnette Bonilla Chaves me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "La Inclusión Laboral y el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la inserción de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias, en la ESPH, en el I semestre de 2019." Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.


En mi calidad de tutora, 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, además de un reconocimiento especial por el excelente trabajo presentado.

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%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

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

Atentamente,



MBA. Milena Sotela Ramirez
 Cédula identidad Número 1-573-526

CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE HEREDIA

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 tesis para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Silvia Ginnette Bonilla Chaves**, titulada "**La Inclusión Laboral y el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la Inserción de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias, en la ESPH, en el I semestre de 2019**", 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 Heredia, el día lunes 17 de junio del 2019.

Atentamente,

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

CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO

25 de Junio del 2019

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

La suscrita María del Rocío Calvo Alfaro, con cédula de identidad número 1-1614-0447, profesional en Filología Española, con carné número 80867 asociado a Colypro, hace constar que revisó el documento denominado: “La inclusión laboral y el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la inserción de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias, en la ESPH en el I semestre de 2019”. De la estudiante Silvia Ginnette Bonilla Chaves, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionada con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas de conformidad con lo pactado.

Atentamente

MARIA DEL
ROCIO CALVO
ALFARO (FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIA DEL ROCIO
CALVO ALFARO (FIRMA)
Fecha: 2019.06.25
16:30:43 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro. Carné 80867

**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**

Heredia, 23 de julio de 2019.

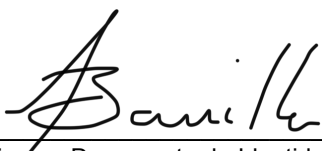
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **BONILLA CHAVES SILVIA GINETTE** con número de identificación 108820447 autor (a) del trabajo de graduación titulado "**LA INCLUSION LABORAL Y EL IMPACTO QUE TIENEN LAS PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES EN LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, CONSIDERANDO MITOS Y CREENCIAS, EN LA ESPH, EN EL I SEMESTRE DE 2019**", presentado y aprobado en el año **2019** como requisito para optar por el título de Licenciatura en **Administración de Negocios con Enfoque 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,



Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA

A mi hijo,

Samuel

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A. (ESPH), a todo su personal y en especial al equipo de Gestión y Desarrollo Humano, en especial al Sr. Luis E. Salas Esquivel, Director de Gestión y Desarrollo Humano y a la Sra. Dylania Arias Vindas, Jefa de Reclutamiento y Selección por las facilidades que me brindaron para llevar a cabo mi investigación y por la confianza que depositaron en mí.

Así mismo, agradezco la valiosa contribución que recibí de las diferentes Instituciones públicas que velan por los derechos de las personas con Discapacidad y promueven su inserción en el ámbito laboral.

A las personas que han estado cerca de mí en este proceso y que con sus aportes le dieron un valor agregado a mi Tesis, gracias con todo mi corazón.

A mi tutora, MBA Milena Sotela Ramírez, por haber sido la mejor guía en el desarrollo de cada etapa, por su confianza y amistad, mil gracias.

A mi familia, por darme siempre su apoyo incondicional, los amo.

A Vinicio, compañero de vida, amigo, socio y papá de Samuel, gracias por cuidar tanto de nosotros y por la nobleza de tu corazón.

Silvia Bonilla

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se pretende realizar un análisis sobre el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), en relación con la Inclusión laboral de personas con Discapacidad al sitio de trabajo, considerando mitos y creencias, con el fin de elaborar una propuesta que facilite dicha inclusión.

A través de la historia, han existido diferentes modelos con los que se ha abordado la discapacidad. Por un lado, en el modelo tradicional, la discapacidad representaba anormalidad, rasgos atípicos o deficiencias en la persona, quienes eran aisladas de la sociedad y sobreprotegidas, limitándose a tener un papel de marginado o asistido; luego, con los avances en la ciencia, surgió el modelo médico rehabilitador, el cual sugería que la discapacidad era una deficiencia y falta de destreza de la persona, quien era limitada únicamente al papel de paciente. En ambos modelos mencionados anteriormente, el problema radicaba en la persona, la cual tenía la discapacidad.

A partir de este último modelo, se desarrolló el modelo Social en el cual las personas con discapacidad son vistas como sujetos de derechos y la discapacidad es una limitación funcional que ocurre a raíz de la interacción entre la persona y su entorno, es decir, las barreras que le impone el entorno son las que generan la discapacidad. En este modelo social, se agrupan los enfoques de inclusión, derechos humanos y vida independiente.

Como consecuencia de dichas barreras presentes en la sociedad en general, existen actualmente grandes brechas en torno a la empleabilidad de las personas con

discapacidad y es en este sentido que se deben tomar acciones desde los distintos ámbitos para convertirnos en generadores de oportunidades que sean accesibles en todos los aspectos para la población con discapacidad.

En el ámbito empresarial, las empresas inclusivas son las que reconocen y valoran las diferencias que existen en todos los seres humanos, mediante la implementación de políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal, que aseguren no solo igualdad de condiciones para todas las personas, sino también, aplicando el principio de equidad en las contrataciones, con el cual otorgan no solo las mismas condiciones, trato y oportunidades a las personas con discapacidad, sino que además, las ajustan a las distintas características que tengan las personas.

Así mismo, las empresas inclusivas, se preocupan por ejecutar planes y acciones de sensibilización en sus colaboradores, con el propósito de romper con las barreras y prejuicios sociales que, aun actualmente, existen entorno a las personas con discapacidad y su desempeño en un ambiente laboral. A continuación, se dará una breve explicación sobre los seis capítulos que conforman el presente trabajo de investigación:

Capítulo I: En este capítulo, se presentan los antecedentes históricos de la ESPH, antecedentes investigativos, problematización, justificación del problema, formulación del problema, los objetivos de investigación, alcances y limitaciones.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico, el cual se divide en dos: en el contexto histórico y el contexto teórico – conceptual, el cual comprende conceptos relacionados con la discapacidad en general y la inclusión laboral.

Capítulo III: En este capítulo, se desarrolla el marco metodológico del trabajo, el cual describe el tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, la selección del

muestreo, las técnicas e instrumentos para la recolección de información y el cuadro de Operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Corresponde al análisis e interpretación de datos. Incluye los respectivos gráficos de los datos obtenidos con el propósito de mostrar la interpretación de cada uno de los resultados.

Capítulo V: Este capítulo presenta las conclusiones obtenidas y las recomendaciones que surgieron a partir de la elaboración del trabajo de investigación.

Capítulo VI: A partir del análisis y las conclusiones obtenidas se procede a elaborar una propuesta de un Programa de Inclusión Laboral para la ESPH.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los colaboradores de la ESPH con edades comprendidas entre los 18 a los 65 años, durante el primer semestre del 2019.

1.1.1 Antecedentes del problema

1.1.1.1 Evolución histórica de la ESPH

La página web oficial de la ESPH (2019), (<https://www.esph-sa.com>), muestra los antecedentes históricos de la ESPH desde su raíz, hasta la actualidad. En el primer párrafo, se menciona que, en abril de 1915, se inició la construcción de la primera Planta Hidroeléctrica, la cual estaba ubicada carretera a San Rafael de Heredia, la llamaron “La Joya”, esto hizo que los ciudadanos de la provincia de Heredia tuvieron electricidad por primera vez en sus casas y en las calles de la provincia. Además, en el segundo párrafo, se mencionan hechos importantes que se generaron durante la creación evolución de la ESPH, como:

A mediados de los años cuarenta, la Planta Hidroeléctrica La Joya había llegado a su capacidad máxima de generación fue entonces cuando los ciudadanos se habían organizado para fundar la Junta Administradora del Servicio Eléctrico Municipal de Heredia (JASEMH). El tercer párrafo indica que esta Junta fue fundada el 25 de octubre de 1949 con la base del decreto de Ley No.767, la JASEMH tenía obligaciones fundamentales, tales como; procurar la conservación de las instalaciones de generación hidráulica, transmisión y distribución de energía, además de mejorar los incipientes servicios eléctricos. En aquel momento, las casas de las familias Heredianas contaban con lo básico, para iluminarse tenían un par de bombillos junto con algunas candelas,

tenían además un radio y en algunos casos una plantilla para cocinar. Sin embargo, fueron apareciendo cada vez más casas, por lo que la JASEMH se animó a satisfacer esas demandas. El cuarto párrafo menciona que, de esta manera, retomó el esfuerzo de la Municipalidad de Heredia en 1946 y concluyó en 1951, la Planta Hidroeléctrica Carrillos, esta fue la primera Planta hecha por Ingenieros costarricenses, don Federico Gutiérrez B. y don Jorge Manuel Dengo. La JASEMH cumplía su labor y con el tiempo adquiriría mayores responsabilidades y más lugares donde prestar sus servicios. (ESPH, 2019)

También en la página web de la ESPH (2018), (<https://www.esph-sa.com>), el séptimo párrafo de la historia de la ESPH, afirma que: A mediados de los años setenta el país estaba en medio de una crisis económica, esto tuvo repercusiones en la inversión social, en Heredia, el servicio de agua no estaba trabajando de la misma manera que el servicio eléctrico y ocurrió una grave situación que obligó a San Pablo a ceder el acueducto al Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillado (SNAA). Fue esta misma institución, quien inicio las gestiones para que la Municipalidad de Heredia le cediera el acueducto.

Sin embargo, existía un descontento entre los ciudadanos Heredianos por el temor a la pérdida de autonomía en la administración del servicio de agua, esta identidad del pueblo con sus propios recursos desató una voz de alerta, a pesar de eso, la Municipalidad no contaba con los recursos para hacerle frente a la situación, ya que el costo era muy elevado. Hubo fuertes discusiones en las oficinas de la Municipalidad sobre si era el SNAA el que debía asumir la administración del acueducto. La propuesta del SNAA sugería una solución pronta, ellos ofrecían asumir los costos del mejoramiento del

acueducto del cantón central de Heredia y en abril de 1974, el Consejo Municipal tomó la decisión de traspasar el acueducto al SNAA, quien asumiría el primero de enero de 1975.

A partir del momento en que se dio el acuerdo entre la Municipalidad de Heredia y el SNAA, un grupo de ciudadanos Heredianos profesionales en Derecho, apelaron en contra de la resolución del Consejo Municipal, durante ocho meses hubo marchas, disputas, enfrentamientos enardecidos contra los munícipes. Ante la amenaza de que el movimiento reaccionara violentamente, se creó la Junta Administrativa del Servicio de Agua Potable, la cual el Tribunal Contencioso Administrativo calificó de ilegal por existir un acuerdo firmado previamente entre la Municipalidad de Heredia y el SNAA.

Ante una pugna que llegó a las armas, el Consejo Municipal de Heredia, el SNAA y la Junta Administrativa del Acueducto, con la ayuda del Poder Ejecutivo, iniciaron un intento de conciliación. La lista de problemas con el agua potable empujó al Gobierno de la República a decretar que la Municipalidad de Heredia debía traspasar temporalmente la administración, mantenimiento y control del Acueducto y del Alcantarillado sanitario del cantón a la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico JASEMH. Es de esta manera como se funda la Empresa de Servicios Públicos de Heredia ESPH, el ocho de marzo de 1976.

En la ley constitutiva de la ESPH, está la esencia de una sociedad que quiso ser mejor. Una empresa sin fines de lucro, cuyo logro más grande es dar a la sociedad los mejores servicios al precio más bajo posible, es el último elemento viviente del estado solidario.

En 1996, los cambios sociales y la creciente demanda del mercado obligaron a la ESPH a transformarse en una Sociedad Anónima, mediante la Ley No. 7789 del 28 de abril de 1998. Esta ley creó un híbrido jurídico; una empresa municipal Herediana que

maneja recursos públicos y cuyo patrimonio está constituido por todos los acuerdos de los municipios asociados.

Esta estudiada estructura jurídica se derivó de un análisis de especialistas y los objetivos de la ESPH; hacerla tan ágil que pudiera hacer compras y obras públicas a la velocidad de la empresa privada, pero cumpliendo la normativa y legislación de las empresas bajo la lupa del estado.

Así, la empresa se liberó de un régimen restrictivo y se orienta a trabajar con responsabilidad social y ambiental en la búsqueda del desarrollo local. Hoy, con más de cuarenta años de fundada, la ESPH brinda los siguientes servicios: energía eléctrica, agua potable, agua residual, telecomunicaciones, ambiente y Saneamiento ambiental. (ESPH, 2019)

1.1.2 Antecedentes Investigativos

La presente investigación busca analizar el impacto que pueden tener las percepciones de los colaboradores de la ESPH en relación con la inserción laboral de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias, mediante la aplicación de dos encuestas, la primera aplicada a una muestra representativa de los colaboradores de las áreas administrativas y operativas, y la segunda encuesta dirigida a las jefaturas o líderes de procesos y negocios, también, se realiza una entrevista a la jefatura de Reclutamiento y Selección, quien asumió de forma temporal en medio de la realización de esta investigación el cargo de Líder 1 del Departamento de Gestión de Talento.

En el 2017, el departamento de Gestión y Desarrollo Humano de la ESPH elabora una propuesta de la Inclusión laboral que dirigía a la empresa hacia a la inclusión de la discapacidad, propone los siguientes pasos por seguir:

1. Analizar si se requiere la formulación de una política empresarial inclusiva de la discapacidad.
2. Realizar un diagnóstico de la empresa con respecto a la inclusividad laboral.
3. Crear la Comisión de inclusividad laboral en la ESPH.
4. Diseñar el Plan de acción o Plan de Trabajo.
5. Evaluación del programa.

De los pasos anteriores, la ESPH ha hecho avances en los tres primeros, creó una política de discapacidad, la cual será publicada en la página web a mediados de este año, realizó el autodiagnóstico y como tercer paso, se creó la comisión de inclusividad laboral, la cual está conformada por representantes de las siguientes áreas: Alta Gerencia, Responsabilidad Social Empresarial, Recursos Humanos, Asesoría Legal, Salud Ocupacional, Servicios Institucionales, UEN TIC y Comunicación.

Posterior a dicha propuesta, surge el Plan Institucional de Equiparación de Oportunidades 2017 – 2021, el cual tiene como propósito establecer el proceso que se llevó a cabo junto con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, (CONAPDIS), el mayor ente rector en materia de discapacidad en Costa Rica, para la aplicación de una autoevaluación de la empresa en temas relacionados a la discapacidad y accesibilidad, mediante la herramienta llamada IGEDA (Índice de gestión en Discapacidad y Accesibilidad), esta herramienta le brinda a la empresa, la oportunidad de establecer un proceso de mejora continua, una vez que conozca su situación actual para poder,

encaminarse hacia el cumplimiento de las responsabilidades que le confiere la normativa vigente. La herramienta IGEDA utilizada para la autoevaluación consiste en un cuestionario organizado en cuatro categorías, a saber:

1. Fortalecimiento Institucional

- 1.1. Políticas Públicas
- 1.2. Políticas Internas
- 1.3. Comisiones en discapacidad
- 1.4. Empleo Público para personas con discapacidad
- 1.5. Armonización normativa

2. Actitudinal

- 2.1 Promoción de Derechos

3. Servicios Accesibles

- 3.1. Accesibilidad e inclusividad general
- 3.2. Información accesible e inclusiva
- 3.3. Productos y servicios de apoyo

4. Entorno Inclusivo

No se tuvo acceso a los resultados de la herramienta aplicada, sin embargo, en el Plan Institucional de Equiparación de Oportunidades, la empresa determina objetivos y acciones concretas para trabajar en cada una de las cuatro categorías y subcategorías de la herramienta en las que se identificaron las áreas de mejora de la ESPH. Para efectos de la presente investigación no se profundizará en el análisis de cada una de estas categorías, no obstante, en la propuesta que se presentará en el capítulo VI, se presentarán recomendaciones con el fin de ampliar y complementar las acciones

necesarias que garanticen una adecuada inserción laboral de personas con discapacidad en la ESPH.

Cabe mencionar que en dicho Plan de Equiparación de Oportunidades se establece que los temas de accesibilidad y discapacidad serán abordados desde la perspectiva de la Responsabilidad Social, la que, a su vez, es parte del Sistema de Gestión Integrada de la empresa. De esta manera, todo lo relacionado con el tema de inclusión laboral será parte de la estrategia de la organización, lo cual hace que tenga una mayor relevancia a nivel institucional.

Además, en el Plan de Equiparación de Oportunidades se menciona lo siguiente: “... Es menester indicar que todos los entes del Gobierno Central y sus dependencias adscritas, independientemente del grado de desconcentración que les vincule a ellas, se encuentran obligadas a cumplir con lo dispuesto en la Ley No. 9171 *ley de Creación de las Comisiones Institucionales sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)*. Las únicas entidades que por su grado de autonomía el legislador consideró procedente excluir de dicha obligación, dejando a su criterio facultativo la constitución de las CIAD, son las instituciones autónomas y semiautónomas y las empresas publicas constituidas como sociedades anónimas” (p.4).

Por lo anterior, la ESPH no está en obligación de crear dicha Comisión debido a que fue transformada en Sociedad Anónima bajo la Ley No. 7789 (Ley de la Transformación de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia) del 26 de mayo de 1998, sin embargo, la empresa acató la recomendación emitida por el CONAPDIS de contar con dicha comisión con el propósito de promover el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

De acuerdo con la información anterior, se puede constatar que la ESPH ha dado pasos importantes en el proceso para convertirse en una empresa inclusiva, no solo por el hecho de mencionarlo en su Sistema de Gestión Integral y, por ende, en su estrategia organizacional, sino que, además, se han llevado a cabo acciones concretas, partiendo de los datos arrojados por los resultados de la autoevaluación realizada con la asesoría de CONAPDIS, sin embargo, aún falta camino por recorrer, lo cual viene a complementar la elaboración de un programa que oriente y facilite información relevante y detallada a las distintas personas involucradas en la ejecución de los procesos que conllevan la integración de personas con discapacidad a la empresa.

Desde la perspectiva de la gestión del talento Humano a nivel internacional, la inclusión laboral aún no se incluye como tema de fondo en los textos de las principales casas editoriales, sin embargo, el interés por esta temática ha ido en aumento gracias al nuevo enfoque social que ha surgido en la última década, a partir de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Naciones Unidas (2007), misma que fue ratificada en Costa Rica por decreto Ejecutivo No.34780, de 29 de setiembre de 2008, mediante la Ley No. 8661, Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo.

Adicionalmente, es posible encontrar en años recientes, publicaciones académicas realizadas en algunos países de América Latina, incluyendo Costa Rica, así como también en Europa. A continuación, se detallarán las más relevantes al tema de la presente investigación.

Velasco (2017), en la introducción del libro electrónico *La Inclusión Laboral de las personas con discapacidad: un estudio comparativo entre España y México* se menciona que: “Se estima que el 15% de la población mundial, esto es, poco más de mil millones

de personas, padece alguna forma de discapacidad. De ellas, la mayoría aun lucha por no ser discriminada social y laboralmente, así como alcanzar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos sus derechos, junto con el respecto de su dignidad inherente. Este panorama se vive incluso en países que declaran como una prioridad nacional la inclusión de personas con discapacidad, como España y México, sobre los que Leticia Velazco pone la lupa en este estudio comparativo, respecto a los procesos seguidos para la inclusión de quienes pertenecen a este grupo social, con el objetivo de evidenciar los avances, limitaciones, semejanzas y diferencias, en una y otra nación. Este análisis ayuda a dimensionar los desafíos para lograr la plena incorporación social y laboral de las personas con discapacidad, lo que convierte a esta obra en una herramienta útil para los organismos e instituciones involucrados en el tema, así como para todo aquel que quiera conocer la complejidad de este fenómeno y los pasos a seguir para transitar hacia sociedades mas inclusivas. (SIC)” (p. 7-18).

Velarde, Llinas y Barboza (s.f.), en su artículo *Inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral peruano* indican: “La inclusión de las personas con discapacidad (PCD) en el ámbito laboral es un asunto que se discute actualmente, en este contexto, la investigación buscó caracterizar la inclusión de las PCD en el mercado laboral peruano. Para ello, se desarrolló un estudio de diseño con método mixto que implicó la aplicación de una encuesta electrónica a 188 gerentes y jefes de recursos humanos de empresas peruanas. Después se hicieron entrevistas semiestructuradas con doce informantes claves. Los resultados indican que no se cumple con la inclusión de PCD, de acuerdo con lo dispuesto con la ley peruana. No obstante, la mayoría de los encuestados señalan su cumplimiento, además muestran una postura favorable para la contratación de PCD. Por otra parte, los entrevistados afirman que la baja inserción

laboral de PCD se origina por la ausencia de mecanismos de control por parte del estado y de dispositivos prácticos que puedan utilizar las empresas para su contratación e inclusión en el trabajo” (p.57).

Pupiáles y Córdoba (2016), en su artículo de investigación *La Inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio etnográfico en cinco comunidades autónomas de España*, establecen el siguiente objetivo: “describir y comprender las fortalezas, temores, percepciones y barreras que se presentan en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en cinco comunidades autónomas de España”, además, concluyen lo siguiente: “es complejo abordar y dar soluciones concretas en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad, no obstante, la existencia de políticas europeas y españolas que estimulan e incentivan tanto a la empresa pública como privada, para contratar a estas personas. Incluso, se evidencio que a cambio de crear a este colectivo, las empresas prefieren comprar productos elaborados por personas que trabajen en los centros especiales de empleo, posiblemente por el desconocimiento sobre el proceso de inclusión laboral de este colectivo y además, la presencia constante de acciones y actitudes de discriminación hacia esta población” (p.279).

Meléndez (2016), en su artículo de investigación *Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*, expresa lo siguiente: “la presente investigación da cuenta de la manera como puede influir la gestión de la comunicación interna en procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva a partir de dos estudios de caso en Bogotá: Carrefour y Mc Donald’s. Este estudio cualitativo de corte interpretativo se realizó a través de observación y entrevistas semiestructuradas encontrando que tal influencia se ejerce desde los siguientes aspectos: 1) importancia de la comunicación interna en la empresa,

2) lenguaje y discurso, 3) formas de comunicar e informar, 4) imagen y motivación, y 5) participación e interacción. Se concluye que la comunicación interna puede perpetuar o eliminar barreras generales y específicas de la comunicación organizacional, siguiendo a Margarita K Kunsch (2003), en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva” (p.27).

Solano, Pérez y Rodríguez (2016), en su artículo *El Diseño como facilitador de la Inclusión Laboral de Personas en condición de Discapacidad Física. Caso Almacenes Paraíso, S.A.*, indican lo siguiente: “Según el censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el año 2005, en Colombia de 41.242.948 personas censadas, 2.632.255 tienen al menos una limitación física o cognitiva. Teniendo en cuenta estas estadísticas y la formulación de leyes, por parte del gobierno nacional, con las cuales se busca mejorar las condiciones de las personas en condición de discapacidad y con el ánimo de fortalecer herramientas que permitan eliminar las barreras de accesibilidad en el entorno laboral, se realizó la validación de la metodología F.A.P. (Focalizar, Aprender, Proponer), orientada desde el diseño como una área integradora de conocimiento para la resolución de problemas y junto a la ergonomía participativa, aplicada en un escenario de distribución y comercialización. Todo ello con el fin de dar a conocer los resultados de aplicación, así como los ajustes necesarios a la metodología para favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad física a los procesos productivos del departamento de Boyacá. Se reafirma así al diseño, como profesión integradora de proyectos que como en este caso atienden el factor humano” (p.99).

En el ámbito nacional y, desde una perspectiva de trabajo social, se encuentra el primer libro que desarrolla el tema de la inclusión laboral en Costa Rica, de la autora

Catalina Montero (2009), el cual se titula *Estrategias para facilitar la Inserción Laboral para personas con discapacidad*, indica lo siguiente: “Esta unidad didáctica se ha diseñado con el propósito de ofrecer un referente teórico y metodológico que oriente la identificación, producción, desarrollo y oferta de apoyos, no solo para facilitar a personas con discapacidad el desempeño de una actividad productiva, sino para generar cambios significativos en las actitudes hacia la persona con discapacidad, de parte de ella misma, de su familia, de los responsables de los servicios y de la sociedad en general, y asuma cada cual su rol en el proceso de equiparación de oportunidades en el ámbito laboral, y todos los demás ámbitos en que se les ha impedido o limitado la participación, ejercicio y disfrute de los derechos a las personas con discapacidad” (p.IX)

Por otro lado, las autoras Maybel Quirós y Ana Cristina Parra (2017), en su libro *Proceso de Formación para la Inclusión sociolaboral de la Persona con Discapacidad*, expresan: “Esta unidad didáctica tiene como objetivo principal introducir al estudiante en la ruta de aprendizaje que se debe seguir con miras a la inclusión sociolaboral de la persona con discapacidad, desde un enfoque por competencias para avanzar hacia el modelo social. Por medio de esta ruta, que se encuentra enmarcada en el enfoque de derechos, se sigue un proceso en el cual se explora, orienta y se forma a las personas con discapacidad para el empleo, desarrollando al máximo sus habilidades duras y blandas con la finalidad de la empleabilidad. Todo esto permitirá la inclusión sociolaboral de la población con discapacidad.” (p. IX)

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por medio del Departamento Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, emitió en el año 2012 con el apoyo de la OIT, el *Plan Nacional de Inserción Laboral para la*

población con Discapacidad en Costa Rica, de acuerdo con la OIT, entre los principales logros que se han obtenido con esta iniciativa han sido:

- La mejora del perfil de empleabilidad de 1,653 jóvenes con discapacidad;
- La conformación de cinco redes locales de intermediación laboral para personas con discapacidad;
- La afiliación de más de 60 empresas a la Red de Empresas Inclusivas que contrataron a 371 personas con discapacidad;
- La puesta en marcha de un protocolo de coordinación interinstitucional entre el ministerio de trabajo y seguridad social, el instituto nacional de aprendizaje y el ministerio de educación pública.

Cabe mencionar que este Plan obtuvo un reconocimiento por la organización sin fines de lucro “Zero Project”, como política innovadora a nivel mundial, Zero Project es una organización cuya misión es trabajar a nivel mundial por un mundo sin barreras, se dedican a buscar y compartir modelos que mejoren la vida diaria y los derechos legales de las personas con discapacidad, OIT (2019).

Adicionalmente, el MTSS, cuenta con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), como una institución adscrita que tiene entre sus funciones, ejecutar acciones hacia la inclusión laboral de personas con discapacidad, además de ser el ente rector en esta materia. A continuación, se detalla información sobre las investigaciones que se han realizado a nivel nacional en torno al tema de la inclusión laboral.

Solórzano (2016) en su tesis *Integración laboral de los estudiantes con retardo mental matriculados en los servicios de III y IV ciclos de educación especial en la zona*

de Grecia, menciona: “La siguiente investigación procura brindar una visión general de las características presentes en los servicios de III y IV Ciclos de Educación Especial con Retardo Mental en el Liceo León Cortés ubicado en Grecia. Es la primera tesis que analiza integración laboral de estudiantes con discapacidad en la empresa privada. Los ciclos especiales junto con la empresa Productos Grecos S.A. benefician la integración laboral de la población con discapacidad y pueden influir positivamente en los centros educativos y compañías, generando un cambio al paradigma social que etiqueta a la persona discapacitada con la palabra “pobrecito”, etiqueta que le ha obstaculizado superarse en todos los ámbitos de la vida durante años” (p.IV)

Bonilla (2016) en su tesis *Análisis del proceso de reclutamiento y selección que aplica la empresa GlaxoSmithKline a las personas con discapacidad en el segundo trimestre del 2016*, expresa: “En la actualidad, existen grandes desafíos para expandir la demanda laboral de personas con discapacidad, entre ellos está la carencia empleadores inclusivos. Si bien existen experiencias exitosas de contratación de colaboradores con discapacidad en instituciones públicas y privadas, lo cierto es que persiste poco conocimiento por parte de los empleadores para llevar a cabo un adecuado proceso de selección, contratación, inducción e inclusión de esta población en sus espacios de trabajo. En el ámbito privado, los empleadores no tienen a disposición servicios de facilitación laboral que brinden acompañamiento en todo este proceso, como sí lo tiene, aunque limitado, el sector público” (p.15)

Vargas (2015), en su tesis *Competencias genéricas requeridas para la inserción laboral de egresados del ciclo diversificado Vocacional de Educación Especial del Colegio Diurno de Limón*, expresa en el resumen lo siguiente: “ Las oportunidades laborales de las personas con discapacidad son mínimas y necesarias para el desarrollo integral de

dicha población, debido a ello se analizaron las competencias genéricas que requiere un egresado del ciclo diversificado Vocacional de Educación Especial del Colegio Diurno de Limón para tener una inserción exitosa. La investigación se basó en el aprendizaje basado en competencias y el movimiento de visa independiente, además, presentó un enfoque cualitativo, con un paradigma interpretativo, aplicando la investigación acción. Los participantes fueron los grupos de décimo y undécimo año, seis docentes, cinco egresados, seis personas jefes, cuatro madres de egresados y tres personas expertas. Se aplicaron guías de observación a los grupos y entrevistas a los restantes participantes, así como un instrumento para la construcción de un perfil puestos por competencias. Los resultados reforzaron la importancia del enfoque por competencias en el sistema educativo, en especial con la población con discapacidad. Las competencias que se requieren desarrollar dependen del puesto laboral y las exigencias de la empresa, no obstante, existen competencias básicas que les darán la oportunidad de acceder a un puesto de trabajo. La investigación permitió la construcción de perfiles de competencias adaptados al contexto limonense” (p.XIII)

1.1.3 Problematicación

La implementación de un Programa de Inclusión Laboral alineado con la filosofía de la organización pretende promover una cultura de contratación más inclusiva, libre de discriminación y que reconozca la diversidad de sus colaboradores como una ventaja competitiva para crear valor brindando oportunidades laborales en igualdad de condiciones para todos ¿Conocen las organizaciones la importancia de implementar

planes de inclusión laboral que reconozcan los derechos de todos los individuos en igualdad de condiciones?

A partir de la nueva Reforma Procesal Laboral, que rige a partir del 25 de julio de 2017, las organizaciones han tenido que hacer una revisión de sus procesos y buscar nuevas estrategias para adecuarse a los cambios que trae consigo dicha reforma, desde la etapa precontractual y durante toda la relación laboral. Una de las formas en que las organizaciones se han preparado es mediante capacitaciones constantes al personal de los departamentos de Gestión de Talento Humano, quienes están más directamente involucrados con los procesos relacionados a la administración de personal, así mismo, a los jefes de departamentos y todo aquel que tenga el papel de representante patronal.

¿Influyen las percepciones, mitos y creencias de los colaboradores en la inserción laboral de personas con discapacidad a la organización? ¿Qué relación existe entre la Inclusión laboral de personas con discapacidad y el aumento de motivación de los colaboradores? ¿Contribuiría a mejorar el clima laboral?

1.1.4 Justificación del problema

El Código Trabajo de Costa Rica en su Título Octavo, Artículo 404, menciona: " Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación." Por esta razón, ahora más que nunca, las organizaciones deben plantearse estrategias para ser más inclusivos y brindar oportunidades laborales que respeten las diferencias y valoren las habilidades de cada uno.

La inclusión social de las personas con discapacidad en los diferentes planos es una labor que nos corresponde a todos en la sociedad, empezando desde la familia como base de la sociedad, hasta las diferentes organizaciones independientemente de la industria en la que se encuentren.

Por lo anterior, es muy importante que se busquen mecanismos de capacitación para todas las áreas de la organización, que brinde más información sobre las diferentes condiciones de discapacidad que existen, resaltando las habilidades y competencias de las personas y creando una cultura de concientización ante las diferencias de los individuos. Una manera de lograr esta mayor concientización es por medio de Programas de Inclusión y una revisión exhaustiva de las políticas internas para asegurar la No discriminación.

En la medida en que se logre una mayor concientización en temas de discapacidad, derechos humanos e inclusión social, habrá una mayor aceptación, es muchas veces el desconocimiento de algo lo que hace que exista resistencia. Por lo tanto, es necesario que se trabaje desde los diferentes ámbitos para facilitar conocimiento y dar más oportunidades.

La gestión del talento humano ha ido evolucionando a través del tiempo, dejando de estar enfocada principalmente en la función administrativa y volviendo la mirada a cada persona como un ser único e independiente, dando acompañamiento en el desarrollo de su carrera, así como también creando estrategias para potencializar sus competencias. Este enfoque cada vez más personalizado y de reconocimiento para cada individuo es de mucho beneficio, ya que crea en la organización una cultura de respeto por la diversidad, de aceptación y un ambiente laboral de armonía en el que todas las personas se sienten valoradas y aceptadas.

La finalidad de la presente investigación es analizar y conocer cuál es la percepción, mitos y creencias de los colaboradores en relación con la inclusión laboral y cómo influyen estas percepciones en la cultura organizacional de la ESPH.

Los objetivos de la presente investigación se desarrollarán con el propósito de dar a conocer las percepciones de los colaboradores, sus mitos y creencias en torno a la discapacidad, así mismo, conocer si existen actualmente políticas y lineamientos que regulen y orienten la inclusión de esta población, así como, describir el impacto que puedan tener en un adecuado desarrollo del proceso de reclutamiento y selección.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo impacta la percepción, mitos y creencias de los colaboradores en relación con la inserción laboral en la ESPH, I semestre 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Analizar la Inclusión Laboral y el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la inserción de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias, en la ESPH, en el I semestre de 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Exponer las bases teóricas sobre Inclusión Laboral y los conceptos fundamentales aplicables a esta investigación.

2. Conocer la percepción, mitos y creencias de los colaboradores de la ESPH, en torno a la inclusión laboral.
3. Analizar el impacto que tienen las políticas de contratación y lineamientos en la inclusión laboral.
4. Identificar posibles barreras actitudinales, presentes a nivel de jefaturas, que puedan afectar negativamente la decisión de contratación de una persona con discapacidad, aun cuando cumple con los requisitos del puesto.
5. Elaborar una propuesta de un programa de Inclusión Laboral que promueva la participación de las personas con discapacidad dentro de la ESPH en un marco de equidad e igualdad de oportunidades con las demás personas.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

El presente trabajo de investigación es aplicable a los colaboradores que conforman actualmente la ESPH, en este, se pretende indagar más en los aspectos informales que puedan estar presentes y que, sin embargo, no sean tan visibles o perceptibles dentro de la Cultura Organizacional de la empresa y que de una u otra forma representen barreras u obstáculos para el Departamento de Gestión y Desarrollo Humano en cuanto a la correcta implementación de un Programa de Inclusión Laboral en la empresa.

Como resultado de esta investigación, la empresa obtendrá un análisis detallado de acuerdo con las características analizadas e indicadores estudiados de conformidad con las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas.

1.4.2. Limitaciones

Para el desarrollo de la presente investigación, se consideran las barreras u obstáculos en la comunicación como una limitación importante, debido a que factores externos pueden afectar las respuestas de cada persona al momento aplicar el cuestionario, ocasionando omisión de datos, distorsión o inclusive generalización de estos.

No se tuvo acceso a la Política de contratación para personas con Discapacidad. La participación en la encuesta aplicada a las jefaturas de negocios y procesos fue muy baja.

1.4.3 Aporte del investigador

El presente trabajo de investigación pretende conocer el impacto que tienen las percepciones, mitos y creencias de los colaboradores de la ESPH en relación con la discapacidad, con el propósito de analizar los posibles efectos que estos pueden tener sobre una adecuada inclusión laboral de las personas con discapacidad.

A partir de los resultados, se pretende elaborar una propuesta que contemple los distintos factores implicados para atender cada uno de forma específica y que puedan contribuir en la construcción de nuevas creencias y eliminar las barreras actitudinales de los colaboradores en beneficio de todos y convertir a la ESPH en una empresa inclusiva.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1. Antecedentes de la organización

2.1.1.1. Filosofía Empresarial

2.1.1.1.1. Misión

En la página web oficial de la ESPH (www.esph-sa.com) su misión es: “Somos una empresa que brinda servicios de calidad en el sector de agua, energía, saneamiento, infocomunicaciones y otros, que aporta valor y desarrollo a la sociedad mediante la mejora continua de su gestión”. (Página web ESPH, 2019).

2.1.1.1.2. Visión

De acuerdo con la página web de la ESPH, su visión como organización es: “Ser una empresa competitiva a nivel nacional por los servicios que brinda.” (Página web ESPH, 2019).

2.1.1.1.3. Valores

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com) se puede visualizar que los valores de esta institución son los siguientes:

- A. Responsabilidad
- B. Compromiso
- C. Trabajo en Equipo
- D. Mejoramiento Continuo
- E. Servicio al Cliente

Imagen 1 – Perfil Institucional



FUENTE: Página Web ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.1.4. Plan estratégico 2015-2024 de la ESPH

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com), se puede visualizar que el Plan estratégico de la ESPH es el siguiente:

El Plan Estratégico fue aprobado mediante acuerdo N°123-2014 de la Junta Directiva, este esfuerzo marca un cambio significativo en la gestión interna mediante atributos importantes para el servicio que ofrece la ESPH a los clientes, reconociendo que hoy en día es necesario ofrecer calidad y continuidad en el servicio, respetando los procesos ambientales y de responsabilidad social empresarial y además, velando por la integridad de los colaboradores, todo esto se vuelve clave en la gestión de la empresa para asegurar la confiabilidad del servicio que se brinda y mejorando de forma significativa la imagen empresarial. (Página web ESPH, 2019)

Este Plan contempla, además, aspectos de eficiencia y eficacia, competitividad, alineamiento a la estrategia con los procesos que se definirán a partir del nuevo modelo organizacional, como también, el tema de competencias basado en una cultura de

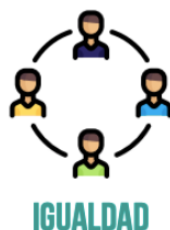
servicio y las necesidades tecnológicas que permitan la integración y automatización de los procesos sustantivos de la empresa.

También, marca el norte del trabajo dirigido a brindar en todo momento servicios de calidad, mejorar los canales de comunicación con el cliente y que los esfuerzos que se hagan internamente reflejen una empresa más competitiva.

2.1.1.1.5. Ética Empresarial

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com) se encuentra información detallada sobre la ética empresarial de la ESPH, la cual indica lo siguiente:

El código de Ética Empresarial establece las pautas de comportamiento a seguir de los funcionarios y funcionarias con los diferentes actores con los cuales la ESPH mantiene relación, los planteamientos y contenidos en el presente código son elementos básicos catalogados como imperativos necesarios para lograr la convivencia armónica y productiva de la empresa, con el personal y cuyo comportamiento deberá ser coherente con los principios y valores descritos a continuación:



Principio de derecho humano que exige tratar a todas las personas sin ningún tipo de discriminación, en razón de sus creencias, convicciones, preferencias sexuales, genero, etnia y otros



TRANSPARENCIA

Ejecución de labores con total claridad dirigidas al cumplimiento del interés público de tal modo que puedan ser evaluadas tanto interna como externamente, dentro del principio de rendición de cuentas



HONESTIDAD

Consiste en comportarse y expresarse con coherencia, sinceridad y apego a la verdad

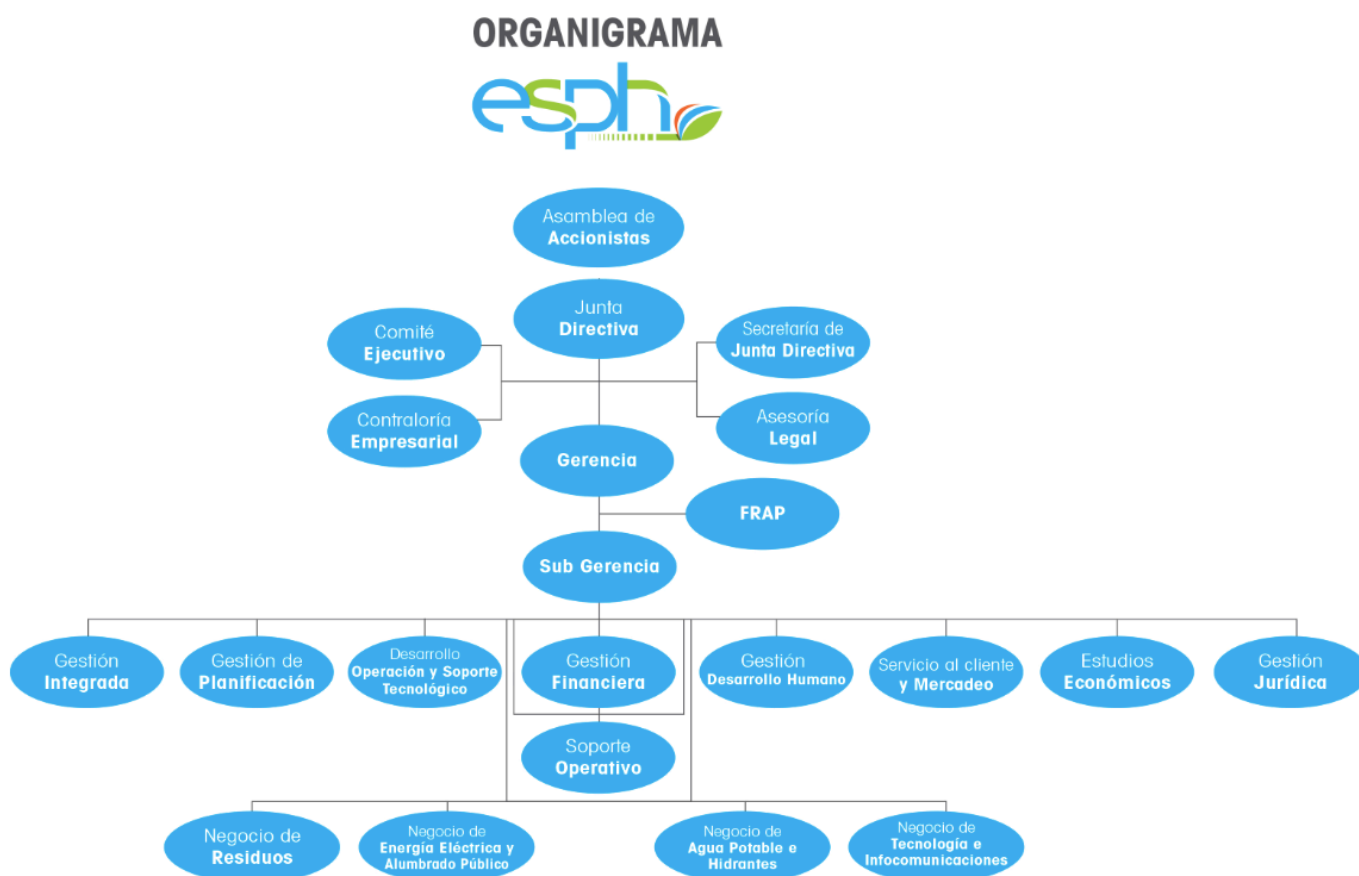


LIDERAZGO

Proceso de influir en otros y apoyar para que cumplan con los objetivos comunes, siendo ejemplo de acatamiento de los principios éticos empresariales

2.1.1.1.6. Organigrama de la ESPH

Imagen 2 - Organigrama de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.



FUENTE: Página Web de la ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

Estructura aprobada por la Junta Directiva el 8 de marzo de 2017, acuerdo No.818

2.1.1.2. Sistema de Gestión Integrado (SGI)

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com) se puede visualizar en detalle en que consiste el Sistema de Gestión Integrado que tiene la empresa, el cual menciona lo siguiente:

En el año 2011 la ESPH decide dar un paso más en su desarrollo adoptando un proceso de mejora continua, por medio de la aprobación e impulso de la Junta Directiva a un proyecto de implementación de un Sistema de Gestión Integrado Calidad-Ambiente-Salud y Seguridad Ocupacional-Responsabilidad Social; esto

con el fin de mejorar el desempeño organizacional en estos ámbitos e implementar estándares de mejores prácticas enfocadas a mejorar la calidad del servicio que presta, reducir los impactos ambientales de las operaciones y prevenir la incidencia de accidentes y enfermedades laborales.

Para ello, en cumplimiento de su Visión y para satisfacer las necesidades de sus clientes, colaboradores y medio ambiente, desarrolla sus actividades bajo la siguiente orientación:

En la ESPH, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y el mejoramiento continuo en nuestros servicios de Energía Eléctrica, Alumbrado Público, Agua Potable, Hidrantes, Alcantarillado Sanitario y Telecomunicaciones.

Para ello trabajamos en:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes asegurando el cumplimiento de los requisitos y especificaciones de nuestros servicios.
- Contribuir al desarrollo sostenible garantizando una conducta socialmente responsable y mejorando permanentemente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión Integrado.
- Prevenir lesiones y enfermedades de nuestro equipo de trabajo y otras partes interesadas, promoviendo la salud y seguridad ocupacional.
- Mejorar el desempeño ambiental reduciendo los impactos ambientales generados en todas nuestras actividades, a través del uso racional de los recursos

naturales, gestión de los residuos, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero”.

(...) desde el año 2014, la ESPH cuenta con cuatro certificaciones de reconocimiento internacional y bajo cumplimiento de estrictos estándares y controles que le permiten ser una de las primeras empresas de servicio público comprometidas con la calidad del servicio, la protección ambiental, el cuidado de su fuerza laboral y el respeto a sus partes interesadas, tanto en el ámbito social, como ambiental y económico.

2.1.1.2.1. Partes Interesadas

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com) se encuentra información sobre las partes interesadas, la cual describe lo siguiente: “La ESPH reconoce sus partes interesadas como aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados por sus actividades y servicios, o cuyas acciones puedan llegar a afectar la capacidad de la organización para desarrollar sus estrategias y alcanzar sus objetivos”.

Imagen 3 - Partes Interesadas de la ESPH



FUENTE: Página Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.2.2. Alcance del Sistema de Gestión Integrado

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com) se puede visualizar el alcance del Sistema de Gestión Integrado de la empresa, el cual menciona lo siguiente:

El alcance del Sistema de Gestión Integrado comprende todas las actividades y procesos relacionados con la comercialización y la prestación de los servicios de: distribución de agua potable, mantenimiento de hidrantes, generación y distribución de energía eléctrica, servicio de alumbrado público, servicio de recolección y tratamiento de aguas residuales y servicio de infocomunicaciones.

Al determinar el alcance, la organización considera los requisitos legales y otros requisitos de las partes interesadas identificadas.

De cara a este compromiso, se define un eje estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en el Plan Estratégico 2015-2024, que comprende la planeación estratégica que la empresa adoptará en materia de responsabilidad *social y para cada una de las siete materias fundamentales de la sostenibilidad.*

2.1.1.2.3. Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la ESPH



En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com) se menciona lo siguiente en relación con el Programa de Responsabilidad Social Empresarial:

... La Empresa de Servicios Públicos desde el año 2000 ha intensificado sus acciones en materia de responsabilidad social ambiental (...) las mismas se han desarrollado tanto a nivel interno como externo, la primera generando proyectos, actividades y políticas que atienden con especial dedicación a las personas que conforman su equipo de trabajo. En el segundo caso, la empresa se ha preocupado por convertirse en un apoyo logístico y económico a grupos organizados, comités, personas físicas o jurídicas que sin fines de lucro tienen objetivos claros en materia social, cultural, deportivo y ambiental y que estos a la

vez repercutan positivamente en la calidad de vida de los que componen las comunidades de su área de cobertura”.

A inicios del 2009 y sin perder de vista lo anteriormente mencionado, la empresa fortaleció su RSE a través de la definición de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial que trabaja directamente en las variables: sostenibilidad económica, públicos de interés, ética y fortalecimiento empresarial, medio ambiente y comunidad”.

Acciones con impacto interno:

- Contar con criterios de selección y evaluación de proveedores en materia de Responsabilidad Social Empresarial
- Contar con políticas claras y expresas en relación con el trabajo infantil, discapacidad e igualdad de género.
- Reelaboración de un código de ética elaborado bajo un proceso participativo y que refleje el compromiso del cliente interno con la transparencia y otros temas relacionados.
- Conformación de un comité de temas éticos
- Ejecución de campañas anticorrupción a lo interno de la organización.
- Desarrollar una campaña interna de información que fortalezca el conocimiento en materia tributaria, social y política.
- Fortalecer el programa de capacitación ambiental a trabajadores y sus familiares.
- Mejorar las condiciones de acceso y disponibilidad de información ambiental para los colaboradores de la empresa.

- Fortalecer el programa de reciclaje empresarial
- Diseño e implementación del plan de compras verdes

Estas iniciativas se suman a otros programas ya establecidos a nivel interno:

- Programa de Prejubilación.
- Programas de Salud Ocupacional.
- Programas de Capacitación y Becas
- Club de amigos de la ESPH S.A. (hijos de trabajadores).
- Programas de acompañamiento para funcionarios en enfermedad o adicción.

Acciones con impacto externo:

- Redefinición del programa de apoyo logístico-económico para proyectos sociales-comunales.
- Conformación de un equipo de voluntariado para atender solicitudes especiales
- Ejecutar campañas informativas en temas relacionados a la ética y anticorrupción, esto es un segmento específico de sus públicos de interés.

En el caso de las acciones con impacto a nivel externo, se debe tomar en cuenta que la empresa adicionalmente trabaja en los siguientes programas ambientales:

- Programa para la protección y recuperación de las microcuencas.
- Programa de educación ambiental, dentro de este se tienen 3 subprogramas a saber:
 - Subprograma de formación docente en desarrollo sostenible (en el marco de un convenio entre la ESPH y el MEP)

- Subprograma Ecohéroes del ambiente
- Subprograma Giras Ambientales

A lo anterior se le suma el apoyo que brindamos a actividades culturales tales como:

- Programa Juglares
- Festival de las Flores

La diversidad de las acciones de RSE se debe a que, por su naturaleza, la Empresa cree firmemente en que a través de estas demuestra respeto y apoyo a su gente, las comunidades y el medio ambiente en el que desarrolla y brinda sus servicios.

Imagen 4 - Eje Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial



FUENTE: Pagina Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.3. Servicios que ofrece la ESPH

En la página web oficial de la ESPH (2019), recuperado de (www.esph-sa.com), se encuentra información detallada sobre las áreas de negocio en los que la ESPH ofrece servicios, los cuales son:

- Energía Eléctrica
- Agua Potable
- Agua Residual
- Infocomunicaciones
- Ambiente
- Saneamiento Ambiental

2.1.1.3.1. Energía Eléctrica “Electricidad dinámica”

La ESPH servicios de electricidad a más de 264,000 usuarios, además de alumbrado público en la ciudad de Heredia y zonas rurales lejanas. Actualmente, están trabajando en los siguientes Proyectos Eléctricos:

- Construcción Nueva Planta Hidroeléctrica Negros II: Localizado en Upala, Alajuela, aprovecha el agua de los ríos Negros y Jalapiedras.
- Proyecto Hidroeléctrico Los Negros II: Localizado en Aguas Claras, Alajuela.
- Proyecto Eólico El Quijote: Ubicado en el Mogote de Bagaces, Guanacaste.

Imagen 5 - Energía Eléctrica



FUENTE: Informe de labores 2017, pagina web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.3.2. Agua Potable:

La ESPH distribuye diariamente agua potable a un promedio de trescientas mil personas. En el cuadro a continuación, se muestran los más recientes proyectos de agua potable realizados por la empresa:

- Planta de Tratamiento de Agua Potable Rio Segundo
- Perforación del Pozo Santa Cruz II
- Mejoras en Captaciones

Imagen 6 - Agua Potable



FUENTE: Pagina Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica

Imagen 7 - Pozo Malinches II



FUENTE: Pagina Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.3.3. Agua Residual “Devolviendo salud al ambiente”

Las Plantas de la ESPH tratan más de 135,000 m³ de aguas residuales, las cuales son recolectadas de los sectores más poblados del cantón de Heredia, por medio de un sistema de recolección que funciona paralelo al alcantarillado y las lleva directo a las plantas de tratamiento.

Imagen 8 - Mantenimiento preventivo del Alcantarillado Sanitario



FUENTE: Pagina web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

Imagen 9 - Programa de detección de conexiones ilícitas de agua pluvial



FUENTE Pagina Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.3.4. Infocomunicaciones

Los servicios ofrecidos por la ESPH en infocomunicaciones brindan calidad y eficiencia en la transmisión de datos, voz y video. Entre los principales mercados que abarca este servicio están; proveedores nacionales e internacionales, empresas corporativas y empresas de televisión por cable. En el último periodo, han incrementado su oferta de servicios, logrando ampliar su red de video vigilancia en el país y la operación de servicios administrados.

Entre los principales servicios están:

- Enlaces dedicados
- Internet Corporativo
- Video Vigilancia
- Servicio de Data Center
- Redes de acceso mediante fibra óptica (FTTx)
- Alquiler de Postería
- Servicios Administrados:
 - Parquímetros inteligentes en Grecia y Cartago
 - Tobilleras para privados de libertad
 - Facturación Electrónica: Ministerio de Hacienda
 - Soporte tecnológico: ARESEP
 - Soporte tecnológico: Municipalidad de San José
 - Plataforma digital para el Sistema de Banca de Desarrollo (SBD)

Imagen 10 - Programa de parquímetros inteligentes



FUENTE: Página Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

Imagen 11 - Tobilleras Electrónicas para privados de libertad



FUENTE: Página Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica.

2.1.1.3.5. Ambiente “Sembrando Esperanza”

A partir del año 1998, la ESPH adquirió un compromiso con el ambiente para conservar, administrar y explotar racionalmente el recurso hídrico y energético, gestión de residuos, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero de la provincia de Heredia.

El tema ambiental forma parte del plan estratégico de la empresa y está reflejado en su misión, visión y políticas.

Entre las acciones en beneficio de la gestión ambiental con las que cuenta la ESPH y que además cuentan con reconocimiento a nivel nacional e internacional, están las siguientes:

- Sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001
- Programas de Educación Ambiental
- PROCUENCAS
- Representación de sus funcionarios en Comisiones Ambientales que tienen impacto en decisiones a nivel nacional, regional y local.

Imagen 12 - Ferias Ambientales



FUENTE: Pagina Web de ESPH (2019), Heredia, Costa Rica

Imagen 13 - Ambiente, Galardón Verde



FUENTE: Página Web de ESPH (2019), Heredia. Costa Rica.

2.1.1.3.6. Saneamiento Ambiental

Este proyecto consiste en el diseño y construcción de la infraestructura necesaria para operar el servicio de Alcantarillado Sanitario y tratamiento de aguas residuales de los cantones de Heredia, San Rafael y San Isidro; así como del distrito de Santa Lucía de Barva, zonas donde la ESPH tiene jurisdicción. Su objetivo principal es resguardar la salud pública de la zona de influencia de la ESPH, así como proteger el ambiente.

2.1.1.4. Sistema de Gestión Ambiental

El principal objetivo ambiental empresarial de la ESPH es mejorar el desempeño ambiental de la organización mediante la prevención, control u o reducción de los aspectos e impactos ambientales. El Sistema de Gestión Ambiental está certificado con la norma INTE ISO 14001-2004 en todos sus procesos.

Imagen 14 - Gestión Ambiental Interna



FUENTE: Informe de Sostenibilidad página web de la ESPH 2017 (2019), Heredia, Costa Rica

2.1.1.4.1. PROCUENCAS

Este programa consiste en el cobro de la “Tarifa Hídrica”, la cual es una suma determinada por cada centímetro cubico de consumo de los clientes, con esto están ayudando a conservar y recuperar las áreas de recarga acuífera que alimentan las fuentes de agua potable administradas por la empresa, además de aportar protección de las zonas boscosas en las zonas altas de Heredia, por medio de incentivos económicos a los propietarios que protegen los bosques, promueven la reforestación y protección de las aguas de recarga acuífera.

2.2. CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.2.1. Gestión del Talento Humano

De acuerdo con Chiavenato (2017), en su libro *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*, “diariamente las organizaciones sufren cambios y transformaciones, ya sea con la introducción de tecnologías nuevas o

diferentes, modificando sus productos o servicios, con la alteración del comportamiento de las personas o con el cambio de sus procesos internos. La estructura y procesos de las organizaciones presentan características diferentes (...) En el transcurso del siglo XX, las organizaciones pasaron por tres etapas: industrialización clásica, industrialización neoclásica y la de información” (p.7).

En cada una de las etapas anteriores, se hacía referencia a las personas dentro de las organizaciones de forma muy distinta, en la industrialización clásica se le llamaba “relaciones industriales”, en la industrialización neoclásica el término utilizado era “Administración de recursos humanos” y en la era de la información, es decir, la época actual, se le denomina “Gestión de talento humano”. En el siguiente cuadro, se pueden observar las características de cada una de las etapas y el periodo de tiempo en que se ubican.

Cuadro 1 - Las tres etapas de las organizaciones en el transcurso del siglo XX

	Industrialización Clásica	Industrialización neoclásica	Era de la información
Periodo	1900-1950	1950-1990	Después de 1990
Estructura organizacional predominante	Funcional, burocrática, piramidal, centralizada, rígida e inflexible. Énfasis en las áreas	Matricial y mixta. Énfasis en la departamentalización por productos, servicios u otras unidades estratégicas de negocios	Fluida y flexible, totalmente descentralizada. Énfasis en las redes de equipos multifuncionales
Cultura Organizacional	Teoría X. Orientada al pasado, a las tradiciones y a los valores. Énfasis en el mantenimiento del status quo. Valor a la experiencia	Transición. Orientada al presente y a lo actual. Énfasis en la adaptación al ambiente	Teoría Y. Orientada al futuro. Énfasis en el cambio y en la innovación. Valora el conocimiento y la creatividad

Ambiente Organizacional	Estático, previsible, pocos cambios y graduales. Pocos desafíos ambientales	Intensificación de los cambios que se dan con mayor rapidez.	Cambiante, imprevisible, turbulento.
Modo de tratar a las personas	Personas como factores de producción inertes y estáticos, sujetos a reglas y reglamentos rígidos que los controlen.	Personas como recursos organizacionales que necesitan administrarse.	Personas como seres humanos proactivos, dotados de inteligencia y habilidades, que deben motivarse e impulsarse.
Visión de las personas	Personas como proveedoras de mano de obra.	Personas como recursos de la organización.	Personas como generadoras de conocimiento y competencias.
Denominación	Relaciones industriales	Administración de recursos humanos	Gestión del talento humano.

FUENTE: Chiavenato I. (2017, p.9)

Así mismo, Chiavenato (2017), afirma:

La gestión de recursos humanos (GRH) es un campo de estudio relativamente nuevo, que pasó y está pasando por cambios y transformaciones. Su papel está en expansión y cada vez más estratégico y menos operativo. Sus objetivos se están centrando cada vez más en el negocio de la organización e introduciendo ventajas competitivas a través de la creación, desarrollo, difusión y aplicación del conocimiento corporativo en forma de habilidades esenciales para el éxito del negocio. Cada vez más, la GRH se ocupa de los activos intangibles que no solamente hacen crecer el capital humano, sino que resultan directamente en la consolidación y crecimiento del capital intelectual conquistado por la organización” (...). GRH es un área interdisciplinaria: comprende conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho

laboral, ingeniería de seguridad, medicina del trabajo, ingeniería de sistemas, informática, etc. (p.96).

Por otro lado, (Wellings, Smith & Erker, s.f.), ejecutivos de la empresa Development Dimensions Internacional Inc. DDI, por sus siglas en inglés, en su artículo titulado *Nine best practices for effective talent management*, en español “*Las nueve mejores prácticas para una efectiva Gestión del Talento*”, definen a la Gestión del Talento como un proceso de misión crítica que garantiza que las organizaciones tengan la cantidad y calidad de las personas para satisfacer sus prioridades comerciales actuales y futuras. El proceso cubre todos los aspectos clave del “ciclo de vida” de un empleado: la selección, el desarrollo, la sucesión y la gestión del desempeño. Además, aseguran que: “Los componentes clave de un proceso de gestión de talento altamente efectivo incluyen:

- Una comprensión clara de las estrategias comerciales actuales y futuras de la organización.
- Identificación de las brechas clave entre el talento actual y el talento requerido para impulsar el éxito empresarial.
- Un plan de gestión de talento sólido diseñado para cerrar las brechas de talento, el cual debe estar integrado con los planes estratégicos y de negocios.
- Tomar adecuadas decisiones de contratación y ascensos.
- Conexión entre los objetivos individuales y de equipo con los de la organización y proporcionar expectativas claras y retroalimentación para gestionar el desempeño.
- Desarrollar el talento para mejorar el desempeño en los puestos actuales, así como la transición al siguiente nivel.

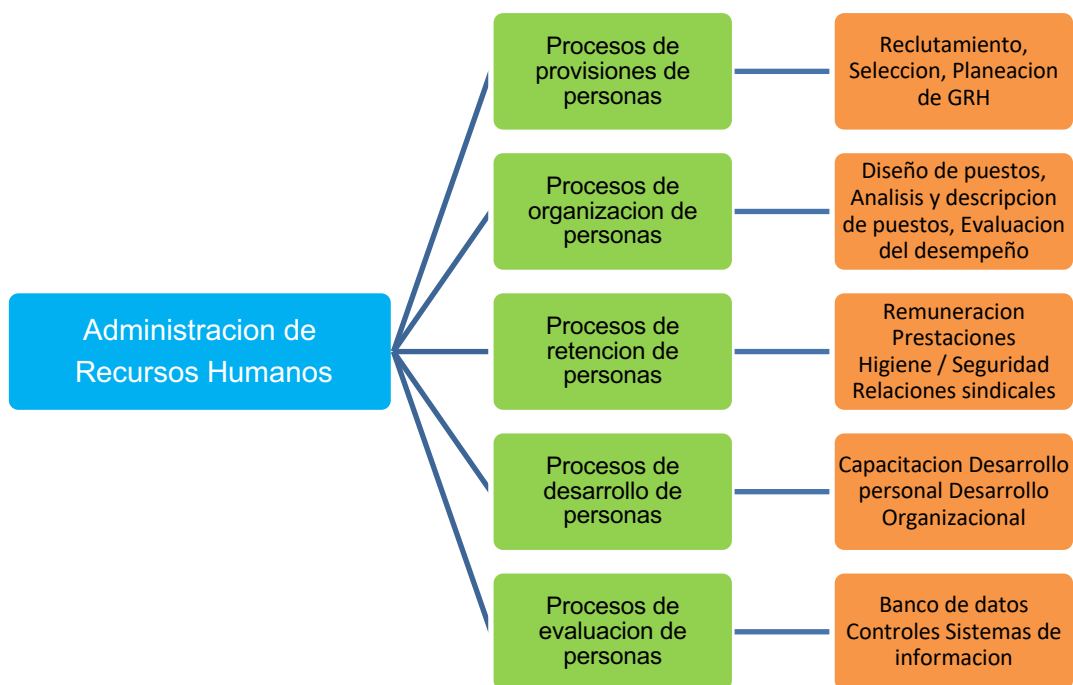
- Enfocarse no solo en la estrategia de talento en sí, sino en los elementos necesarios para una ejecución exitosa.
- Medición del impacto del negocio y en la efectividad de la fuerza laboral durante y después de la implementación.” (p.2).

En relación con los objetivos del área de Gestión de recursos humanos, Chiavenato (2017) expresa: “Los objetivos del área de GRH deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de GRH consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas que en ella colaboran lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. El área de GRH trata de conquistar y retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no solo las cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también las pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización” (p.104).

Los procesos básicos de la gestión de personas son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar a las personas. El ciclo de la gestión de personas se cierra en cinco procesos básicos: integración, organización, retención, desarrollo y control de personas. (...) son cinco procesos íntimamente interrelacionados e interdependientes. Por su interacción, todo cambio en uno de ellos ejerce influencia en los demás, la cual realimentará nuevas influencias y así

sucesivamente con los que genera ajustes y acomodos en todo el sistema. (Chiavenato, 2017, p.100).

Imagen 15 - Procesos y sub procesos en el área de Gestión de Recursos Humanos



FUENTE: Chiavenato (2017, p.103)

En la figura anterior, se muestran los cinco procesos de la gestión de recursos humanos, además de los cinco subsistemas que integran cada uno de esos procesos.

Derivados de los procesos de la gestión de recursos humanos, se encuentran las políticas del área, de acuerdo con Chiavenato (2017): “Las políticas son reglas establecidas para dirigir funciones y garantizar su desempeño de acuerdo con los objetivos deseados. Constituyen una orientación administrativa para evitar que las personas desempeñen funciones indeseables o pongan en riesgo el éxito de sus funciones específicas. (...) las políticas son guías para la acción. (...) Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones desean tratar a sus

miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Varían en gran medida de una organización a otra. Cada organización desarrolla la política de RH más adecuada a su filosofía y sus necesidades”. (p.102).

Las políticas de recursos humanos que propone Chiavenato (2017), son las siguientes: política de integración de recursos humanos, políticas de organización de recursos humanos, políticas de retención de los recursos humanos, políticas de desarrollo de recursos Humanos y políticas de evaluación de recursos Humanos. Para efectos del presente trabajo de investigación, se analizarán las políticas de integración de recursos humanos en la ESPH, propiamente, la de Reclutamiento y Selección de personal, debido a la relevancia con el tema de investigación.

2.2.2. Adquisición de Talento

Adquisición de talento se puede definir como *“un enfoque estratégico para identificar, atraer e integrar talento para satisfacer eficiente y eficazmente las necesidades empresariales dinámicas” (...)* tiene una visión a largo plazo, identifica las necesidades de negocios futuros y crea grupos de talento (...). La adquisición de talento es un ciclo continuo de procesos relacionados con la atracción y contratación de empleados dentro de una organización (...) está muy ligada también con el marketing y las relaciones públicas...”. Recuperado de la página web: www.losrecursoshumanos.com, (2019).

Actualmente, las nuevas tendencias en gestión del talento humano indican que existe gran diferencia entre la adquisición de talento y el reclutamiento de personal. Este

último se visualiza más bien como un área que pertenece al departamento de adquisición de talento.

Mientras que la adquisición de talento se especializa en buscar, explorar, evaluar y contratar al mejor talento que sea capaz de cumplir con las metas y objetivos de la organización, en el proceso de reclutamiento de personal, el reclutador se dedica a buscar candidatos que cumplan con los requisitos establecidos para determinado puesto y en caso de que la persona no cumpla con dichos requisitos, automáticamente se considera fuera del proceso.

2.2.2.1. Reclutamiento y Selección

Chiavenato (2017) expresa que: “Reclutamiento es el conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización (...) La función del reclutamiento es proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización” (p.128).

El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización. (...) requiere una cuidadosa planeación, que responde a las siguientes preguntas: ¿Que necesita la organización en términos de personas?, ¿Que ofrece el mercado de recursos humanos?, ¿Que técnicas de reclutamiento se deben emplear? A estas preguntas corresponden las siguientes tres etapas del proceso.

- 1- Investigación interna de las necesidades
- 2- Investigación externa del mercado
- 3- Definición de las técnicas de reclutamiento (p.128).

2.2.2.1.1. El proceso de reclutamiento

El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de staff, sus medidas dependen de una decisión de línea, que se oficializa con una especie de orden de servicio, generalmente denominada requisición de empleo o requisición de personal. Se trata de un documento que llena y firma la persona responsable de cubrir alguna vacante en su departamento o división. Los elementos del documento dependen del grado de complejidad en el área de RH: cuanto mayor sea la complejidad, más detalles debe llenar en el documento el responsable del departamento emisor (Chiavenato, 2017, p.132).

2.2.2.1.1.1. Reclutamiento Interno

De acuerdo con Chiavenato (2017), "El reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal), Así, el reclutamiento interno de personal implica: transferencia, ascenso, transferencia con ascenso, programas de desarrollo y planes de carrera (...)

exige una intensa y continua coordinación e integración entre el departamento de reclutamiento y el resto de los departamentos de la empresa...”

Entre las ventajas de este tipo de reclutamiento, Chiavenato (2017) menciona las siguientes:

- Es más económico;
- Es más rápido;
- Presenta un índice mayor de validez y de seguridad;
- Es una fuente poderosa de motivación para los empleados, aprovecha las inversiones de la empresa en la capacitación del personal y desarrolla un saludable espíritu de competencia entre el personal. (p.134).

Y como desventajas de este tipo de reclutamiento, el autor expresa las siguientes:

- Exige que los nuevos empleados tengan cierto potencial de desarrollo para ascender a un nivel de puesto superior al que ingresan;
- Puede generar conflicto de intereses... crear una actitud negativa en los empleados que no son contemplados;
- Cuando se administra incorrectamente, se puede llegar a una situación que Lawrence Peter denomina “principio de Peter”, al promover continuamente a sus empleados, la empresa los eleva hasta el nivel máximo de incompetencia;
- Cuando se realiza continuamente, lleva a los empleados a limitarse cada vez más a las políticas y estrategias de la organización;
- No se puede hacer en términos globales en toda la organización (...) esto provoca una descapitalización del capital humano. (p.135-136).

Para no dañar el patrimonio humano, el reclutamiento interno debe realizarse en la medida en que los candidatos internos tengan condiciones para igualar a los candidatos externos. Chiavenato (2017, p.136).

2.2.2.1.1.2. Reclutamiento Externo

“El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante la organización trata de cubrirla con personas ajenas ... con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento (...) incide en candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones, mediante una o más de las técnicas de reclutamiento ...” Chiavenato (2017, p.136 y 137). Como ventajas del reclutamiento externo, Chiavenato (2017) menciona las siguientes:

- Lleva “sangre” y experiencia fresca a la organización;
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, sobre todo cuando la política es admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe;
- Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal de otras empresas o de los mismos candidatos.

Y como desventajas, Chiavenato (2017) indica:

- Por lo general es más tardado que el reclutamiento interno;
- Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos;
- En principio es menos seguro que el reclutamiento interno;
- Puede provocar barreras internas y
- Suele afectar a la política salarial de la empresa.

2.2.2.1.2. El proceso de selección

Funciona como un proceso compuesto de varias etapas o fases consecutivas por las que pasa el candidato. En las etapas iniciales se emplean las técnicas más sencillas y económicas, por lo que se dejan las técnicas más caras y complejas para el final. Como suele aplicarse más de una técnica de selección, las opciones son muchas y varían de acuerdo con el perfil y la complejidad del puesto vacante. Chiavenato (2017, p.159). De acuerdo con Chiavenato (2017), entre las principales opciones para el proceso de selección están:

- Selección con un único acto para decidir: las decisiones se basan en una sola técnica de selección, sea una entrevista o una prueba de conocimientos. Es el tipo más simple e imperfecto de la selección de personal;
- Selección secuencial de dos actos de decisión: cuando la información obtenida en el primer paso es insuficiente para tomar la decisión definitiva de aceptar o rechazar al candidato;
- Selección secuencial de tres actos de decisión: comprende una sucesión de tres decisiones basadas en tres técnicas;
- Selección secuencial de cuatro o más actos de decisión: se emplean más técnicas de selección. (p.160).

De acuerdo con Chiavenato (2017), actualmente, el área de gestión de recursos humanos está delegando a los gerentes decisiones y acciones relacionadas con recursos humanos (...) esto significa descentralización. El área de GRH deja de centralizar todas las operaciones de reclutamiento y selección. Los gerentes abandonan el papel de espectadores, para asumir el de actores. El área de GRH deja de ser administradora de

todas las etapas del proceso de reclutamiento y selección para convertirse en consultora interna... (p.160).

2.2.3. Conceptualización de Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2018) define el trabajo como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como “trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)” sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado o independiente-autoempleo).

2.2.4. Cultura Organizacional

La cultura organizacional, es el modo en que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización. (...) representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización. (Chiavenato, 2017, p.72).

Así mismo, (Chiavenato, 2017) afirma: “la Cultura Organizacional, es conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. (...) La cultura Organizacional

refleja la mentalidad predominante (...) no es algo palpable, no se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias”. (p.72).

Para los autores Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, (2014), el término “cultura” se refiere a: “Suma e interacción de los patrones observables de conducta y sus estructuras subyacentes de una colectividad con costumbres, rituales, creencias, valores, lenguaje, símbolos y modo de vida, así como el conocimiento compartido entre sus miembros”. (p.482). La Cultura Organizacional presenta seis características principales (Luthans, 2002, citado por Chiavenato, 2017):

1. Regularidad en los comportamientos observados: las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias.
2. Normas: patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas.
3. Valores predominantes: valores que la organización defiende en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo o alta eficiencia.
4. Filosofía: políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes.
5. Reglas: lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para que el grupo los acepte.
6. Clima organizacional: sentimiento transmitido por el ambiente y trabajo: cómo interactúan los participantes, como se tratan las personas entre sí, como se atiende a los clientes, como es la relación con los proveedores, etcétera. (p.73).

2.2.4.1. Mitos

Los mitos en torno a la discapacidad son creencias que han adoptado las sociedades de generación en generación, a través de los diferentes modelos de abordaje que ha habido con relación a la discapacidad, para efectos de esta investigación, se indagará sobre los mitos que limitan o dificultan una adecuada inserción laboral de las personas con discapacidad promovida por el nuevo modelo social y basada en los derechos humanos.

Se podría pensar que el hecho de que una organización cuente con políticas internas inclusivas sea motivo suficiente para que a lo interno de la empresa se cumpla con dicha normativa y no existan barreras que limiten dicha inserción laboral, sin embargo, es necesario analizar con mayor profundidad sobre los mitos, creencias y actitudes que están presentes en la cultura organizacional de dicha empresa y que no son perceptibles a menos que sea por sus consecuencias o efectos negativos ante determinado tema.

En resumen, uno de mayores avances con los que puede contar una empresa que quiera ser inclusiva es plasmarlo en su filosofía y su normativa interna, seguido de un exhaustivo estudio de su cultura organizacional, con el propósito de identificar los posibles mitos, actitudes, barreras y creencias limitantes que puedan existir en ella.

2.2.4.2. Creencias

De acuerdo con la coach Rita Hernández, s.f., *“Las creencias son esos pensamientos contruidos a través de la experiencia, que hacen interpretar la realidad de una manera determinada”*.

Así mismo, Hernández, s.f., afirma que: “las creencias se construyen por medio de:

- Pensamientos que nos inculcan desde la infancia
- Sucesos que pueden haber sido reales o imaginarios
- Explicaciones que nos damos a nosotros mismos sobre lo que somos, lo que es la vida, lo que hay que hacer o no, sobre nuestros límites, y se basan en un modelo del mundo”. (p.2-3)

Para Benítez (2019), “las personas vamos desarrollando pensamientos, ideas, creencias a lo largo de nuestra vida en base a nuestras vivencias y experiencias, por la educación recibida y por la influencia de nuestro entorno social. Algunas veces cuando tenemos una creencia determinada es porque nos ha sido útil en algún momento dado, otras, sin embargo, no nos han servido para nada, pero le hemos dado una credibilidad absoluta”. recuperado de la página web: <http://www.dictea.es/blog/creencias-limitantes>

2.2.4.2.1. Creencias limitantes

Existen además las creencias limitantes, las cuales, según afirma Hernández, s.f., “no son en sí buenas ni malas, lo que nos importa reconocer es, si son creencias limitantes, obstáculos que nos impiden reconocer nuestros recursos y capacidades, o, por el contrario, si son creencias facilitadoras o potenciadoras”. (p.4)

El autor Jorge Bucay, en su cuento *El elefante encadenado*, habla de cómo las cadenas nos atan, una vez que se lee dicho cuento, se puede inferir que esas “cadenas” son equivalentes a las “creencias limitantes” que tenemos los seres humanos sobre determinado tema y como esas creencias van limitando nuestra libertad para hacer algo que siempre hemos querido hacer, pero que pensamos que no podemos, solo por el simple hecho de que eso fue lo que aprendimos o lo que nos enseñaron.

“El elefante del circo no se escapa porque ha estado atado desde que era muy, muy pequeño. En ese momento intento liberarse con todas sus fuerzas sin conseguirlo. Desde entonces, cree que es imposible”. Benítez (2019), recuperado de la página web: <http://www.dictea.es/blog/creencias-limitantes>

2.2.4.3. Percepción

Chiavenato (2017), refiere que cada persona tiene su propio sistema conceptual (...) su patrón de referencia que actúa como filtro codificador, lo que condiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Ese filtro selecciona y rechaza que no se ajuste a ese sistema o que lo amenace.

Existe una relación entre cognición, percepción, motivación y comunicación. Lo que se comunica entre dos personas está determinado por la percepción de sí mismas y de la otra persona en la situación dada gracias a sus diferentes sistemas cognitivos y a su motivación en ese momento. La idea o el mensaje comunicado guarda una relación estrecha con las percepciones y motivaciones tanto del emisor como del destinatario, dentro del contexto ambiental en que se encuentren (Chiavenato, 2017, p.52)

2.2.4.3.1. Percepción Social

Es el medio por el cual una persona se forma impresiones de otra con la esperanza de comprenderla. La empatía o sensibilidad social es el medio por el cual las personas logran desarrollar impresiones correctas sobre el otro (Chiavenato, 2017, p.52). De acuerdo con (Chiavenato, 2017), en la percepción existen tres elementos que son los siguientes:

- Sujeto perceptor: la persona que observa y trata de comprender
- Sujeto percibido: la persona que es observada o comprendida
- Situación: conjunto de fuerzas sociales y no sociales en el que ocurre el acto de la percepción social.

Además, (Chiavenato, 2017) afirma: la percepción social se mejora si se considera que:

1. Conocerse a sí mismo hace más fácil ver a los demás de una manera objetiva
2. Las características del observador afectan las características que él esta propenso a ver en los demás
3. La persona que se acepta esta más propensa a ver de manera favorable los aspectos de otras personas.

Adicionalmente, (Chiavenato, 2017) afirma: la percepción social – la impresión que se tiene de los demás, recibe la influencia de:

- a) Estereotipos: distorsiones en la percepción de las personas
- b) Generalizaciones (efecto de halo): procedimiento mediante el cual una impresión general, favorable o desfavorable, influye en el juicio o evaluación de rasgos específicos de las personas.

- c) Proyección: mecanismo por el cual una persona tiende a atribuir a otra, ciertas características suyas que ella rechaza inconscientemente.
- d) Defensa perceptual: otra fuente de error y distorsión en la que el observador deforma y adapta datos de la misma manera en la que elimina incongruencias (disonancia cognitiva)

2.2.4.4. Estereotipos

“Un estereotipo es una imagen mental muy simplificada, con pocos detalles, a cerca de un grupo de gente que comparte ciertas características. Puede ser tanto positivo como negativo (...) suele ser un conjunto de creencias compartidas socialmente sobre las características de una persona que suelen exagerar un determinado rasgo que se cree que tiene un determinado grupo” Anónimo (2019).

2.2.4.5. Prejuicios

“Un juicio u opinión, generalmente negativo, que se forma sin motivo y sin el conocimiento necesario. Supone tener una actitud negativa y hostil hacia una persona que identificamos como perteneciente a un grupo, por el simple hecho de pertenecer a ese grupo. (...) es el pensamiento y actitud, por lo general negativa, que una persona o un individuo tienen ante otra persona o grupo de personas a los que considera ajenos a su grupo de referencia, entendido el grupo como una región, nación, religión, cultura, clase social, orientación sexual, profesión, etc.” Anónimo (2019)

2.2.4.6. Barreras que obstaculizan la participación de las personas con discapacidad en la sociedad

Existen diferentes tipos de barreras que obstaculizan la participación de las personas con discapacidad en la sociedad, sin embargo, para efecto de este trabajo de investigación, se analizarán las barreras actitudinales.

2.2.8.2.1. Barreras de actitud: *son las más básicas y contribuyen a otras barreras... las principales barreras de actitud son:*

a) **Estereotipos:** *las personas a veces estereotipan a aquellos que tienen discapacidades, al asumir que su calidad de vida es mala o que no están sanos debido a sus deficiencias. Recuperado de la página web:*

<https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

b) **Estigma, prejuicio y discriminación:** *dentro de la sociedad, estas actitudes pueden de las ideas que las personas tienen acerca de la discapacidad. Las personas pueden ver la discapacidad como una tragedia personal, como algo que se tiene que curar o prevenir, como un castigo por haber hecho algo malo, o como una indicación de la falta de capacidad para comportarse en sociedad del modo que se espera. Recuperado de la página web:*

<https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

2.2.5. Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus

integrantes (...) se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades (...) el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez este último influye en el primero (Chiavenato, 2017, p.50)

2.2.6. Barreras de Comunicación a nivel organizacional

La comunicación constituye el campo principal en el estudio de las relaciones humanas y de los métodos para modificar la conducta. Es un área en la que cada persona puede lograr grandes procesos para mejorar su propia eficacia y sus relaciones interpersonales o con el mundo exterior. Es también el punto en el que se dan las mayores desavenencias y conflictos entre dos o más personas, entre los miembros de un grupo, entre grupos y dentro de la organización como sistema (Chiavenato, 2017, p.54)

De acuerdo con (Chiavenato, 2017) existen tres tipos de barreras para la comunicación humana, las cuales son: personales, físicas y semánticas.

1. Barreras personales: son interferencias que provienen de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada persona. (...) las más comunes en el trabajo son los malos hábitos al escuchar, las emociones, motivaciones sentimientos personales (...) pueden limitar o distorsionar la comunicación con los demás

2. Barreras físicas: son las interferencias en el ambiente en el que se efectúa el proceso de comunicación, por ejemplo: un trabajo que distraiga, una puerta que se abre en el transcurso de una clase, la distancia física, un canal saturado, paredes entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la línea de teléfono, etcétera.
3. Barreras semánticas: son las limitaciones o distorsiones que se deben a los símbolos a través de los cuales se efectúa la comunicación, Las palabras u otras formas de comunicación – gestos, señales, símbolos, etc. – pueden tener significados diferentes para quienes participan en el proceso comunicativo y llegar a distorsionar su significado. Las variedades lingüísticas constituyen diferencias semánticas entre las personas. (p.54)

Imagen 16 - Barreras en el Proceso de la Comunicación Humana



FUENTE: (Chiavenato, 2017) Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las organizaciones.

2.2.7. Conducta en las Organizaciones

Dentro de las organizaciones, las personas son vistas como un recurso, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, motivación para el trabajo, etc., sin embargo, siempre se debe tener presente que, ante todo, las personas son personas, es decir, poseen características de personalidad, expectativas, objetivos personales, historias particulares, etcétera. Chiavenato (2017, p.54).

Algunas características generales del comportamiento humano que facilitarán la comprensión de su conducta dentro de las organizaciones según Chiavenato (2017) son:

1. El ser humano es proactivo. La conducta se orienta a la satisfacción de sus necesidades personales y al logro de sus objetivos y aspiraciones. Las personas pueden resistirse a colaborar con las políticas y los procedimientos de la organización, lo cual depende de las estrategias de liderazgo del supervisor. La conducta en las organizaciones está determinada tanto por la práctica organizacional como por el comportamiento proactivo (orientado a los objetivos personales) de quienes intervienen en la organización.
2. El ser humano es social. La participación en las organizaciones es importante en la vida de las personas porque las lleva a relacionarse con otros individuos o grupos. En los grupos o en las organizaciones, ellos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico y emplean sus relaciones con las demás personas para obtener información sobre si mismos y el ambiente en que viven

(...) las relaciones sociales determinan la naturaleza del autoconocimiento de las personas.

3. El ser humano tiene necesidades diferentes. Las personas se motivan por diversas necesidades. Un factor puede motivar la conducta de una persona hoy y puede no tener la fuerza suficiente para impulsarlo al día siguiente (...) la conducta de las personas sufre la influencia simultánea de un gran número de necesidades con valores y cantidades diferentes.
4. El ser humano percibe y evalúa. La experiencia de la persona en su ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los distintos aspectos del ambiente, los evalúa basándose en sus expectativas pasadas y en función de lo que en ese momento experimenta en términos de sus necesidades y valores.
5. El ser humano piensa y escoge. La conducta es intencionada, proactiva y cognitivamente activa (...) la manera como el individuo selecciona y elige sus líneas de acción se explica mediante la teoría de la expectativa.
6. El ser humano tiene una capacidad limitada de respuesta. El hombre tiene capacidad limitada para desempeñarse de acuerdo con lo que pretende o ambiciona. Las personas no pueden comportarse de cualquier forma, pues sus características personales son limitadas y restringidas. Las diferencias individuales hacen que las personas tengan comportamientos diversos. A capacidad de respuesta es función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad mental como la física están sujetas a limitaciones. (p.55)

2.2.8. Inclusión Laboral

Para efectos del presente trabajo de investigación, se hará referencia al término “Inclusión Laboral” desde la perspectiva de las personas con Discapacidad, considerando los aspectos que pueden limitar a esta población a insertarse en el mercado laboral y optar por un trabajo digno y remunerado acorde a sus competencias.

La inclusión laboral son todas aquellas acciones que lleva a cabo una empresa ya sea pública o privada, las cuales tienen como principal objetivo, apoyar y promover mejoras en sus procesos con el propósito de facilitar la inserción de personas que tienen algún tipo de discapacidad y sean los candidatos (as) idóneos (as) para realizar las funciones del puesto vacante, en igualdad y equiparación de oportunidades con otros candidatos que no tengan ningún tipo de discapacidad.

La inclusión es un proceso mediante, el cual se reivindican los derechos de las personas que, por su condición o deferencia, han sido víctimas de procesos de exclusión social que posiblemente han impactado en su estilo de vida y las han confinado a situaciones que les impiden su desarrollo integral como personas. Por lo tanto, una sociedad inclusiva no tendría que tener un proceso de inclusión, ya que todos los ciudadanos, por el simple hecho de nacer en un país, deberían tener acceso al disfrute de todos los derechos, al igual que sus conciudadanos. Sin embargo, la sociedad mundial, en general y la costarricense, en particular, en sus estructuras culturales, sociales y políticas, ha legitimado mecanismos de exclusión, que muchas veces se inician en los centros educativos. (Quirós y Parra, 2017, p.31 y 32)

2.2.8.1. Empresas Inclusivas

Las empresas inclusivas promueven un ambiente laboral libre de discriminación, en el que cada individuo sea aceptado y respetado dentro de la organización. El **artículo 404** del Código de Trabajo indica lo siguiente: *“Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación”*

Por lo tanto, se puede inferir que las empresas inclusivas son aquellas que reconocen, valoran y respetan las diferencias que existen entre los miembros que las conforman, extendiéndolo a clientes, proveedores y todos los que sean parte de su actividad comercial y responsabilidad social. Las empresas inclusivas, reconocen, además, los derechos laborales de todos y cada uno de sus colaboradores en igualdad de condiciones.

Las empresas que promueven acciones de inclusión laboral reconocen la importancia de capacitar a sus colaboradores, mediante la sensibilización, mostrando las realidades a las que se enfrentan las personas con discapacidad, creando así una mayor conciencia y facilitando el desarrollo de habilidades personales para interactuar entre todos los miembros de la organización.

Adicionalmente, cuando una empresa tiene buenas prácticas de inclusión laboral, ve una mejoría en su clima organizacional, ya que los colaboradores aprecian todas estas iniciativas y se sienten más identificados con la filosofía empresarial, mejorando así, su compromiso y satisfacción.

De acuerdo con Erika Linares, directora del área de Inversión Social de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), ser una empresa inclusiva requiere de las

siguientes acciones básicas: “eliminar las barreras de actitud, establecer los procesos de selección inclusivos, definir detalladamente las funciones en cada puesto y, formar y capacitar al resto del personal”. Recuperado de la página web: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/sea-un-empleador-inclusivo/MXXNWKE33RFUHBO5GVZ3D65VRE/story/>

Por otro lado, Maday Linkimer, Coordinadora del Plan Nacional para la inserción laboral de la población con discapacidad en Costa Rica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), explica que: “ser un empleador inclusivo puede traer beneficios, especialmente para las pymes (...) al contratar personas con discapacidad las empresas pueden deducir cualquier inversión que se haya hecho para adaptar el puesto de trabajo a la persona con discapacidad, sus salarios y aguinaldo de los impuestos de renta, para eso tienen que ser evaluados por el Consejo nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) y hacer la gestión pertinente ante el Ministerio de Hacienda”. Recuperado de la página web: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/sea-un-empleador-inclusivo/MXXNWKE33RFUHBO5GVZ3D65VRE/story/>

2.2.8.1.2. Empresas en Costa Rica con prácticas de Inclusión Laboral

Cada vez más empresas se están sumando a implementar políticas inclusivas, no solo referentes a la contratación de personas con discapacidad, sino también a cumplir con requerimientos en cuanto a accesibilidad en los espacios físicos, participando en actividades inclusivas en la comunidad a la que pertenecen y, a ofrecer productos accesibles.

Entre las empresas que han destacado en la implementación de prácticas de inclusión laboral se encuentran: Taco Bell, 3M, Diverso Café, Etiquetas Impresas Etiprés, El lugar Desamparados, Mega Super, Walmart, Pizza Hut, Bac Credomatic, Instituto Tecnológico de Costa Rica, entre otros. A continuación, se detallará información sobre las prácticas inclusivas con las que cuentan algunas de estas empresas antes mencionadas:

Taco Bell - “Inclusión sin límites”

De acuerdo con datos encontrados en la página web oficial del periódico La Nación (2019), recuperado de:

https://www.nacion.com/gnfactory/LNC/GNF/2017/05/25/0009/personas_con_discapacidad-empleados_con_discapacidad-discapacidad-Taco_Bell-inclusion_laboral-personal_con_discapacidad_19_1636026390.html), se destaca información sobre las

prácticas inclusivas que tiene la empresa Taco Bell Costa Rica, la cual indica lo siguiente:

“Taco Bell Costa Rica creó un programa llamado “Inclusión sin límites”. Con este, logran emplear actualmente a unas 70 personas con discapacidades diferentes, en sus 34 locales, lo que lo convierte en una de las principales fuentes de empleo para este grupo”.

“Taco Bell es también el primer restaurante de comida rápida en el país que cuenta con una sucursal operada 100% por personal con discapacidad. El nuevo punto, que abrió hace un par de semanas, se encuentra ubicado al frente del parque central de San José, en el centro comercial Food Palace”.

BAC Credomatic

En la página web oficial de BAC Credomatic (2019), recuperado de (www.baccredomatic.com) se encuentra información detallada sobre el Plan piloto que llevó a cabo el banco para la contratación de personas con discapacidad, en el cual contrataron durante el año 2017 a un total de 320 colaboradores con discapacidad en países como: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y oficinas regionales. Adicionalmente, en dicha página web se detalla más información en relación con el tema de la inclusión laboral, el cual indica:

“Igualdad de Oportunidades para todos, promovemos la diversidad e igualdad de oportunidades para todas las personas y procuramos crear un ambiente laboral inclusivo. Entre el 10% y el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad (OMS). El problema de exclusión que aborda este proyecto es la ausencia de oportunidades laborales que consideren las limitaciones y dificultades propias de las personas con discapacidad”.

Así mismo, en cuanto a los beneficios del programa para la sociedad y el negocio, se indica lo siguiente:

“Beneficios del Programa para la sociedad:

- Oferta de trabajo digno y bien remunerado a un colectivo de personas con pocas oportunidades de empleo. Activación económica de las personas discapacitadas y sus familias, a través de su acceso al mercado laboral;
- Estrategia sostenible, replicable y expandible: la amplia necesidad de un proyecto de esta índole, su rentabilidad y el tamaño y la amplitud de servicios de nuestra empresa en la Región, hace que este lleve intrínseca su sostenibilidad en el tiempo, sea replicable a corto plazo y expandible a todos los colectivos de personas discapacitadas” (SIC)

“Beneficios del Programa para el negocio:

- Promoción de inclusividad en el ambiente laboral;
- Sensibilización del personal de la empresa sobre la realidad de las personas discapacitadas y desarrollo de habilidades para relacionarse con ellas
- Mejora del clima organizacional: nuestros colaboradores aprecian este tipo de iniciativas, se sienten identificados con los valores que se viven en nuestra empresa y, por ende, mejora su satisfacción, su compromiso y su productividad;
- Beneficio reputacional”. (SIC)

Diverso Café

“Diverso Café es un concepto distinto, nuevo e inclusivo. Nace bajo la primicia de generar oportunidades laborales para personas con Síndrome de Down, fue fundado el 5 de noviembre de 2017 en la ciudad de Cartago”. Diverso Café (2019), recuperado de la página web: (<https://www.facebook.com/pg/diversocafecr>)

Imagen 17 - Colaboradores de Diverso Café



FUENTE: Pagina Web de Diverso Café (2019), San José, Costa Rica

3M

En la página web oficial de la empresa 3M (2019), recuperado de (www.3m.co.cr) se encuentra información detallada sobre la Diversidad e Inclusión, la cual indica lo siguiente:

En 3M puedes ayudar a crear un mundo mejor. Aplicamos la ciencia de forma colaborativa para mejorar vidas todos los días. Somos un grupo de personas curiosas y creativas, cuyas ideas transforman el futuro. 3M tiene oficinas en más de 70 países; 35,000 empleados en Estados Unidos y 55,000 en el resto del mundo. Estamos creando un ambiente inclusivo en donde nuestra gente se sienta segura, respetada y valorada, con libertad de crear e innovar.



Además, en la página web oficial de la empresa 3M (2019), recuperado de (www.3m.co.cr) se menciona que:

En 3M la diversidad es esencial para la innovación. Buscamos y valoramos las diferencias en las personas: de pensamiento, experiencia, origen étnico, edad, género, la fe, la personalidad y estilos. Las habilidades, experiencias y capacidades diferentes de nuestra gente son lo que impulsa a nuestra empresa hacia delante y nos mantiene relevantes hacia nuestros clientes y mercados. Las diferentes culturas, nacionalidades, antecedentes, conocimientos y capacidades físicas y mentales de nuestra gente alimentan nuestra creatividad e ideas.

Por otro lado, en cuanto al reclutamiento de talento diverso, en la página web oficial de la empresa 3M (2019), recuperado de (www.3m.co.cr) se menciona que: “Las redes

de recursos de empleados (Employee Resource Networks – ERN) de 3M son grupos dirigidos por empleados que sirven como una parte integral de reclutamiento, acoplamiento y retención de diversos talentos y formas de pensar alineados con nuestra visión corporativa y con nuestras estrategias”.

La empresa 3M, cuenta, además, con una Red de conciencia sobre la discapacidad, que a su vez colabora en los procesos de reclutamiento de talento diverso “para ayudar a asegurar que nuestra fuerza de trabajo es representativa de nuestras comunidades y clientes, nosotros:

- Formamos sociedades estratégicas con muchas asociaciones profesionales, colegios y universidades para ayudar a identificar los diferentes candidatos;
- Hacemos que nuestras Redes de Recursos de Empleado participen en actividades de reclutamiento en el campus;
- Nos comprometemos a construir una fuerte cantidad de talentos mediante la inversión en fuerza laboral del mañana”. 3M (2019) (www.3m.co.cr)

Walmart

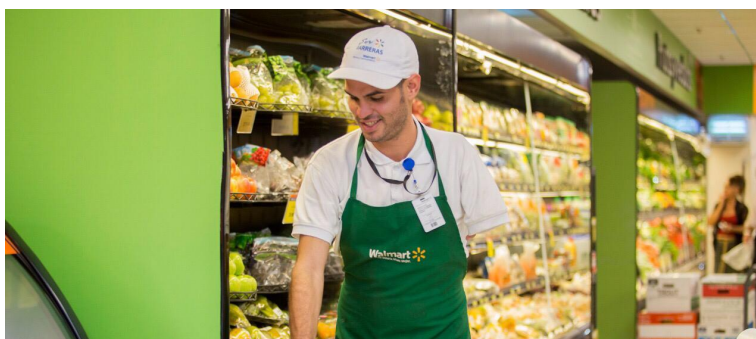
En la página web oficial de la empresa Walmart (2019), recuperado de (www.walmartcentroamerica.com) se encuentra información detallada sobre las políticas de Inclusión laboral, la cual indica lo siguiente:

En la operación de Walmart Costa Rica laboral 112 personas con discapacidad y 226 en toda la operación de Centroamérica. Todos son asociados con diferentes tipos de discapacidad; discapacidades funcionales o físicas, sensoriales: visual o

auditiva y de tipo intelectual, así como limitaciones de lenguaje y comunicación, reto cognitivo, síndrome de Down y otras discapacidades psicosociales.

Así mismo, en dicha página web (www.walmartcentroamerica.com) se menciona que: “En Walmart tenemos un serio compromiso por hacer posible la inclusión laboral para más personas con discapacidad. Nos complace ser una fuente de empleo formal para esta población. Tenemos el objetivo de ampliar las oportunidades de trabajo y adicionalmente buscamos asegurar a nuestros clientes un servicio inclusivo”, *explicó Mariela Pacheco, Sub Gerente de Asuntos Corporativos de Walmart*”.

Imagen 18 - Colaborador de Walmart Heredia



FUENTE: Pagina Web de Walmart (2019), Heredia, Costa Rica

Imagen 19 - Colaborador de Walmart Heredia



FUENTE: Pagina Web de Walmart (2019), Heredia, Costa Rica

Walmart Costa Rica recibió recientemente tres reconocimientos por los esfuerzos que la compañía ha realizado en el campo de inclusión e igualdad en el empleo, los cuales son: Premio Sos Parte, Costa Rica Incluye y Buenas prácticas laborales para la igualdad de género.

TEC

En la página web oficial del Instituto Tecnológico de Costa Rica (2019), recuperado de (<https://tecdigital.tec.ac.cr/lesco/>) se encuentra información detallada sobre el traductor de Lesco, la cual indica lo siguiente:

El Instituto Tecnológico de Costa Rica “creó una herramienta tecnológica llamada Traductor Lesco, que pretende reducir las barreras que en la actualidad impiden a las personas sordas comunicarse e informarse de manera clara y efectiva”. Su objetivo es el de “Apoyar en la reducción de las brechas existentes en el proceso de comunicación, por medio de una herramienta de innovación social que permite la traducción entre texto en español y su equivalente en la lengua de señas costarricense, (LESCO)”

Imagen 20 - Instituto Tecnológico de Costa Rica



FUENTE: Pagina Web de ITCR (2019), San José, Costa Rica

2.2.9. Concepto de Discapacidad

En el artículo 2 de la Ley No. 7600, se define la Discapacidad como: “Condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

(Así reformada esta definición mediante Ley No. 9207 del 25 de febrero del 2014, publicada en La Gaceta No.56 de 20 de marzo del 2014).

Por otro lado, el Artículo 1 de la Ley No. 8661 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las personas con dicha condición son aquellas “que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena, efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás”.

2.2.10. Paradigmas o Modelos de Discapacidad

De acuerdo con la Fundación para las Américas, s.f., un paradigma es un modelo o enfoque que sirve de norma, que se multiplica, como las ideas en la sociedad. Se construyen moldes o paradigmas con ideas que se van transmitiendo de generación en generación.

2.2.10.1. Paradigma Tradicional

De acuerdo con la Fundación para las Américas (OEA), s.f., en el modelo tradicional las personas con Discapacidad son consideradas inútiles, dependientes, una carga para la sociedad puesto que viven principalmente de la caridad y tienen un estatus

social inferior, además, considera que son objeto de lastima, se ven humillados en la relación con otros y las familias los esconden por vergüenza, en conclusión, la respuesta de la sociedad es un enfoque caritativo, limosnas.

Quirós y Parra (2017) afirman: “Dentro de este modelo se destacan diferentes prácticas en el desarrollo histórico: desde el exterminio de las personas con discapacidad hasta la confinación en asilos para proveerlas de alimentación y cuidado” (p.6).

En este modelo, la educación no tenía relevancia, tampoco se consideraba que las personas con Discapacidad deberían de pasar por un proceso de formación para trabajar, sino que, únicamente se consideraban tres aspectos fundamentales; de exterminio y aniquilamiento, sacralizada-mágica y caritativo-represiva, de acuerdo con Brogna (2006), citado por Quirós y Parra (2017)

Según el MEP (2012), citado por Quirós y Parra (2017), “el modelo tradicional puede caracterizarse por la marginación orgánica, funcional y social de las personas con Discapacidad. Este modelo implicó un abordaje de la población con discapacidad desde los internados, los sanatorios y otros procesos de aislamiento” (p.6)

2.2.10.2. Paradigma Médico Rehabilitador

De acuerdo con la Fundación para las Américas (OEA), s.f., en este modelo la discapacidad resulta de la deficiencia de la persona, la discapacidad es considerada únicamente como un problema de salud, en consecuencia es un asunto médico, las soluciones las piensan los expertos basados en diagnósticos, se hace hincapié en la eliminación o cura de la discapacidad, los profesionales ven con recelo el movimiento organizativo PcD que surgió en los años setentas con luchas por la inclusión social de

las personas con discapacidad, por lo que surgió una lucha por quien tiene el protagonismo.

De acuerdo con este modelo, las personas con Discapacidad necesitan recibir toda la rehabilitación posible para poder alcanzar mejores niveles de “normalidad”, además considera que juegan un papel pasivo como pacientes, es decir, no tienen posibilidad de opinar ni de decidir por si mismos, por lo que, para este modelo, las personas con Discapacidad no son vistas como sujetos de derechos.

Así mismo, plantea que las personas con Discapacidad no son capaces de vivir de forma independiente de sus familiares o cuidadores. Entre las consecuencias más comunes de este modelo que afectan a las personas con Discapacidad están:

- Sumisión, falta de empoderamiento
- Segregación
- Institucionalización
- Estigmatización
- Dependencia
- Baja autoestima

2.2.10.3. Paradigma Social

El modelo social se sustenta en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Naciones Unidas (2007), la cual fue ratificada en Costa Rica como Ley No.8661, se centra en la dignidad intrínseca del ser humano, valorando las diferencias. En donde la persona con discapacidad es sujeto de derechos y obligaciones, y no objeto de sobreprotección y/o lastima.

Además, sugiere que la discapacidad es un hecho social y no un problema individual, donde nos corresponde a todas las personas como miembros de la sociedad eliminar las barreras que impiden la participación de las personas con discapacidad en ella. Así mismo, se enfoca en el entorno, donde interactúan las carencias y en donde la sociedad podría estar limitando o empoderando, dependiendo de los distintos factores.

Entre las barreras más grandes con las que se enfrenta este modelo, es la barrera actitudinal, la cual se analizará más adelante en la Cultura Organizacional. Adicionalmente, este modelo propone que se debe asegurar la accesibilidad en las vías públicas, el transporte y en general a todos los sitios públicos y empresas tanto públicas como privadas.

2.2.11. Discriminación contra las personas con Discapacidad

El **artículo 1**, inciso a) de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, menciona lo siguiente: “El término “discriminación contra las personas con discapacidad” significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.”

Además, el **artículo 33** de la Constitución Política de la República de Costa Rica indica: “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad Humana”

Por otra parte, el **artículo 24** de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, menciona: “Se considerarán actos de discriminación el

emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo”

El artículo anterior apela a la igualdad que debe existir en los procesos de selección de personal de las empresas en general, garantizando de esta manera condiciones idénticas para todos los aspirantes que cumplan con los requisitos para aplicar a una posición vacante dentro de la organización.

Cabe mencionar en este apartado el **artículo 404** del Código de Trabajo, donde se alude a la prohibición de discriminación en el trabajo, el cual menciona lo siguiente: “Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación”

2.2.11.1. ¿Que no es Discriminación?

El **artículo 1, inciso b)**, de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, menciona lo siguiente: “No constituye discriminación la distinción o preferencia adoptada por un Estado parte a fin de promover la integración social o el desarrollo personal de las personas con discapacidad, siempre que la distinción o preferencia no limite en sí misma el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad y que los individuos con discapacidad no se vean obligados a aceptar tal distinción o preferencia. En los casos en

que la legislación interna prevea la figura de la declaratoria de interdicción, cuando sea necesaria y apropiada para su bienestar, esta no constituirá discriminación”

Además, es importante mencionar que cuando los ajustes que se deban hacer al puesto de trabajo sean desproporcionados y signifiquen una derogación de dinero muy alta para la empresa que contrata, no se considera discriminación. En este sentido, la OACDH (2014), menciona: “Cuando los ajustes impongan una carga desproporcionada o indebida a la persona o entidad que se espera los realice, el hecho de no proceder a realizarlos no constituirá discriminación”. (p.99).

Igualdad de oportunidades

El **artículo 2** de la Ley 7600 define el término “Igualdad de Oportunidades” como el “Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias”

Principio de Autonomía personal

Este principio hace referencia a que las personas con Discapacidad tienen el deber y el derecho de tomar decisiones con relación a su vida y en función de sus necesidades y metas propias que impulsen su desarrollo, con el fin de lograr una mayor independencia de su núcleo familiar o cuidadores.

De acuerdo con el nuevo paradigma social, la persona con discapacidad es llamada a ejercer su derecho a la autodeterminación y a participar en la toma de decisiones que le afecten directa e indirectamente, es por esto por lo que tener autonomía

personal es vital para que se continúen desarrollando y puedan insertarse laboralmente con éxito, además, les brinda la confianza necesaria para enfrentar de manera consciente y responsable su discapacidad.

Adicionalmente, la familia tiene un papel importante y relevante para promover y contribuir con el desarrollo de la persona con Discapacidad, el **artículo 11** de la ley 7600 menciona con respecto a esto lo siguiente: “Todos los miembros de la familia deben contribuir a que la persona con discapacidad desarrolle su vida digna y ejerza plenamente sus derechos y deberes. Las personas con discapacidad que no disfruten del derecho de vivir con su familia deberán contar con opciones para vivir con dignidad, en ambientes no segregados”

La vida independiente es complementaria con la equiparación de oportunidades, pues significa por un lado la existencia de accesos, y por otro la disposición y preparación de la persona para aprovechar y disfrutar de los accesos y oportunidades. (...) significa un paso importante en el enfoque de atención, pues no es lo mismo brindar un servicio con base en el criterio profesional, que ofrecer un apoyo basado fundamentalmente en las necesidades derivadas de la discapacidad. (...) se trata de desarrollar nuestro sentido de solidaridad, comprender las dificultades y necesidades que una persona debe enfrentar para lograr mejores y mayores niveles de desarrollo, de respetar su derecho a participar en las decisiones relacionadas con su proyecto de vida, y de facilitar los apoyos que requiere para lograrlo, en la medida de sus posibilidades (p.19).

La Asamblea General de las Naciones Unidas, adopta en 2006 la Convención de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2006), la cual, en su **artículo 1** menciona: “El propósito de la presente convención es promover,

proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Así mismo, el **artículo 19**, menciona:

Los Estados partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptaran medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad, asegurando en especial que:

- a) Las personas con discapacidad tengan la oportunidad de elegir su lugar de residencia y donde y con quien vivir, en igualdad de condiciones con los demás, y no se vean obligadas a vivir con arreglo a un sistema de vida específico;
- b) Las personas con discapacidad tengan acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de esta;
- c) Las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición, en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad y tengan en cuenta sus necesidades.

2.3. Marco normativo y políticas vigentes

A continuación, se analizará el marco normativo vigente en Costa Rica y las políticas vigentes relacionados con la Discapacidad y la Inclusión Laboral.

2.3.1. Constitución Política de Costa Rica

La Constitución Política de Costa Rica, en su **artículo 33** expresa lo siguiente: “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”. El artículo anterior, se refiere a la igualdad de las personas ante la ley, si bien es cierto, no menciona explícitamente la discapacidad, se puede inferir que está contemplando sin excepción alguna a todas las personas. Además, hace mención de que no se puede practicar ninguna discriminación contraria a la dignidad humana, lo cual sugiere un trato igualitario y equitativo a todos los seres humanos.

2.3.2. Código de Trabajo

El Código de Trabajo de Costa Rica no hace alusión directamente sobre la inclusión laboral para personas con discapacidad, sin embargo, a partir de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Laboral, el 25 de julio de 2017, se realizaron importantes modificaciones a este Código, entre los cuales están el Título Octavo, que habla sobre la prohibición de discriminar, el artículo 404 de este Código expresa lo siguiente: “Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión pública, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación”.

Como se observa en el artículo anterior, la prohibición de discriminar por discapacidad es uno de los factores que contempla la legislación costarricense y, a pesar de que en ninguna parte del código se hace mención directa sobre la Inclusión Laboral, se puede inferir que sí está protegiendo y amparando en igualdad de condiciones a la población con discapacidad dentro del marco de las relaciones laborales, inclusive desde la etapa precontractual, al igual que con los demás candidatos que no tengan discapacidad.

Actualmente, en Costa Rica existen diversas leyes que regulan todo lo relacionado con los derechos y deberes de las personas con discapacidad, no solo en materia Laboral, sino, desde una perspectiva social y de derechos humanos, siendo el resultado de un gran avance hacia el desarrollo de una sociedad que busca ser cada vez mas equitativa y solidaria, reconociendo los derechos pero también los deberes de las personas con discapacidad, posicionando su lugar en la sociedad y asegurando que estos derechos y oportunidades estén en iguales condiciones con el resto de los colaboradores.

2.3.3. Ley No. 7600 – Ley sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad

El **artículo 2** de esta ley define algunos conceptos relacionados, a continuación, se detallan los más relevantes para el presente trabajo de investigación:

Accesibilidad

“Son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con Discapacidad tengan acceso, en igualdad de

condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información, y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras”.

Equiparación de Oportunidades

“Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas”.

Discapacidad

“Condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Organización de personas con Discapacidad

“Son aquellas organizaciones dirigidas por personas con discapacidad o por sus familiares cuyos fines y objetivos están dirigidos a la promoción y defensa de la igualdad de oportunidades”.

Ayuda técnica

“Elemento requerido por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía”.

Servicio de Apoyo

“Ayudas técnicas, equipo, recursos auxiliares, asistencia personal y servicios de educación especial requeridos por las personas con discapacidad para aumentar su grado de autonomía y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo”.

Con respecto a los objetivos de esta ley, el **artículo 3** de esta ley indica lo siguiente:

- a) Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.
- b) Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.
- c) Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- d) Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.

En el **artículo 3**, descrito anteriormente, se describen los objetivos de esta ley, los cuales son parte de los principios fundamentales que la conforman. Entre las principales garantías y derechos que otorga esta ley para las personas con discapacidad, están los siguientes:

- Acceso a la educación
- Acceso al trabajo

- Acceso a los servicios de salud
- Acceso al espacio físico
- Acceso a los medios de transporte
- Acceso a la información y a la comunicación
- Acceso a la cultura, el deporte y las actividades recreativas

Adicionalmente, en el Título V de esta ley, se describen las distintas reformas que fueron hechas a los diferentes Códigos y leyes en los diferentes ámbitos, sin embargo, para efectos de este trabajo de investigación, únicamente se hará referencia a la reforma que sea aplicable al ámbito laboral de las personas con discapacidad, en este caso es la Ley No.7092, del Impuesto sobre la Renta.

2.3.4. Ley No. 7092 – Del Impuesto sobre la Renta e Incentivo a favor de los Empleadores que contraten Personas con Discapacidad:

El **artículo 8**, inciso b) de esta ley menciona lo siguiente:

Son deducibles de la renta bruta:

- a) Los sueldos, los sobresueldos, los salarios, las bonificaciones, las gratificaciones, las regalías, los aguinaldos, los obsequios y cualquier otra remuneración por servicios personales efectivamente prestados, siempre y cuando procesa y se hayan hecho las retenciones y enterados los impuestos a que se refiere el Título II de esta Ley. Además, podrá deducirse una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos mencionados en los párrafos anteriores de este artículo a las personas con discapacidad a quienes se les dificulte tener un puesto*

competitivo, de acuerdo con los requisitos, las condiciones y normas que se fijan en esta ley.

Así mismo, los costos por las adecuaciones a los puestos de trabajo y en las adaptaciones al entorno, en el sitio de labores incurridas por el empleador.

(Así reformado este segundo párrafo por el artículo 75 de la Ley sobre Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad No.7600 del 2 de mayo de 1996)

Por otra parte, el Reglamento a la Ley del Impuesto sobre la Renta, expresa en su artículo 12, lo siguiente:

Las empresas y personas con actividades lucrativas citadas en el artículo 2do. de la Ley tienen derecho a deducir de su renta bruta, los costos y gastos necesarios contemplados en el artículo 8 de la ley, siempre que sean necesarios para producir ingresos gravables”

De acuerdo con lo indicado en párrafo anterior, serán deducibles de la renta bruta.

b) las remuneraciones enumeradas en el inciso b) de la Ley; en el caso de personas lisiadas, podrá deducirse un monto adicional, igual a las remuneraciones pagadas, siempre que se demuestre tal condición, mediante certificación extendida por el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial

Tal como lo expresa la Red de Empresas Inclusivas, en su folleto No.8 de la Caja de Herramientas sobre los “*Incentivos fiscales a las empresas*”, el procedimiento para aquellas empresas que contraten personas con discapacidad y deseen obtener los beneficios que otorga esta Ley, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar formalmente por escrito al Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial la certificación a que se refiere el inciso b), artículo 12 del

Reglamento a la Ley 7092, suministrando datos generales sobre la identificación de la empresa.

- Aportar certificación del diagnóstico médico y valoración funcional del trabajador con discapacidad extendida por un especialista, así como los datos generales de identificación/a.
- Anexar la fotocopia del contrato de trabajo suscrito con la persona con discapacidad.
- Descripción del puesto que desempeña o desempeñará el trabajador/a especificando si este ha requerido o requerirá adaptación al puesto o del equipo de trabajo en virtud de su discapacidad.
- El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) dispondrá de un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de la fecha de recibo de los documentos citados para emitir la certificación.

Una vez realizado este trámite, la empresa presentara su declaración en las fechas correspondiente incluyendo en el formulario las deducciones permitidas por esta ley.

2.3.5. Ley No. 8862 – Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el sector Publico.

Esta Ley tiene un único artículo y como su título lo establece, es de aplicación para las instituciones del Estado, el artículo único de esta Ley indica lo siguiente:

En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un 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 de cada uno de esos Poderes.

Para los efectos del presente trabajo de investigación y de la propuesta que se va a presentar a la ESPH con relación al Programa de Inclusión Laboral, esta Ley no es de acatamiento obligatorio, debido a que a pesar de que la ESPH fue creada mediante Ley orgánica de la Republica el 8 de marzo de 1976, tuvo una transformación a Sociedad Anónima, de acuerdo con la Ley No.7789.

2.3.6. Ley No. 9379 – Ley para la Promoción de la Autonomía personal de las personas con Discapacidad

Es una de las leyes más recientes, como su nombre lo dice, promueve la autonomía personal de las personas con Discapacidad para decidir su proyecto de vida, rige a partir del 30 de agosto del 2016.

Costa Rica fue pionero en la región al aprobar esta ley que reconoce a las personas con discapacidad su capacidad jurídica en forma plena, es decir el derecho a decidir su proyecto de vida y tomar sus propias decisiones en todos los aspectos de su vida, incluyendo: aspectos patrimoniales, personales y de ciudadanía como la emisión del sufragio. El **artículo 1** de esta Ley indica lo siguiente:

El objetivo de la presente ley es promover y asegurar, a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno y en igualdad de condiciones con los demás del derecho a su autonomía personal. Para lograr este objetivo se establece la figura del garante para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad y, para potenciar esa autonomía, se establece la figura de la asistencia personal humana

2.3.7. Ley No. 8661 - De la Convención sobre Derechos de personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo

Esta Ley fue creada para ratificar la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, Naciones Unidas (2007), la fecha de su publicación en el Diario oficial La Gaceta fue el 29 de setiembre de 2008. En el primer párrafo del **artículo 1** de esta Ley, se indica el propósito de esta Convención, el cual dice así: “El propósito de la presente convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”

En el **artículo 2**, se encuentran una serie de definiciones relevantes para el contexto del presente trabajo de investigación, a continuación, se detallan:

La “**comunicación**” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Por “**lenguaje**” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

Por “**discriminación por motivos de discapacidad**” se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga

el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Por “**ajustes razonables**” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Por “**diseño universal**” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten.

Por otra parte, el **artículo 3**, menciona que los principios de la Convención son los siguientes:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;

- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución a las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

2.3.8. Ley No. 2171 – Ley del Patronato Nacional de Ciegos

EL Patronato Nacional de Ciegos (PANACI), es una institución gubernamental, creada al amparo de la Ley No.2171, en el fin de atender, apoyar y acompañar a las personas con discapacidad visual de todo el territorio nacional. El **artículo 1** de esta ley expresa lo siguiente:

Con el nombre de Patronato Nacional de Ciegos, crease un organismo cuya finalidad será la de brindar protección a todas las personas ciegas, por los medios y en la forma que esta ley señala, y coordinar la acción de todos aquellos organismos o asociaciones que tengan relación con las personas no videntes.

En cuanto a las funciones que tiene el Patronato Nacional de Ciegos, en el **artículo 14** de esta ley se mencionan las siguientes:

- a) *Unificar la causa social del ciego con miras a su protección, habilitación o rehabilitación;*
- b) *Levantar censos sobre la población ciega del país de acuerdo con la Dirección General de Estadística y Censos;*
- c) *Velar porque los reglamentos y planes de estudio necesarios para la rehabilitación de los invidentes, sean acordes con las necesidades reales de*

- este grupo; (Así reformado por el artículo 2 de la Ley No.7286 de 4 de febrero de 1992)*
- d) Controlar todas las campañas tendientes a recoger fondos para los ciegos y velar por el correcto destino de los mismos; (SIC)*
 - e) Gestionar rebajas de hasta un 50% de descuento en las tarifas de transporte nacional e internacional para los ciegos, en las empresas del estado y en las particulares;*
 - f) Autorizar la realización de campañas a favor de los ciegos, de conformidad con los reglamentos que al efecto dicte;*
 - g) Actuar como asesor del estado y de sus instituciones cuando algún organismo les solicite ayuda para los ciegos;*
 - h) Gestionar ante las instituciones educativas del país o internacionales, los medios técnicos necesarios para llevar a cabo los fines y medidas protectoras enumeradas en el artículo 16 de esta Ley; (Así reformado por el artículo 2 de la Ley No. 7286 de 4 de febrero de 1992)*
 - i) Realizar campañas profilácticas y de prevención;*
 - j) Administrar los fondos destinados a asistencia social; para este efecto podrá instalar y mantener los órganos administrativos necesarios; (Así adicionado por el artículo 2 de la Ley No.2968 de 20 de diciembre de 1961)*
 - k) La Junta Directiva del Patronato Nacional de Ciegos elaborara anualmente, al Ministerio de Hacienda, la lista de artículos necesarios para la rehabilitación del invidente, así como los materiales indispensables para sus labores, los que estarán exentos de toda clase de impuestos, timbres y tasas. (Así adicionado por el artículo 3 de la Ley No.7286 de 4 de febrero de 1992)*

El ente encargado en Costa Rica de la divulgación de toda la legislación vigente en materia de discapacidades mencionadas anteriormente en este apartado, incluido el Código de Trabajo, es el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por medio de su Departamento de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. A continuación, se detallan las principales funciones de este departamento, recuperado de la página oficial del MTSS (www.mtss.go.cr):

- 1- Asesorar en materia de equiparación de oportunidades a personas con Discapacidad y atender situaciones de discriminación por Discapacidad o para tutelaje de derechos laborales.
- 2- Divulgar la legislación nacional e internacional en materia de equiparación de oportunidades para personas con discapacidad dirigida a diferentes actores sociales.
- 3- Desarrollar procesos de sensibilización y capacitación en materia de discapacidad, dirigida a diversos sectores de la sociedad a fin de dar a conocer los derechos laborales de esta población y promover su inclusión en el mercado laboral.
- 4- Asesorar al sector empresarial en materia de equiparación de oportunidades para personas con discapacidad.
- 5- Promover la responsabilidad social empresarial como una acción afirmativa en la contratación de personas con discapacidad a fin de mejorar las condiciones de vida de estas personas y sus familias.
- 6- Diseñar e implementar proyectos en materia de discapacidad y trabajo que propicien la tutela de derechos e inclusión laboral de personas con discapacidad.

- 7- Asesorar y brindar seguimiento y monitoreo a proyectos de cooperación internacional y nacional en materia de discapacidad y trabajo, que propicien la tutela de derechos de inclusión laboral de personas con discapacidad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad (teórica o aplicada)

Las investigaciones científicas con finalidad teórica, “tienen como propósito la aportación de elementos teóricos al conocimiento científico sin la intención de su corroboración directa en un campo concreto de aplicación” (Moreno, s.f.), citado por Parra (2019, p.81).

Barrantes (2013), define la investigación con finalidad teórica como: “aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (p. 64).

Por otro lado, Barrantes (2013) expresa: “cuando la investigación tiene una finalidad aplicada, lo que se busca es la solución de problemas sin aportar conocimiento teórico (...) la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p, 64).

En concordancia con los objetivos específicos planteados, la finalidad de esta investigación es aplicada, debido a que se pretende conocer, indagar y analizar diferentes aspectos que puedan representar barreras ante una eventual contratación de personas con discapacidad en la ESPH, para posteriormente elaborar una propuesta que aborde dichas barreras y proponga medidas de contingencia.

3.1.2 Dimensión temporal (transversal / longitudinal)

Para los autores Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, (2014), la dimensión temporal, ya sea transversal o longitudinal, es una manera de clasificar una investigación

con tipo de diseño no experimental. Así mismo, mencionan que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p.154).

Por otro lado, mencionan que: “las investigaciones de diseños longitudinales son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos” (p.159).

Para la presente investigación se aplica la dimensión transversal, ya que implica el análisis del tema en un momento determinado, cuyo propósito es conocer las percepciones, mitos y creencias de los colaboradores en cuanto a la inserción laboral de personas con discapacidad y analizar el impacto que tienen las posibles barreras en una adecuada inclusión laboral en la ESPH para el periodo de I semestre de 2019.

3.1.3 Marco (mega-macro-micro)

El marco de la investigación hace referencia al tamaño o la extensión de la población que se pretende investigar, ya sea organización, área, lugar, entidad, institución, etc.

a) Mega

El marco mega según González, Chinchilla, Guerra & Jara (2018) “pretende estudiar un gran espacio o temática (...) cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa” (p.27).

b) Macro

El macro hace referencia al “estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa” (González et al, 2018, p. 27).

c) Micro

El marco micro menciona González, et al (2018) “investigación a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. Por ejemplo: una investigación de la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de colaboradores del departamento de mercadeo de la empresa” (p. 27). Para los fines de este trabajo de investigación se va a utilizar un marco macro, el cual comprende el realizar un estudio en una parte o fragmento del marco mega; ya que únicamente se va a abordar un segmento de los colaboradores de la ESPH.

3.1.4 Naturaleza (cuantitativa, cualitativa o mixta)**a) Cuantitativa**

Una investigación con naturaleza cuantitativa es la que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4)

b) Cualitativa

Los autores (Hernández, Fernández y Baptista, (2014), mencionan que: “La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los

individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p.358)

c) Mixta

Cuando una investigación tiene una mezcla de los enfoques cuantitativo y cualitativo, se considera que tiene una naturaleza mixta. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2014) el enfoque mixto es: “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (p. 534).

La naturaleza del presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se recopilarán datos que contienen las percepciones, mitos y creencias de los colaboradores sobre el tema de investigación, con el fin de determinar las posibles barreras que puedan impedir una adecuada inserción laboral de las personas con discapacidad en la ESPH.

3.1.5 Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)

a) Exploratorio

Los estudios exploratorios se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso. (...) es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si sí deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 91).

b) Descriptivo

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (...) pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

c) Correlacional

En los estudios correlacionales, se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (...) tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

d) Explicativo

Los estudios explicativos pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian (...) van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 95).

El presente trabajo de investigación, se clasifica dentro de dos tipos de alcances; por un lado, es descriptivo, ya que busca recabar información sobre las percepciones, mitos y creencias de los colaboradores de la ESPH sobre la inclusión laboral y por otro

lado, también tiene un alcance correlacional, debido a que se pretende relacionar las variables de percepción, mitos y creencias con la inserción laboral de personas con discapacidad, para determinar las posibles barreras existentes que puedan obstaculizar una adecuada inclusión laboral de esta población a la ESPH.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Unidades de análisis (objetos o sujetos de estudio)

En la presente investigación, se tomará en cuenta a los colaboradores que ocupan puestos de jefaturas o en su defecto, quienes tengan entre sus responsabilidades, el tener que tomar decisiones de contratación de personal, además de una muestra de los colaboradores de las áreas administrativa y operativa y, finalmente, también se realizará una entrevista con la jefatura de Reclutamiento y Selección.

3.2.2 Fuentes primarias

Las principales fuentes primarias que se utilizaron para la presente investigación son las respuestas de los propios colaboradores de la empresa a los cuestionarios que se aplicaron para este fin, incluyen jefes (as) de departamento y una muestra representativa de los colaboradores de las áreas administrativa y operativa. Las fuentes primarias son también conocidas como fuentes de primera mano, ya que la información que se recopila es directa y veraz.

3.2.3 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias que se utilizaron para la realización de esta investigación corresponden a la información recopilada de la página web oficial de la ESPH (www.esph-sa.com), así como también, información suministrada por el área de Gestión y Desarrollo Humano de la empresa.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) las poblaciones deben situarse claramente en por sus características de contenido, lugar y tiempo.” Lepkowsky (2008b), citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.174).

La población del presente trabajo de investigación comprende a todos aquellos colaboradores de la ESPH, que se encuentran laborando en puestos que tienen plaza, en las áreas administrativas, en el periodo del I semestre de 2019.

En el siguiente cuadro, se muestran los datos del total de la población de colaboradores de la ESPH, los cuales están clasificados de acuerdo con el tipo de posición que ocupan, encontramos que actualmente hay 609 colaboradores con plaza, 9 en servicio especial, 6 en interinato y 2 en Jornal, para un total general de 624 colaboradores.

Cuadro 2. Población clasificada por región

REGION	CANTIDAD
Pacífico Norte	3
Guanacaste	3
Plaza	3
Valle Central	623
Alajuela	81
Plaza	80
Servicio Especial	1
Cartago	2
Plaza	2
Heredia	506
Interinato	6
Jornal	2
Plaza	491
Servicio Especial	7
San José	34
Plaza	33
Servicio Especial	1
TOTAL GENERAL	626

FUENTE: Elaboración propia. Información tomada de www.esph-sa.com

3.3.2 La muestra

“La muestra es en esencia un subgrupo de la población (...) es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.175).

Para la presente investigación se consideraron dos muestras representativas de los colaboradores de la ESPH, una corresponde al 40% de los colaboradores en departamentos Administrativos y Operativos de la ESPH y la otra, corresponde al 31% de las jefaturas de la empresa.

3.3.3 Probabilística

Esta investigación es de tipo probabilístico, debido a que los colaboradores de la empresa van a formar parte de la muestra de resultados. La muestra probabilística es: “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.175).

3.3.4 No probabilística

La muestra no probabilística es: “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.175).

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) expresan:

“Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos,

comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento” (p.396-397).

En cuanto a la recolección de los datos en la investigación cualitativa, Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) expresan lo siguiente: “Ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. En el caso de seres humanos, en su vida diaria, como hablan, en que creen, que sienten, como piensan, como interactúan, etcétera”. (p.397).

Ante la interrogante de cuál es el instrumento que utilizado en la investigación cualitativa para la recolección de los datos, los autores Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) indican lo siguiente: “el propio investigador es quien mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones, etc.) (...) no solo analiza, sino que es el medio de obtención de la información (...) en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual...” (p.397).

3.4.1 Entrevistas

“La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (...) pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera.” Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.403 y 407).

Por otro lado, Janesick (1998), citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.403), indica: “en la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.” De acuerdo con Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.403-404), las principales características de las entrevistas cualitativas son:

- c)** El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
- d)** Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.
- e)** La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica.
- f)** El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
- g)** El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.
- h)** El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.

- i) Las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

Como parte de esta investigación se realizó una entrevista cualitativa a la Jefatura de Reclutamiento y Selección, que se llevó a cabo en diferentes momentos en los que se entregaba documentación y se tenían reuniones cortas y una reunión final en la que se le realizaron una serie de preguntas más específicas sobre las políticas de contratación y lineamientos.

3.4.2 Cuestionario

Para Chasteauneuf (2009), citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.217), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Además, menciona Brace (2013), citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.217), “debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”

3.4.3 Observación

De acuerdo con Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.252), “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”. Además, indican sobre la observación cualitativa lo siguiente: “no es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una

reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. (pag.399).

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Definición conceptual, operativa e instrumental

El paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes, se le denomina operacionalización, Solís (2013), citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.211). “La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable” Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, p.211).

La operacionalización de las variables de esta investigación se realizará mediante la utilización de la escala de Likert, la cual permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad de las personas encuestadas con las afirmaciones que se plantean en los cuestionarios, se definió la siguiente escala: **Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo, Muy en desacuerdo.**

Cuadro 3. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	INDICADORES	CONCEPTUALIZACION	OPERACIONALIZACION	INSTRUMENTALIZACION
Exponer las bases teóricas sobre Inclusión Laboral y la discapacidad, de los conceptos fundamentales aplicables a esta investigación.	Inclusión Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceptación ▪ Discapacidad 	“Proceso que reivindica los derechos de las personas con discapacidad” (Quirós y Parra, 2017, p.31 y 32)	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	Cuestionario aplicado a los colaboradores en puestos administrativos y operativos de la ESPH, de la pregunta #1 a la #15.
Conocer la percepción, mitos y creencias de los colaboradores de la ESPH, en torno a la inclusión laboral	Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción ▪ Mitos y creencias 	“Representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización” (Chiavenato, 2017, p.72)	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo 	Cuestionario aplicado a los colaboradores en puestos administrativos y operativos de la ESPH, de la pregunta #16 a la #38.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Igualdad de oportunidades ▪ Autonomía Personal ▪ Vida Independiente 		<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	
<p>Analizar el impacto que tienen las políticas de contratación y lineamientos en la inclusión laboral</p>	<p>Políticas de contratación y lineamientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobertura ▪ Divulgación ▪ Control-Eficiencia 			<p>Entrevista aplicada a la Jefatura de Reclutamiento y Selección de personal de la ESPH.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reforma Procesal Laboral 			
Identificar posibles barreras actitudinales, presentes a nivel de jefaturas, que puedan afectar negativamente la decisión de contratación de una persona con discapacidad, aun cuando cumple con los requisitos del puesto.	Barreras Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estereotipos ▪ Prejuicios ▪ Discriminación 	“constituyen la mayor limitante que tienen las personas con discapacidad para insertarse en el mercado laboral, entre las principales están: estereotipos, prejuicios y discriminación”.	Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo	Cuestionario aplicado a las jefaturas de la ESPH, de la pregunta #6 a la #34.
Elaborar una propuesta de un programa de Inclusión Laboral que promueva la participación de las personas con discapacidad dentro de la ESPH en un marco de equidad e igualdad de oportunidades con las demás personas.					

Fuente: *Elaboración propia.*

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos utilizados. Partiendo de los objetivos y variables de la investigación, se desarrollaron dos cuestionarios y una entrevista semi estructurada.

Por medio del área de Comunicaciones de la ESPH, se envió de forma oficial un comunicado masivo a colaboradores y jefaturas, con los enlaces correspondientes a los cuestionarios. En cuanto a la entrevista realizada a la jefatura de Reclutamiento y Selección de Personal, se realizó de forma presencial en las oficinas centrales de la ESPH.

4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la presente investigación, la codificación y tabulación de los datos se realizó de forma automática, utilizando una herramienta de google de aplicación en línea, la cual se especializa en encuestas.

4.3 TIPOS DE GRÁFICOS

Los gráficos que se utilizaron para esta investigación son de tipo circular, donde cada variable que está siendo investigada representa una porción de la totalidad. Se seleccionó este tipo de gráfico por ser el que muestra la contribución de cada una de esas variables al total.

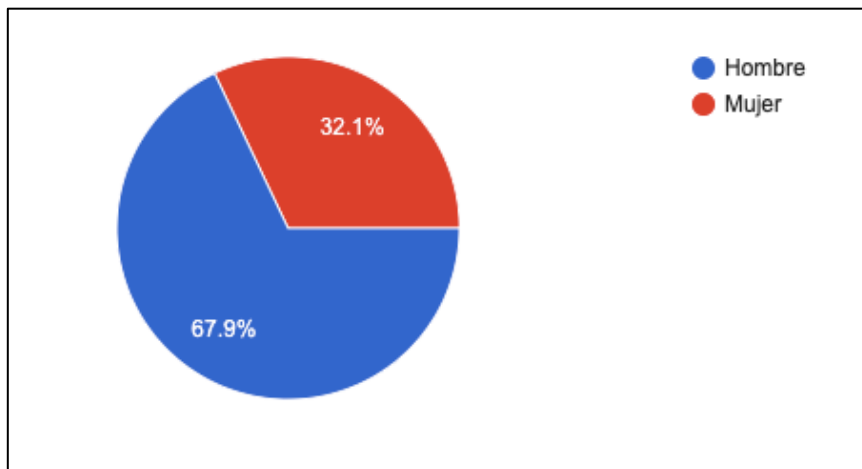
4.4 ANÁLISIS DE DATOS

En este capítulo, se presentarán los resultados de la investigación en mediante gráficos que muestran de una manera clara y visible las respuestas brindadas por los encuestados conforme a cada variable del estudio y sus respectivos indicadores. Como se ha mencionado anteriormente, para esta investigación, se utilizaron tres instrumentos, un cuestionario para colaboradores, otro para jefaturas y una entrevista realizada a la jefatura de reclutamiento y Selección de Personal.

4.4.1. Cuestionario Colaboradores

A continuación, se presentarán los resultados del cuestionario No.1, aplicado a los colaboradores de la ESPH.

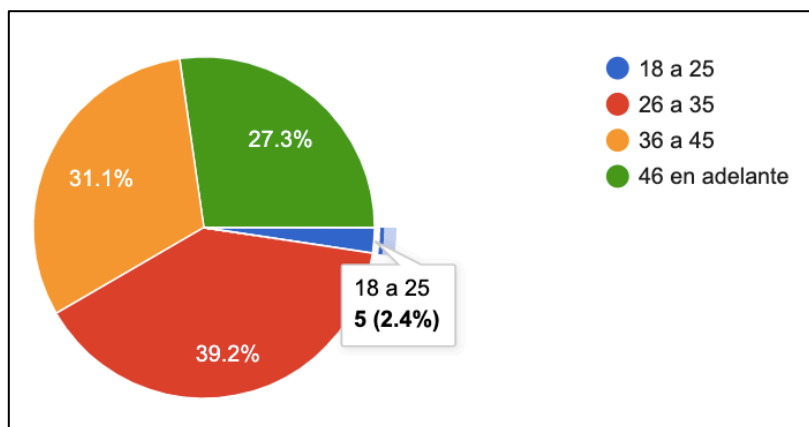
Gráfico 1 - Género



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 1 muestra que el 67.9% de los colaboradores que contestaron la encuesta son hombres, mientras que el 32.1%, son mujeres.

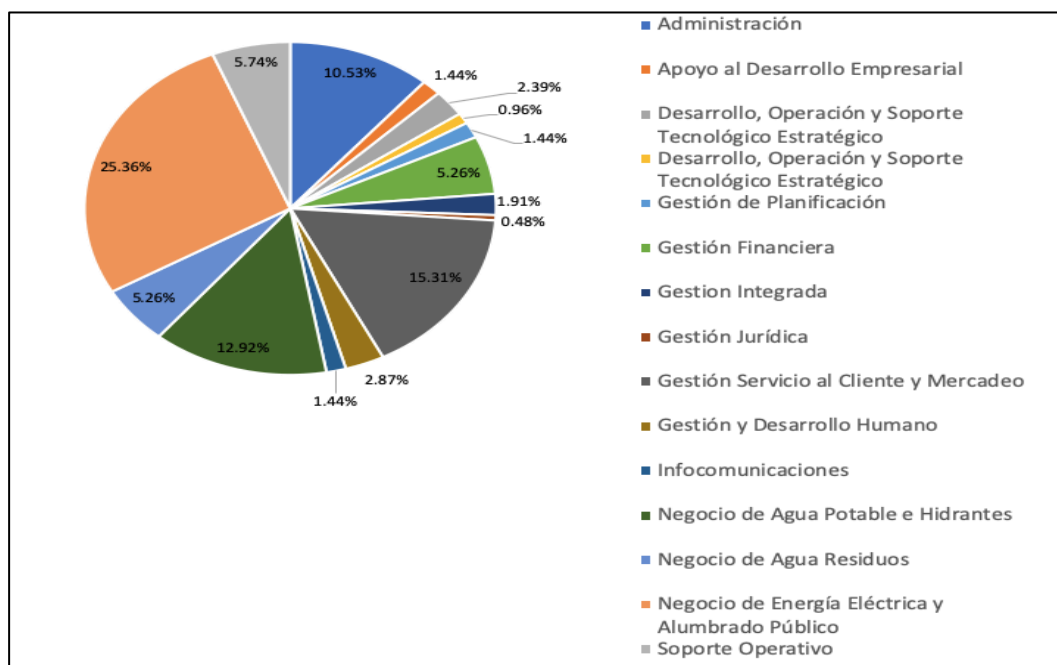
Gráfico 2 - Edad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 2 muestra la edad por rangos de los colaboradores que contestaron la encuesta, donde el 39.2% tiene una edad entre 26 a 35 años, el 31.1% tiene una edad entre 36 a 45 años, el 27.3% tiene una edad de más de 46 años y el 2.4% tiene una edad entre 18 a 25 años.

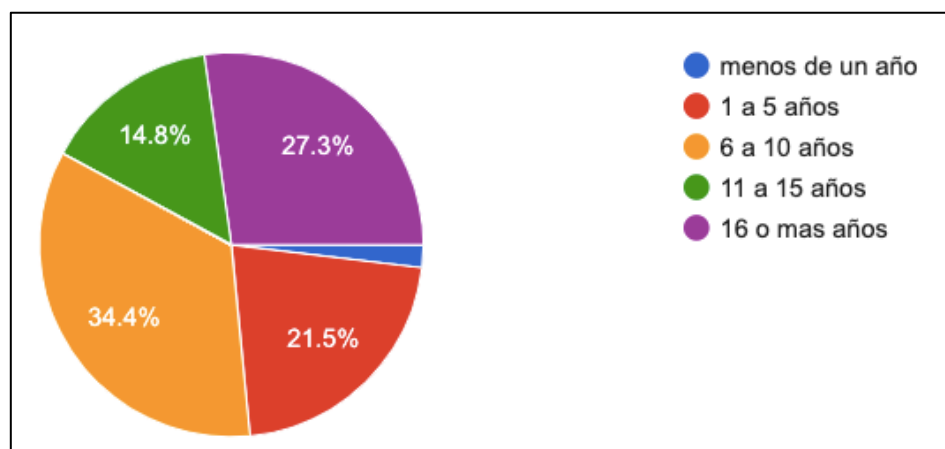
Gráfico 3 - Proceso o negocio al que pertenece



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 3, se muestra la participación de los colaboradores de acuerdo al proceso o negocio al que pertenecen, donde Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público tiene un 25.36%; Administración, un 17.22%; Gestión de Servicio al Cliente y Mercadeo, un 15.31%; Negocio de Agua Potable e Hidrantes, un 12.92%; Soporte Operativo, un 5.74%; Gestión Financiera y Negocio de Agua Residuos, un 5.26% ambos; Gestión y Desarrollo Humano, un 2.87%; Desarrollo, Operación y Soporte Tecnológico Estratégico, un 2.39%; Gestión Integrada, un 1.91%; Apoyo al Desarrollo Empresarial, Gestión de Planificación e Infocomunicaciones con un 1.44% cada uno; Gerencia y Sub Gerencia, un 0.96%; y Gestión Jurídica representa un 0.48% en la participación.

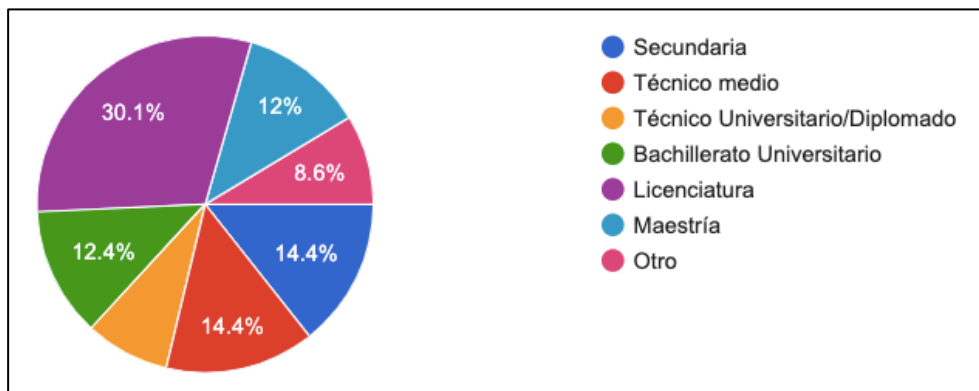
Gráfico 4 - Años de laborar en la ESPH



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 4 muestra la participación de los colaboradores de acuerdo con los años de laborar en la ESPH por rangos, donde 34.4% tiene entre 6 y 10 años, el 27.3% tiene 16 o más años, el 21.5% tiene entre 1 a 5 años, el 14.8% tiene entre 11 y 15 años y el restante 2% de los colaboradores tiene menos de un año.

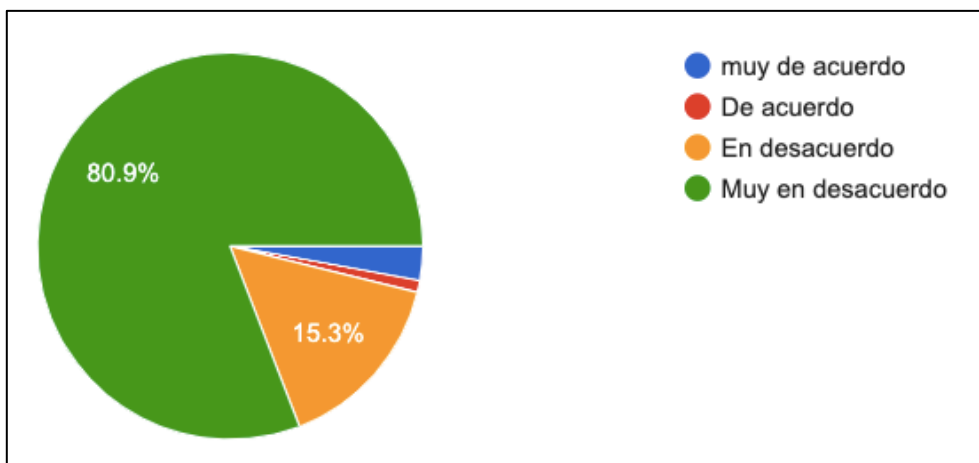
Gráfico 5 - Nivel Académico



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 5 muestra el nivel académico de los colaboradores que participaron en la encuesta, donde Licenciatura tiene el 30.1%, Secundaria y técnico medio tienen un 14.4% cada uno, el 12.4% tiene bachillerato Universitario, el 12% tiene Maestría, el 8.6% indica Otro y el 8.1% cuenta con un técnico universitario.

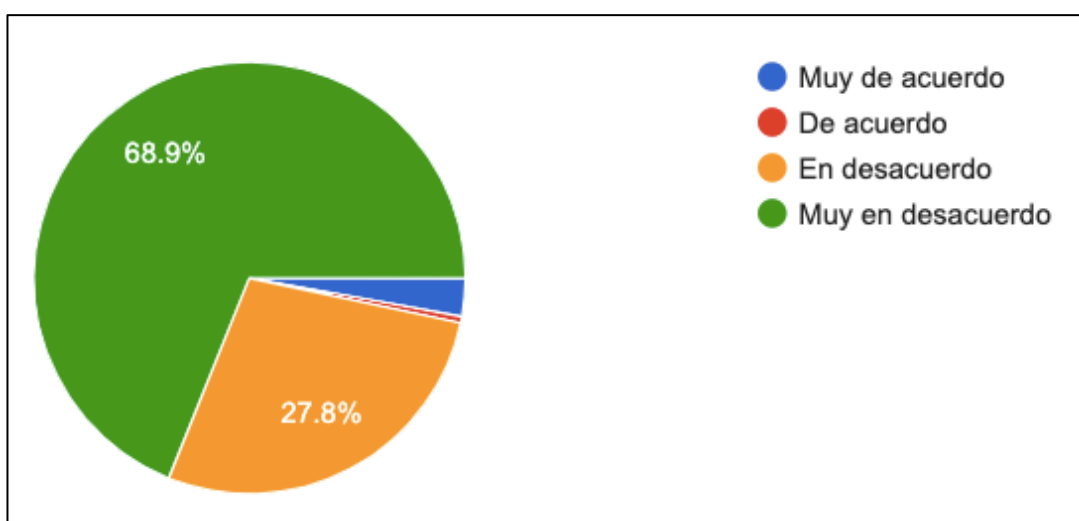
Gráfico 6 - Me incomoda que mi hijo/a tenga un compañero/a con discapacidad en su clase



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 6 indica que el 80.9% de los colaboradores que contestó la encuesta está muy en desacuerdo con la afirmación “Me incomoda que mi hijo/a tenga un compañero/a con discapacidad en su clase”, mientras que el 15.3% indicó que está en desacuerdo, el 2.9% indicó que está muy de acuerdo con la afirmación y un 1% indica estar de acuerdo.

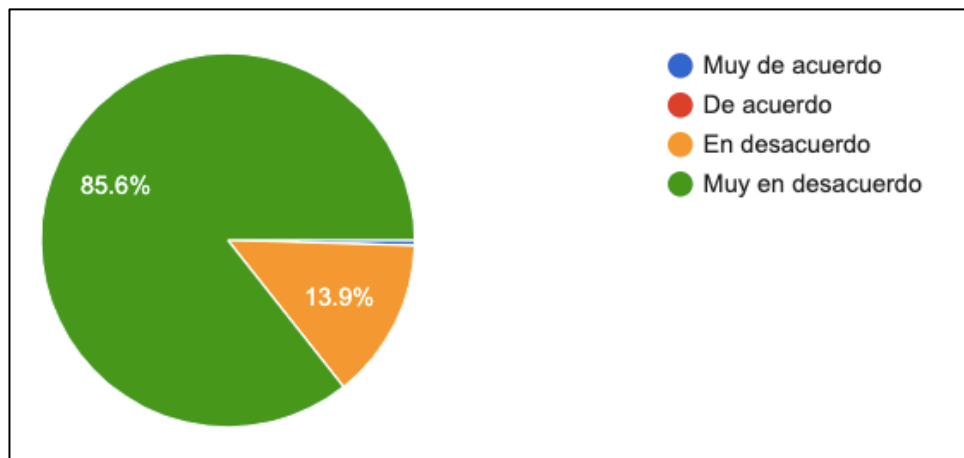
Gráfico 7 - Me incomoda estar cerca o compartir con personas que parecen o actúan de forma diferente a los demás



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 7, sobre la afirmación “Me incomoda estar cerca o compartir con personas que parecen o actúan de forma diferente a los demás” muestra que el 68.9% está Muy en desacuerdo, el 27.8% está En desacuerdo, el 2.9% está Muy de acuerdo y el 0.50% indica estar De acuerdo.

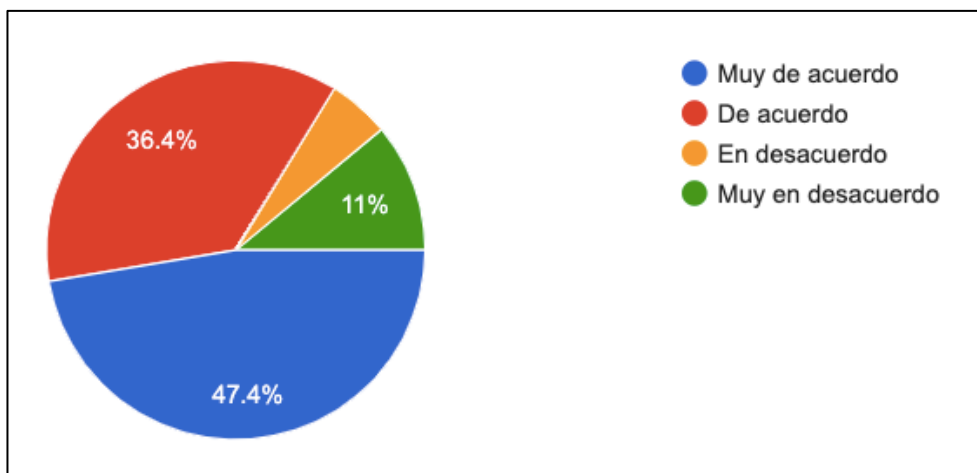
Gráfico 8 - Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el Gráfico 8, sobre la afirmación “Las personas con Discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad”, el 85.6% de los colaboradores indica estar Muy en desacuerdo, el 13.9% dice estar en Desacuerdo y solo un 0.50% indica estar Muy de acuerdo.

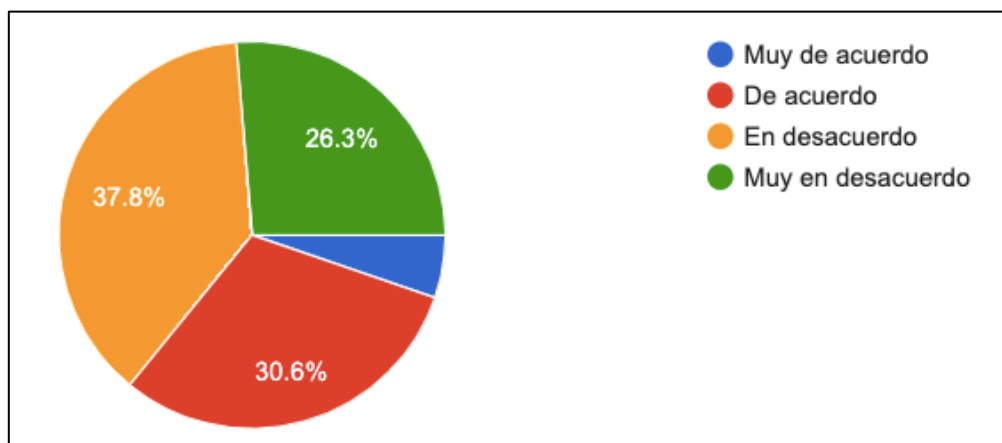
Gráfico 9 - Me siento cómodo trabajando junto a personas con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el Gráfico 9, sobre la afirmación “Me siento cómodo trabajando junto a personas con Discapacidad”, el 47.4% indica estar Muy de acuerdo, el 36.4% indica estar De acuerdo, el 11% dice estar Muy en Desacuerdo y el restante 5.3% está En desacuerdo.

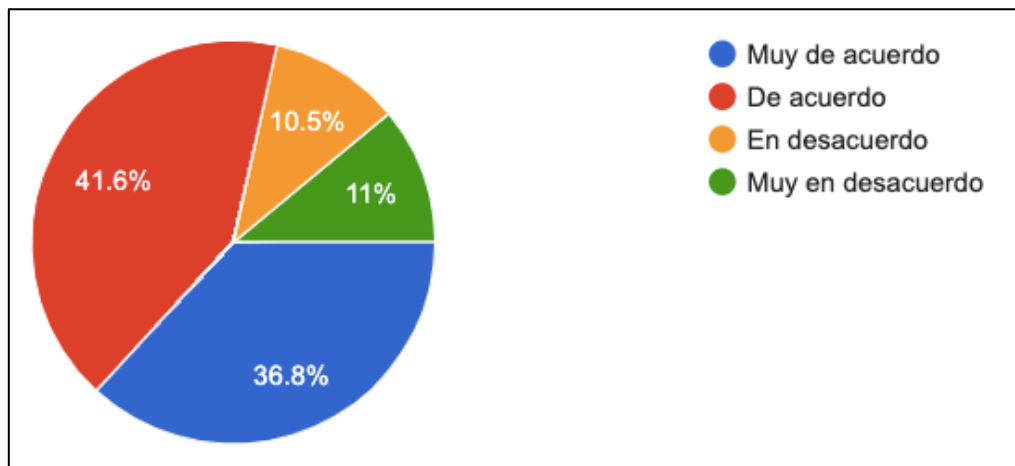
Gráfico 10 - No sé cómo tratar a una persona con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 10, sobre la afirmación “No sé cómo tratar a una persona con discapacidad”, el 37.8% indicó estar En desacuerdo, el 30.6% indicó estar De acuerdo, el 26.3% indicó estar Muy en desacuerdo y el 5.3% dice estar Muy de acuerdo.

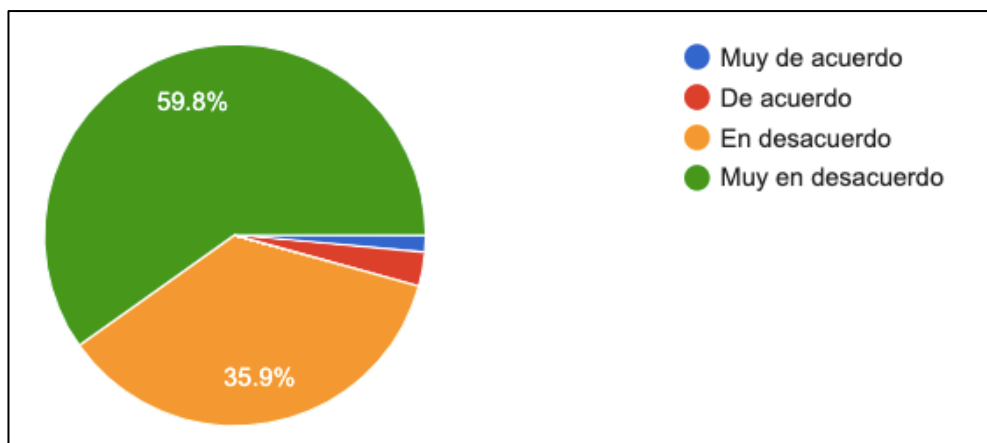
Gráfico 11 - A las personas con discapacidad les cuesta mucho tener un trabajo digno como al resto de las personas



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 11 muestra que el 41.6% de los encuestados indicó estar De acuerdo con la afirmación “A las personas con discapacidad les cuesta mucho tener un trabajo digno como al resto de las personas”, el 36.8% está Muy de acuerdo, el 11% está Muy en desacuerdo y el 10.5% está En desacuerdo.

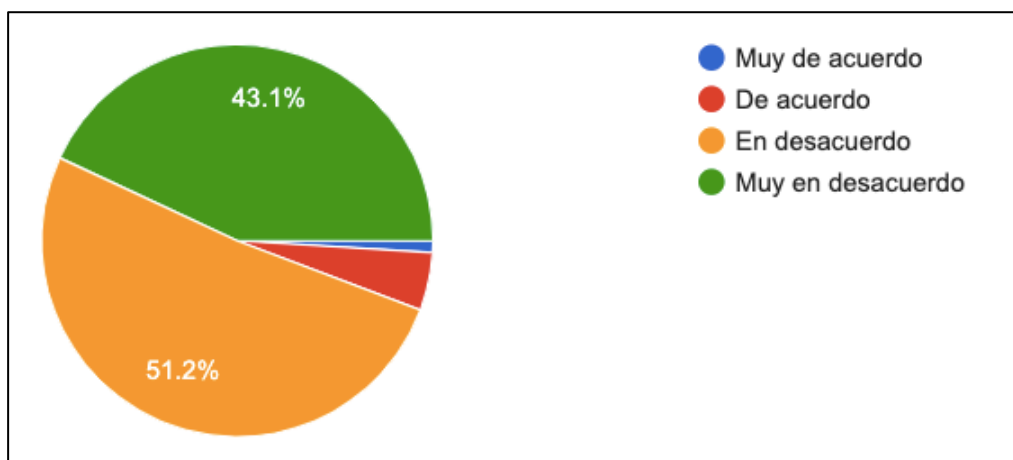
Gráfico 12 - Si tengo un familiar cercano con discapacidad, prefiero no comentarlo con otras personas



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

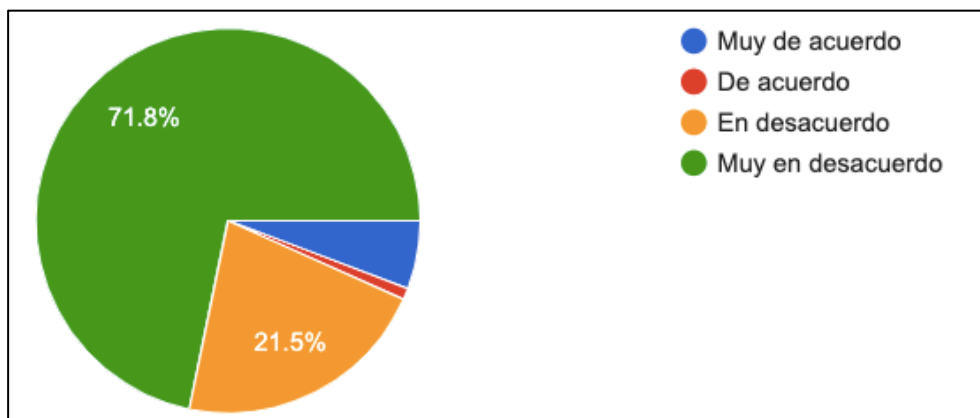
El Gráfico 12 muestra que referente a la afirmación “Si tengo un familiar cercano con discapacidad, prefiero no comentarlo con otras personas”, el 59.8% indicó estar Muy en desacuerdo, el 35.9% indicó estar En desacuerdo, el 2.9% está De acuerdo y el restante 1.4% indicó estar Muy de acuerdo.

Gráfico 13 - Las personas con discapacidad son como niños



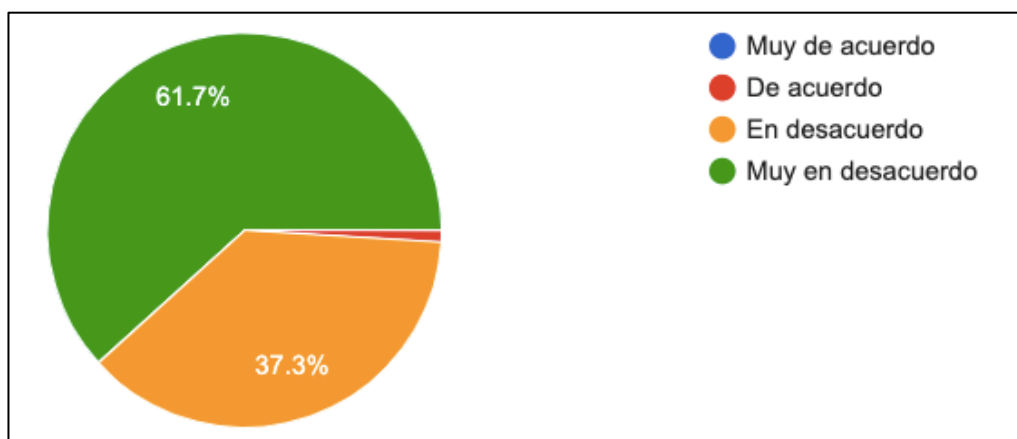
FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 13, sobre la afirmación “las personas con Discapacidad con como niños”, el 51.2% contestó que está En desacuerdo, el 43.1% está Muy en desacuerdo, el 4.8% dice estar De acuerdo y el 1% indicó que está Muy de acuerdo.

Gráfico 14 - Las personas con discapacidad no son inteligentes

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

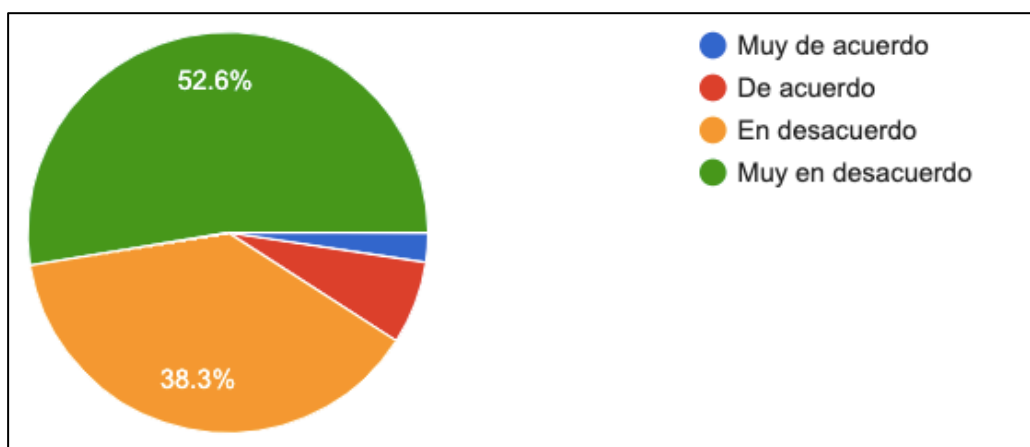
En el gráfico 14, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad no son inteligentes”, el 71.8% está Muy en desacuerdo, el 21.5% está En desacuerdo, el 5.7% está Muy de acuerdo y un 1% dice está De acuerdo.

Gráfico 15 - Las personas con discapacidad no son eficientes en el trabajo

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el Gráfico 15, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad no son eficientes en el trabajo”, el 61.7% de los entrevistados dijo estar Muy en Desacuerdo, el 37.3% indicó estar En desacuerdo y el restante 1% dijo estar De acuerdo.

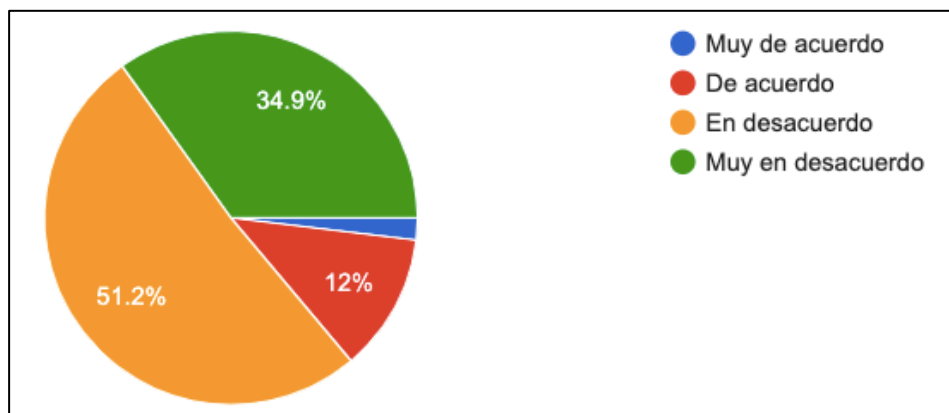
Gráfico 16 - Si mi jefe inmediato me solicita que trabaje en un proyecto con una persona con discapacidad visual o auditiva, me sentiría incomodo/a



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 16, sobre la afirmación “Si mi jefe inmediato me solicita que trabaje en un proyecto con una persona con discapacidad visual o auditiva, me sentiría incomodo/a”, el 52.6% de los entrevistados contestó estar Muy en desacuerdo, el 38.3% dijo estar en Desacuerdo, el 6.7% dijo estar De acuerdo y el 2.4% contestó que está Muy de acuerdo.

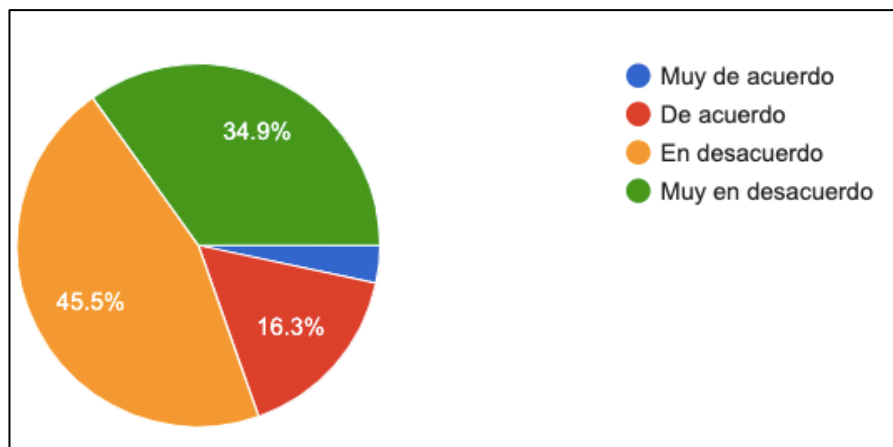
Gráfico 17 - Un trabajo sencillo y repetitivo es el mas apropiado para las personas con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 17, sobre la afirmación "Un trabajo sencillo y repetitivo es el más apropiado para las personas con discapacidad", el 51.2% contestó estar En desacuerdo, el 34.9% contestó estar Muy en desacuerdo, el 12% dijo estar De acuerdo y el 1.9% dijo estar Muy de acuerdo.

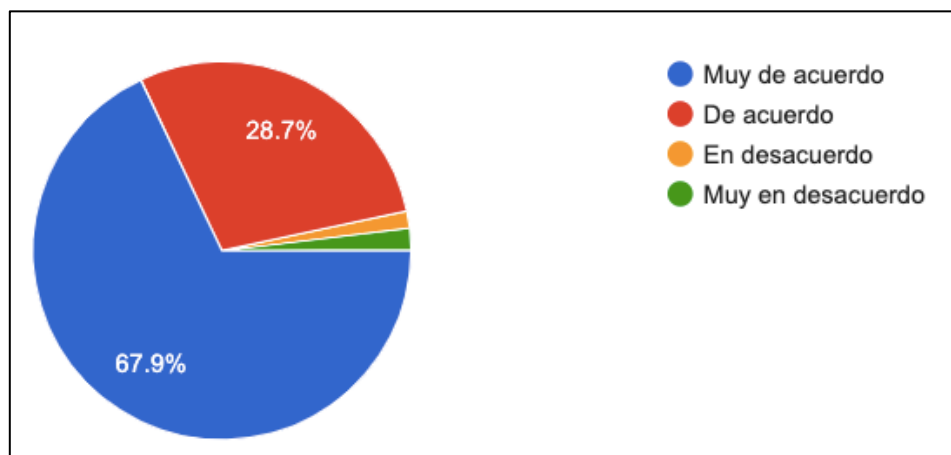
Gráfico 18 - Una persona con discapacidad no podría realizar las funciones de mi puesto



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 18, sobre la afirmación “Una persona con discapacidad no podría realizar las funciones de mi puesto”, el 45.5% indicó que está En desacuerdo, el 34.9% dijo estar Muy en desacuerdo, el 16.3% está De acuerdo y el 3.3% indicó estar Muy en Desacuerdo.

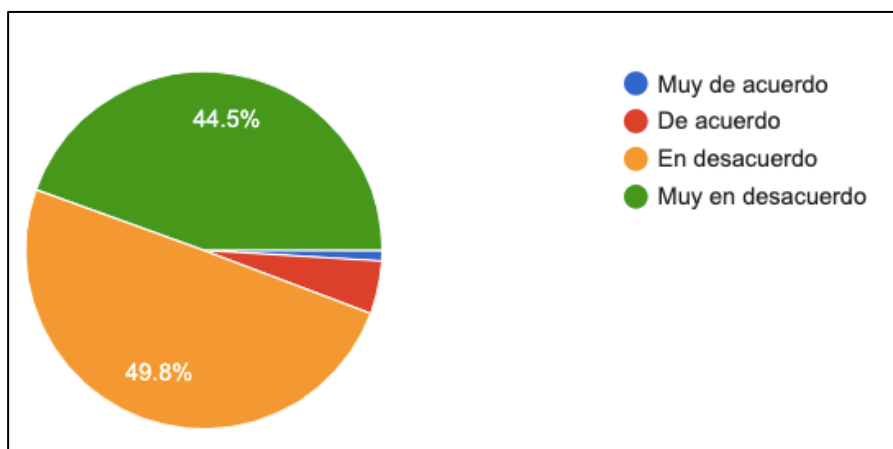
Gráfico 19 - Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 19, sobre la afirmación “Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes”, el 67.9% indicó estar Muy de acuerdo, el 28.7% dijo que está De acuerdo, el 1.9% está Muy en desacuerdo y el 1.4% está En desacuerdo.

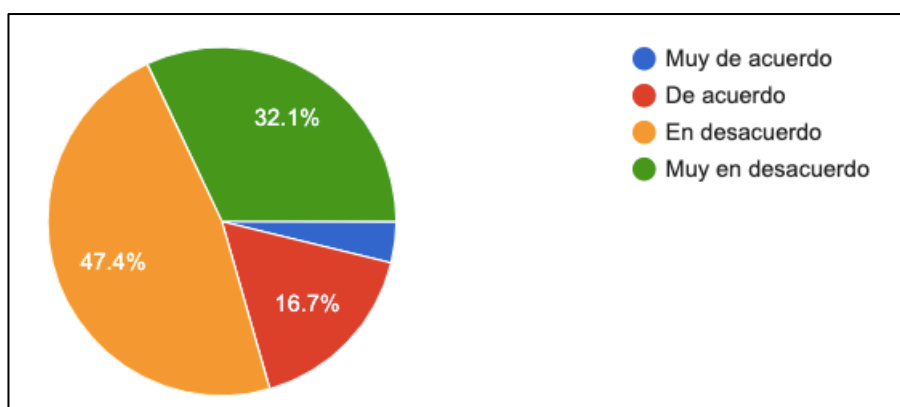
Gráfico 20 - Las personas con discapacidad no tienen buenas relaciones interpersonales



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 20, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad no tienen buenas relaciones interpersonales”, el 49.8% contestó que está En desacuerdo, el 44.5% está Muy en desacuerdo, el 4.8% está De acuerdo y el 1% restante está Muy de acuerdo.

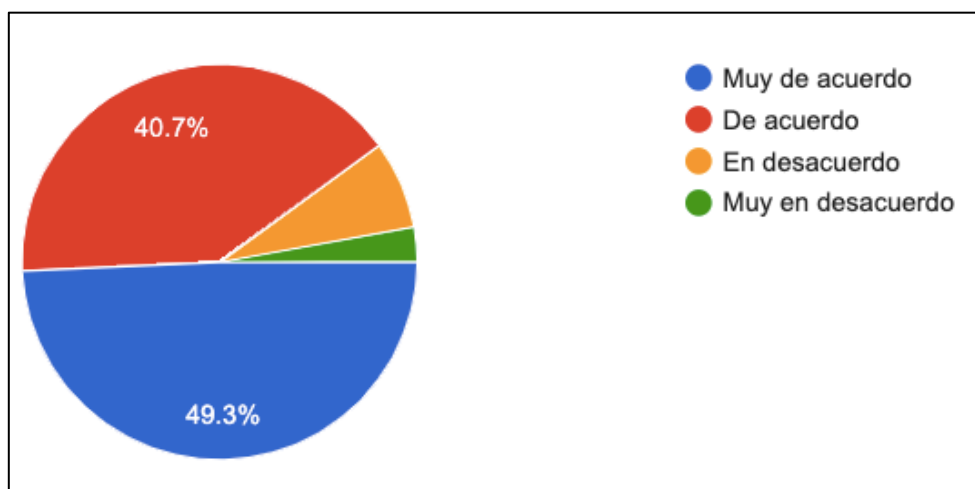
Gráfico 21 - La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con la vida



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

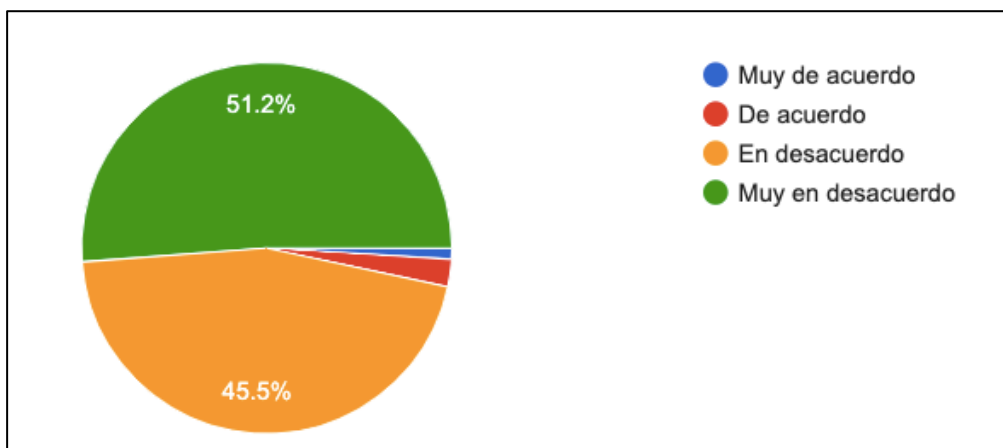
En el gráfico 21, sobre la afirmación “La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con la vida”, el 47.4 está En desacuerdo, el 32.1% dijo estar Muy en desacuerdo, el 16.7% está De acuerdo y el 3.8% está Muy de acuerdo.

Gráfico 22 - Las personas con discapacidad son normales



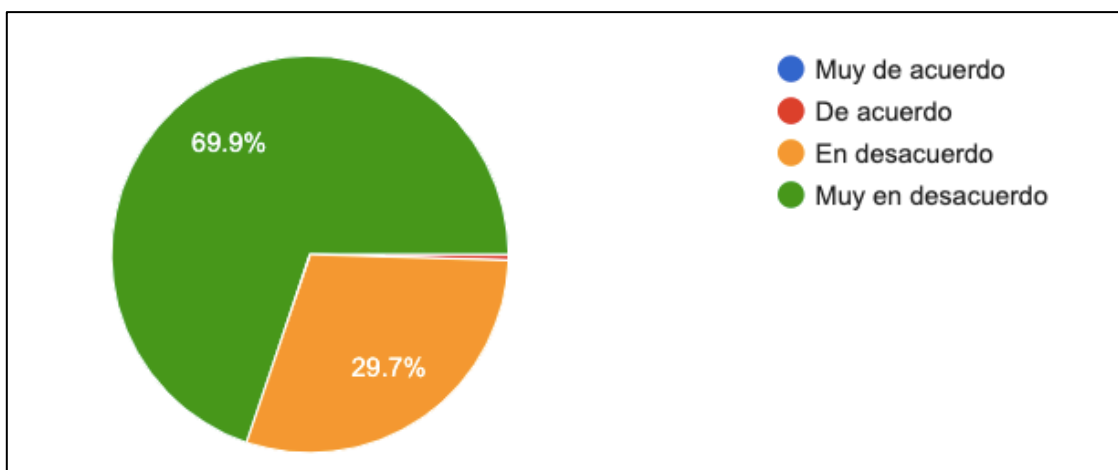
FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 22, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad son normales”, el 49.3% de los entrevistados contestó que está Muy de acuerdo, el 40.7% indicó que está de acuerdo, el 7.2% está En desacuerdo y el 2.9% dijo que está Muy en desacuerdo.

Gráfico 23 - Las personas con discapacidad son problemáticas

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

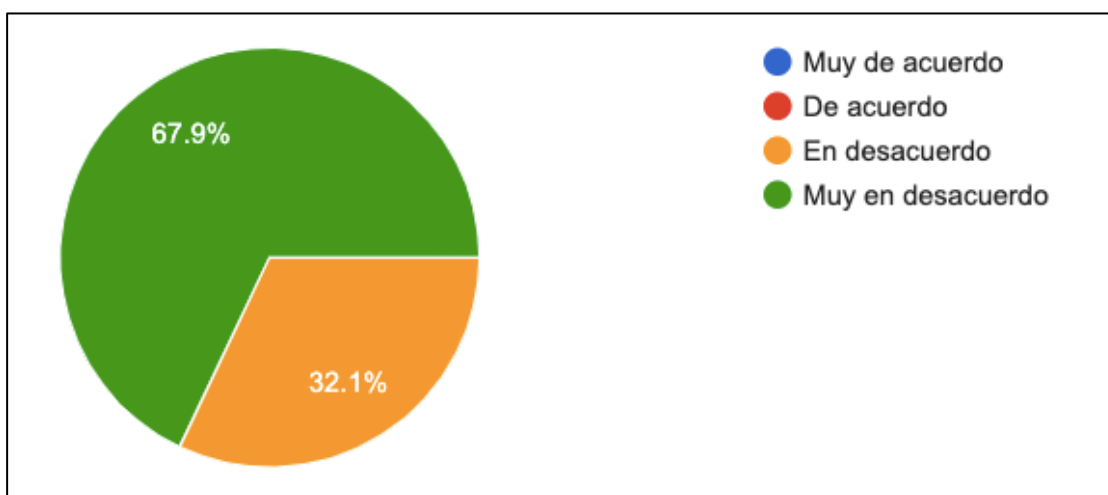
En el gráfico 23, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad son problemáticas”, el 51.2% contestó que está Muy en desacuerdo, el 45.5% dijo estar En desacuerdo, el 2.4% está De acuerdo y un 1% dijo estar Muy de acuerdo.

Gráfico 24 - Las personas con discapacidad son dignas de lástima por su situación

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 24, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad son dignas de lastima por su situación”, el 69.9% de los entrevistados contestó que está Muy en desacuerdo, el 29.7% está En desacuerdo y el 0.5% dijo estar de acuerdo.

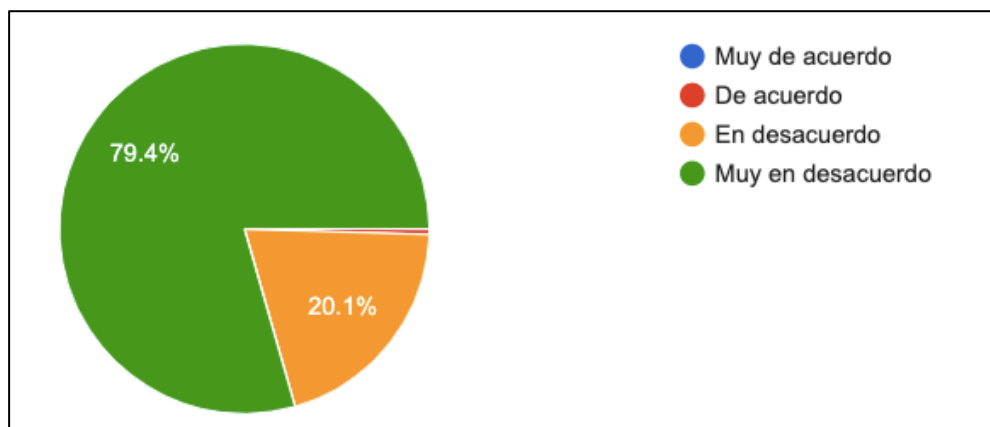
Gráfico 25 - Las personas con discapacidad son una carga para la sociedad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 25 – sobre la afirmación “Las personas con discapacidad son una carga para la sociedad”, el 67.9% dijo que están Muy en desacuerdo y el 32.1% contestó que está En desacuerdo.

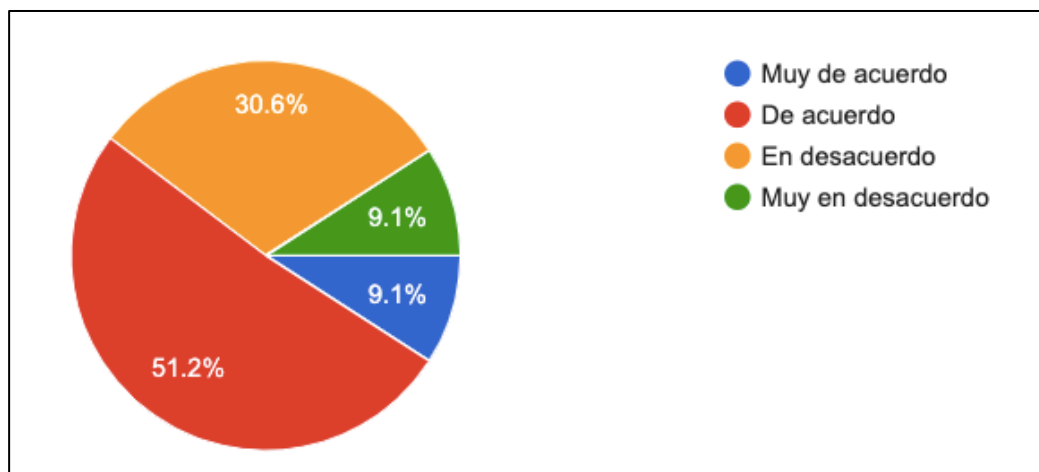
Gráfico 26 - Tener discapacidad es un castigo



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 26, sobre la afirmación “Tener discapacidad es un castigo”, el 79.4% contestó que está Muy en desacuerdo, el 20.1% está En desacuerdo y un 0.5% dijo estar De acuerdo.

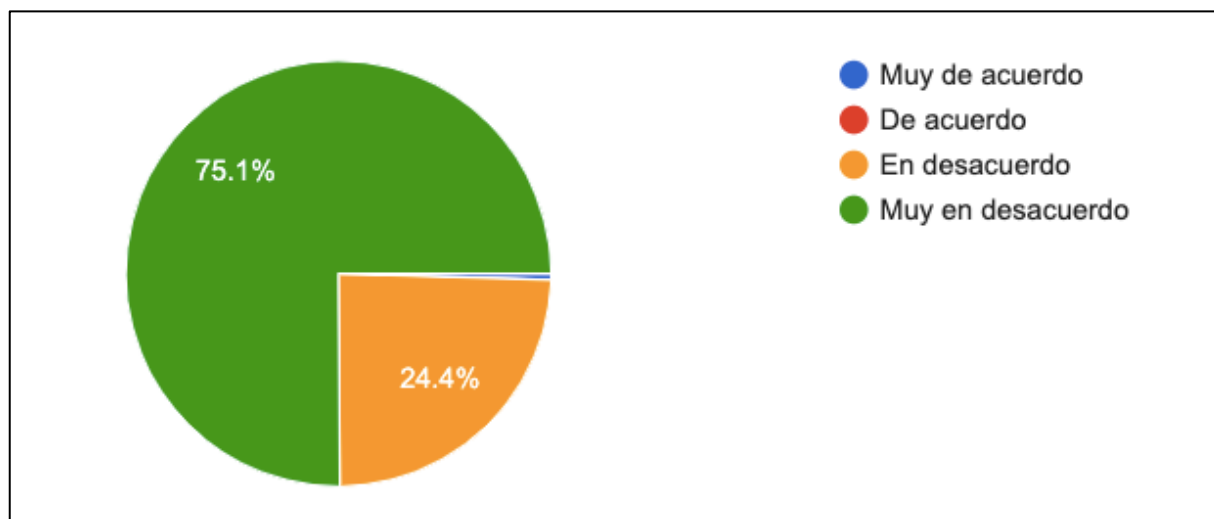
Gráfico 27 - Las personas con discapacidad se sienten rechazadas por los demás



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 27, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad se sienten rechazadas por los demás”, el 51.2% de los entrevistados contestó que está De acuerdo, el 30.6% dijo estar En desacuerdo, un 9.1% contestó estar Muy de acuerdo y un 9.1% contestó estar Muy en desacuerdo.

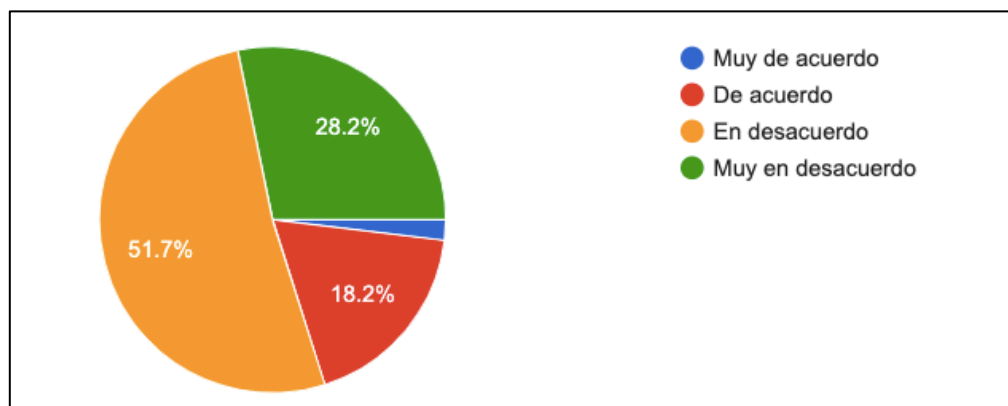
Gráfico 28 - Es mejor que las personas con discapacidad no trabajen



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 28, sobre la afirmación “Es mejor que las personas con discapacidad no trabajen”, el 75.1% contestó que está Muy en desacuerdo, un 24.4% dijo que está En desacuerdo y un 0.5% dijo que está Muy de acuerdo.

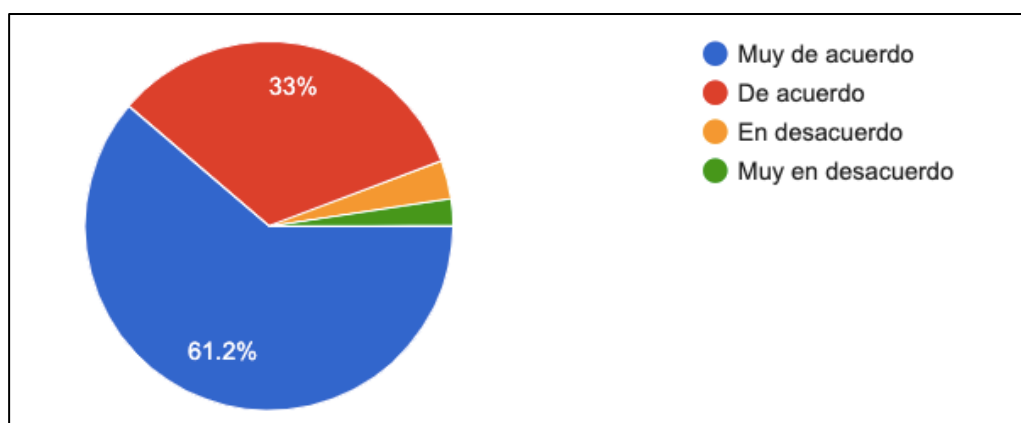
Gráfico 29 - A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por si solos, siempre dependen de su familia



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 29, sobre la afirmación “A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por sí solos, siempre dependen de su familia”, el 51.7% contestó que está En desacuerdo, un 28.2% dijo que está Muy en desacuerdo, el 18.2% dijo que está De acuerdo y un 1.9% dijo que está Muy de acuerdo.

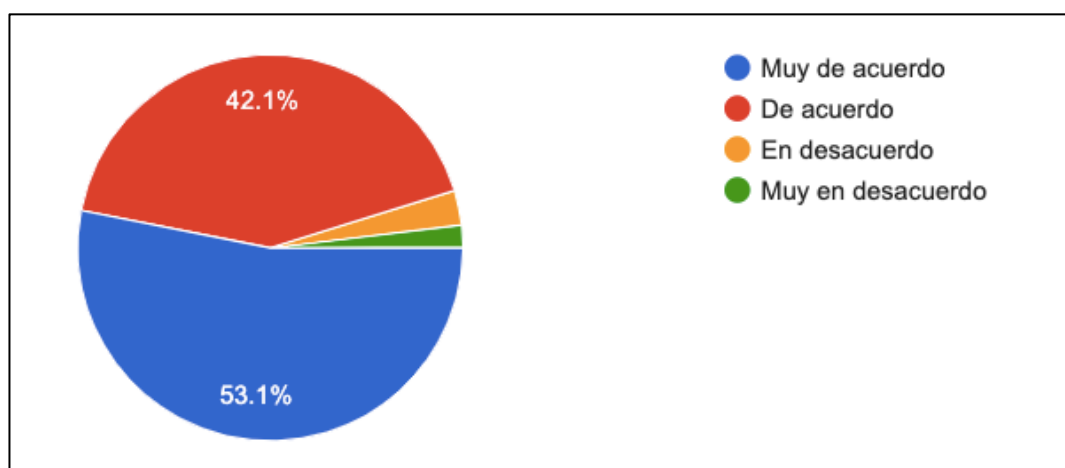
Gráfico 30 - Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo como cualquier otra persona



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 30, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo como cualquier otra persona”, el 61.2% contestó que está Muy de acuerdo, un 33% dijo que está De acuerdo, el 3.3% dijo que está En desacuerdo y un 2.4% dijo que está Muy en desacuerdo.

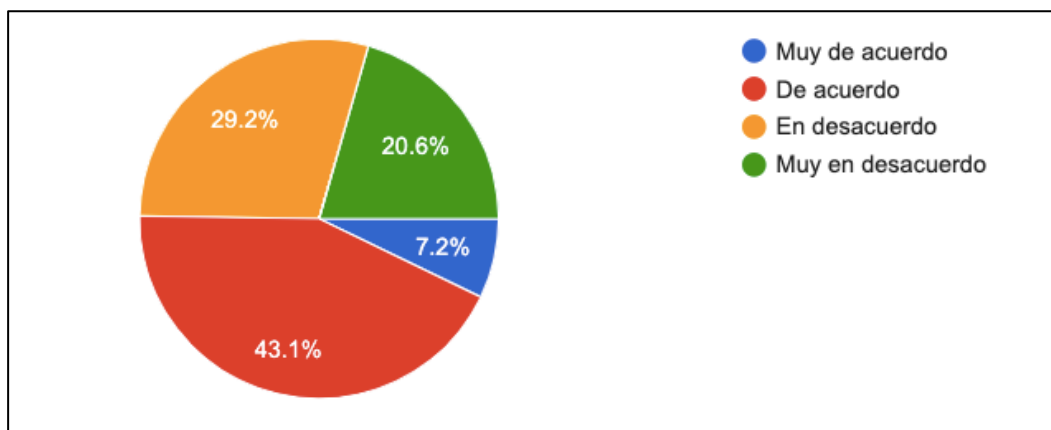
Gráfico 31 - Las personas con discapacidad enfrentan mas obstáculos o barreras para conseguir un empleo



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 31, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad enfrentan más obstáculos o barreras para conseguir un empleo”, el 53.1% contestó que está Muy de acuerdo, un 42.1% dijo que está De acuerdo, el 2.9% dijo que está En desacuerdo y un 1.9% dijo que está Muy en desacuerdo.

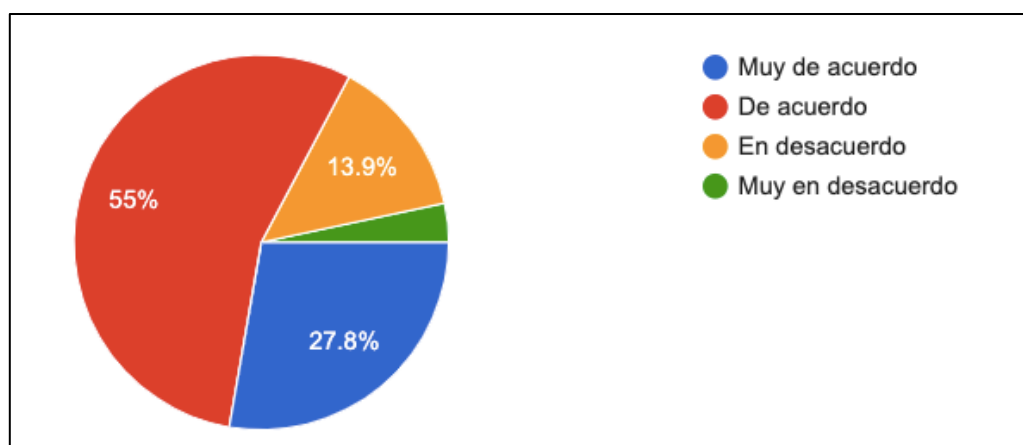
Gráfico 32 - En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 32, sobre la afirmación “En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad”, el 43.1% contestó que está De acuerdo, un 29.2% dijo que está En desacuerdo, el 20.6% dijo que está Muy en desacuerdo y un 7.2% dijo que está Muy de acuerdo.

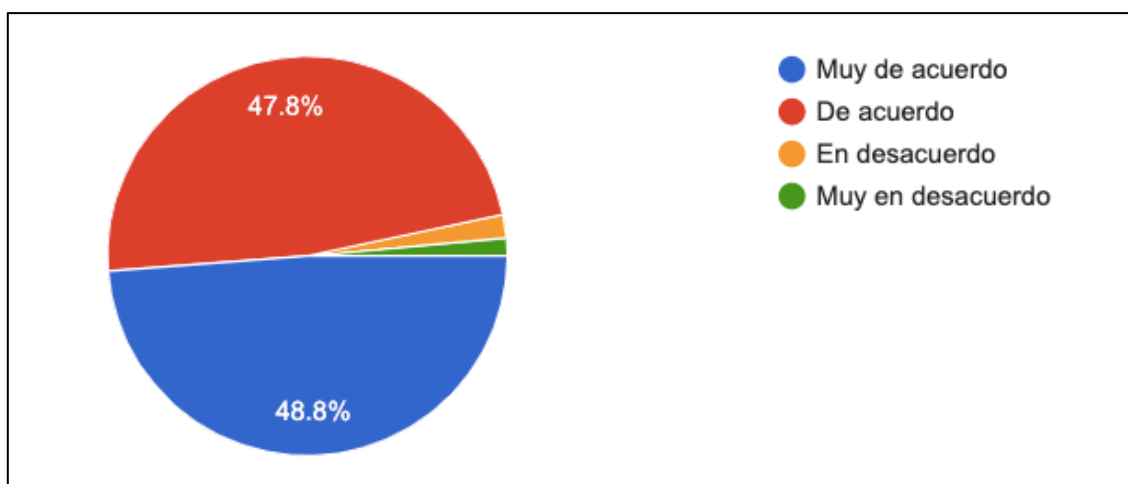
Gráfico 33 - Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 33, sobre la afirmación “Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, el 55% contestó que está De acuerdo, el 27.8% dijo que está Muy de acuerdo, el 13.9% dijo que está En desacuerdo y un 3.3% dijo que está Muy en Desacuerdo.

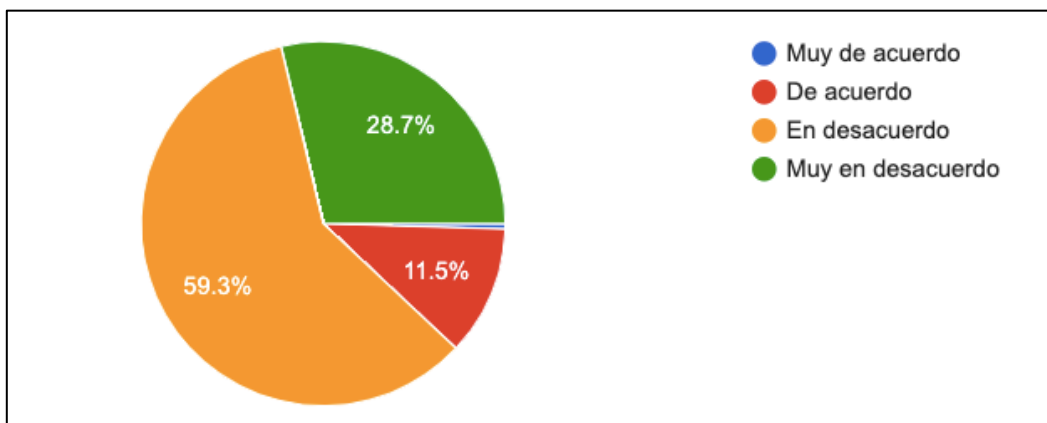
Gráfico 34 - Las personas con discapacidad pueden desempeñarse en lo que decidan según sus competencias y habilidades



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 34, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad pueden desempeñarse en lo que decidan según sus competencias y habilidades”, el 48.8% contestó que está Muy de acuerdo, un 47.8% dijo que está De acuerdo, el 1.9% dijo que está En desacuerdo y un 1.4% dijo que está Muy en desacuerdo.

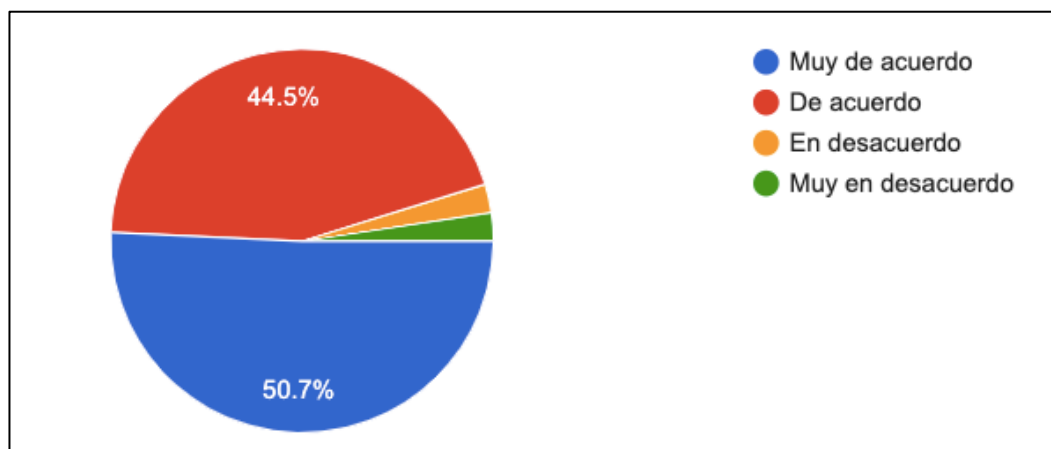
Gráfico 35 - Las personas con discapacidad dependen de un cuidador/a



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 35, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad dependen de un cuidador/a”, el 59.3% contestó que está En desacuerdo, un 28.7% dijo que está Muy en desacuerdo, el 11.5% dijo que está De acuerdo y un 0.5% dijo que está Muy de acuerdo.

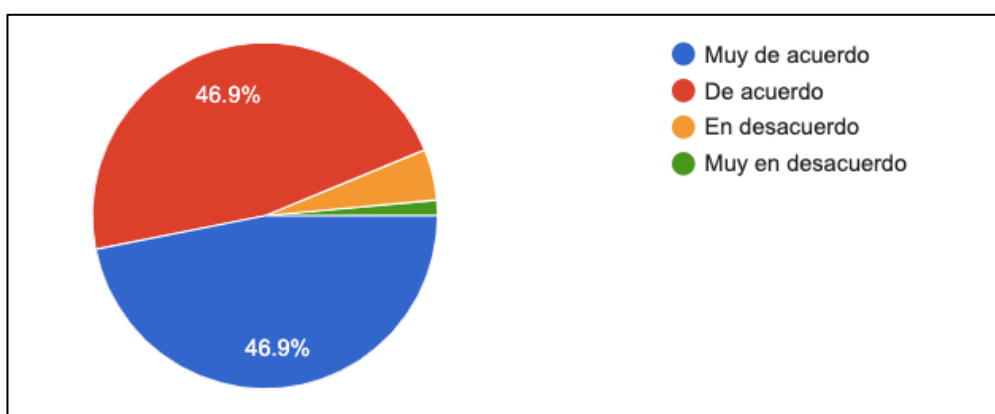
Gráfico 36 - Las personas con discapacidad tienen el derecho a tomar decisiones sobre su propia vida



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

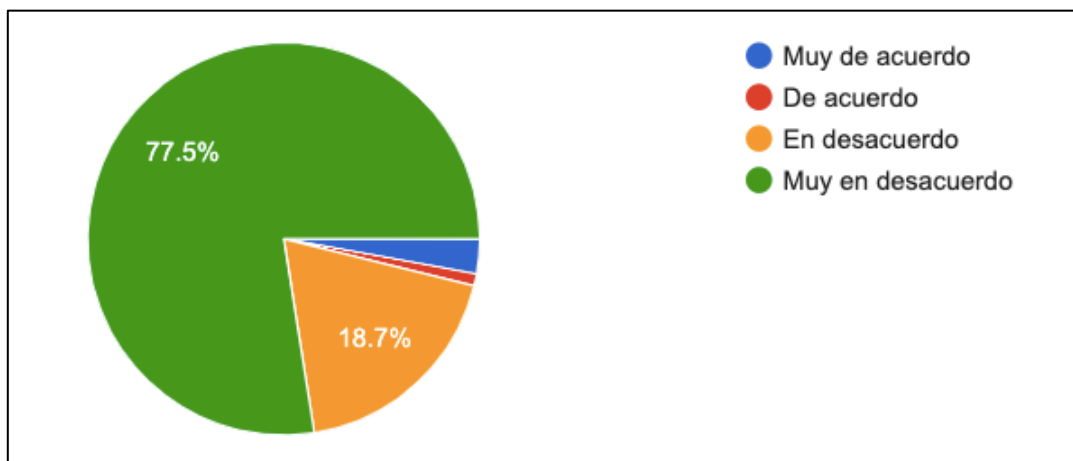
En el gráfico 36, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad tienen derecho a tomar decisiones sobre su propia vida”, el 50.7% contestó que está Muy de acuerdo, un 44.5% dijo que está De acuerdo, el 2.4% dijo que está En desacuerdo y un 2.4% dijo que está Muy en desacuerdo.

Gráfico 37 - Las personas con discapacidad tienen derecho a tener hijos



FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 37, sobre la afirmación “Las personas con discapacidad tienen derecho a tener hijos”, el 46.9% contestó que está Muy de acuerdo, el 46.9% dijo que está De acuerdo, el 4.8% dijo que está En desacuerdo y un 1.4% dijo que está Muy en desacuerdo.

Gráfico 38 - A las personas con discapacidad no les deberían permitir que voten

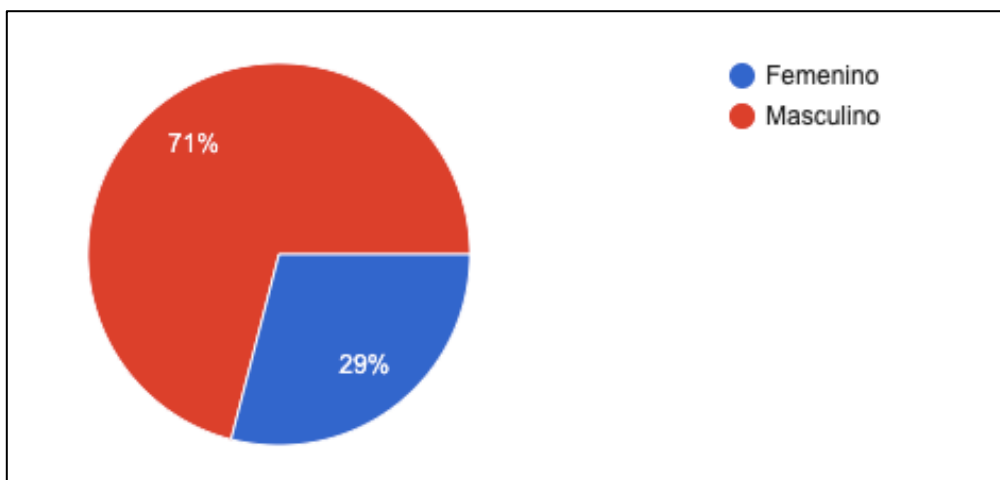
FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 38, sobre la afirmación “A las personas con discapacidad no les deberían permitir que voten”, el 77.85% contestó que está Muy en desacuerdo, un 18.7% dijo que está De acuerdo, el 2.9% dijo que está Muy de acuerdo y un 1% dijo que está De acuerdo.

4.4.2. Cuestionario Jefaturas

A continuación, se presentarán los resultados del cuestionario No.2, aplicado a las Jefaturas de la ESPH:

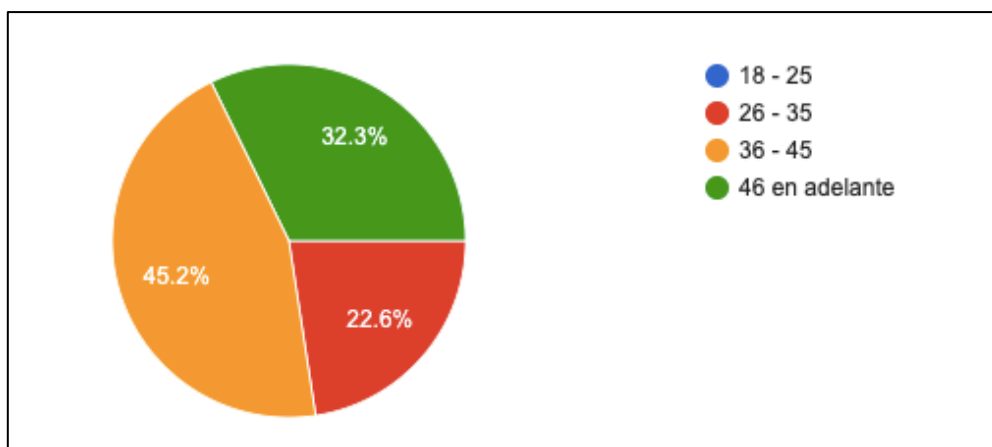
Gráfico 39 - Género



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 39, muestra que de acuerdo con el género de los entrevistados, el 71% fueron hombres y el 29% mujeres.

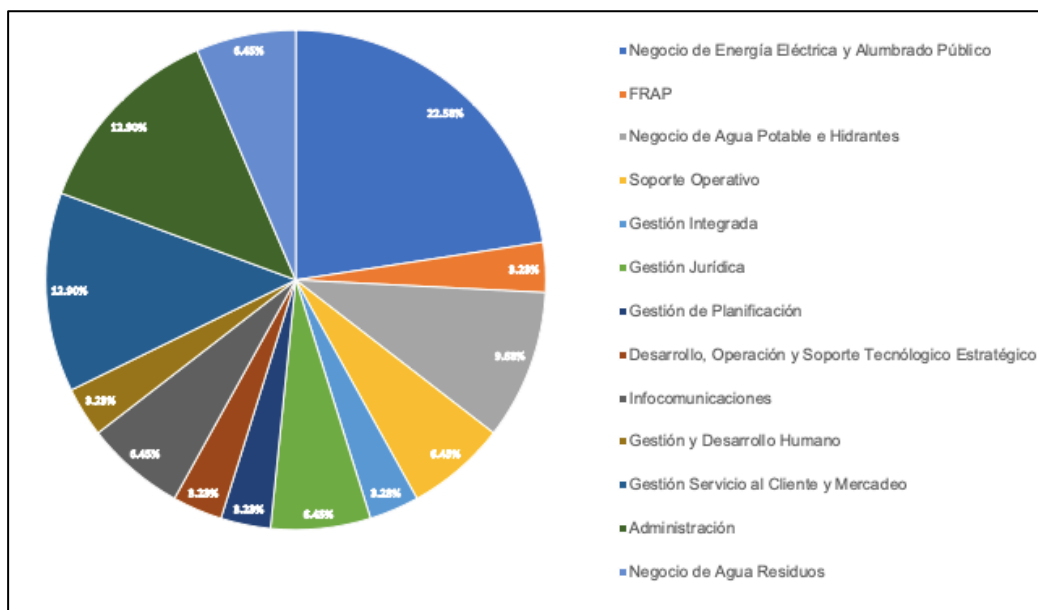
Gráfico 40 - Edad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 40, en relación con la edad de los encuestados, el 45.2% se encuentra en un rango de edad entre 36 y 45 años, el 32.3% tienen de 46 en adelante y el 22.6% está entre 26 y 35 años.

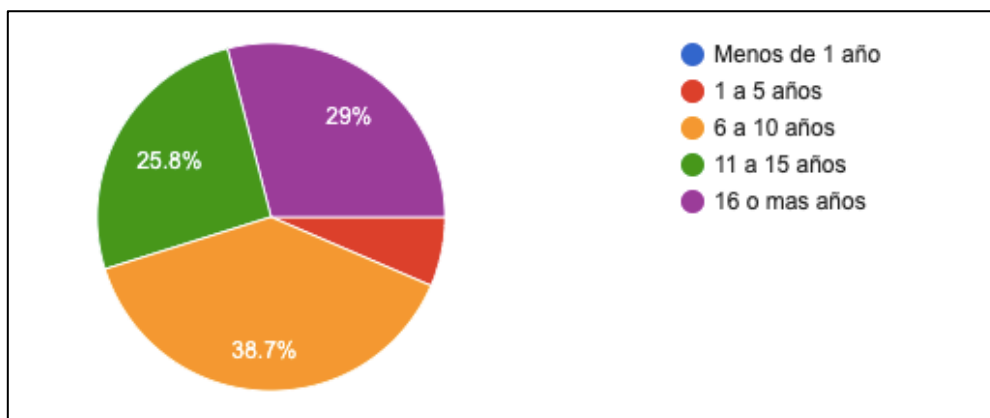
Gráfico 41 - Proceso o Negocio al que pertenece



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 3, se muestra el porcentaje de participación de acuerdo con el proceso o negocio, el Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público tiene un 22.6%; Administración, un 12.9%; Gestión de Servicio al Cliente y Mercadeo, un 12.9%; Negocio de Agua Potable e Hidrantes, un 9.7%; Soporte Operativo, un 6.5%; Negocio de Agua Residuos, un 6.5% ambos; Gestión y Desarrollo Humano, un 3.2%; Desarrollo, Operación y Soporte Tecnológico Estratégico, un 3.2%; Gestión Integrada, un 3.2%; Gestión de Planificación, un 3.2%; Infocomunicaciones con un 6.5%; y Gestión Jurídica representa un 6.5% en la participación.

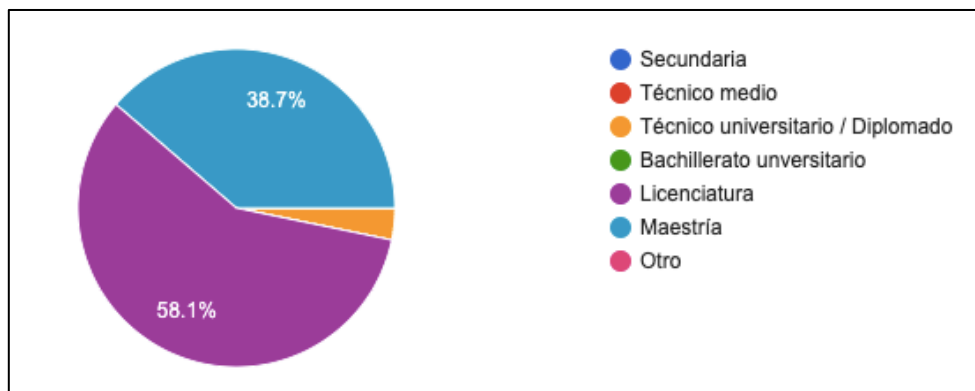
Gráfico 42 - Años de trabajar en la ESPH



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 4 muestra que referente a los años de laborar en la ESPH, el 38.7% tiene entre 6 y 10 años, el 29% tiene 16 o más años, el 25.8% tiene entre 11 y 15 años y el 6.5% tiene de 1 a 5 años.

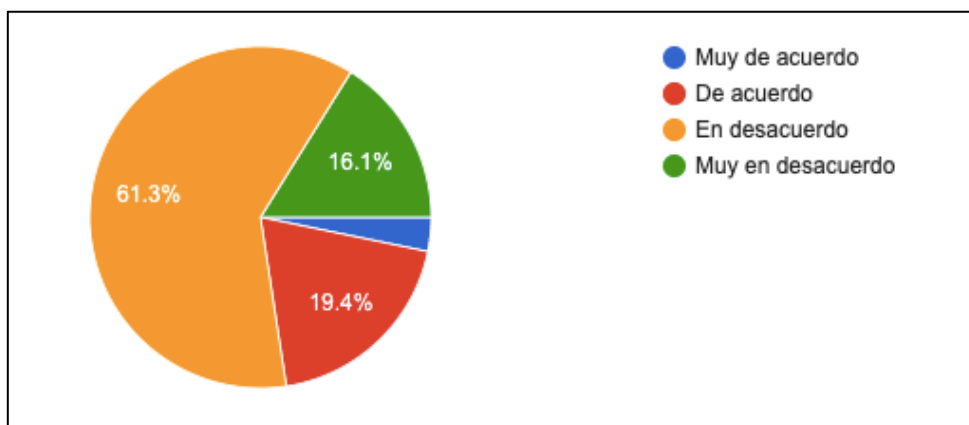
Gráfico 43 - Nivel académico



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 5, se muestra que el 58.1% de los entrevistados tienen un nivel académico de Licenciatura, el 38.7% tiene Maestría y el 3.2% tiene un técnico universitario/Diplomado.

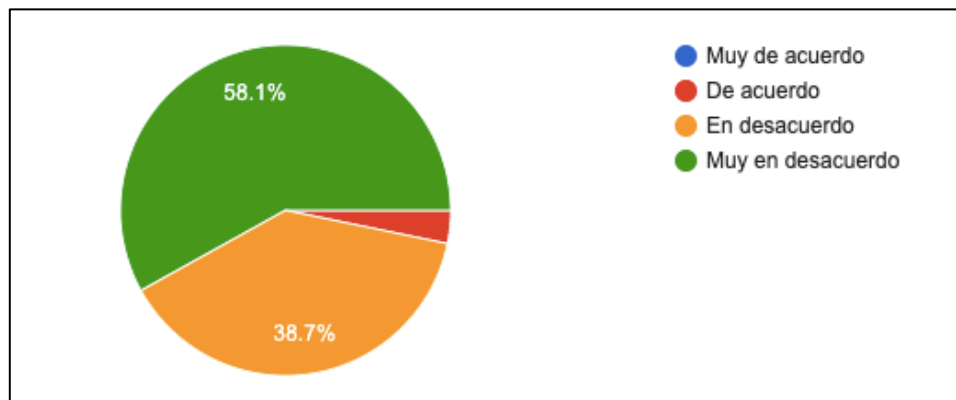
Gráfico 44 - A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por si solos, siempre dependen de sus familiares



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 6, referente a la afirmación “A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por sí solos, siempre dependen de sus familiares”, el 61.3% de los entrevistados está En desacuerdo, el 19.4% está de acuerdo, el 16.1% está Muy en desacuerdo y el 3.2% está Muy de acuerdo.

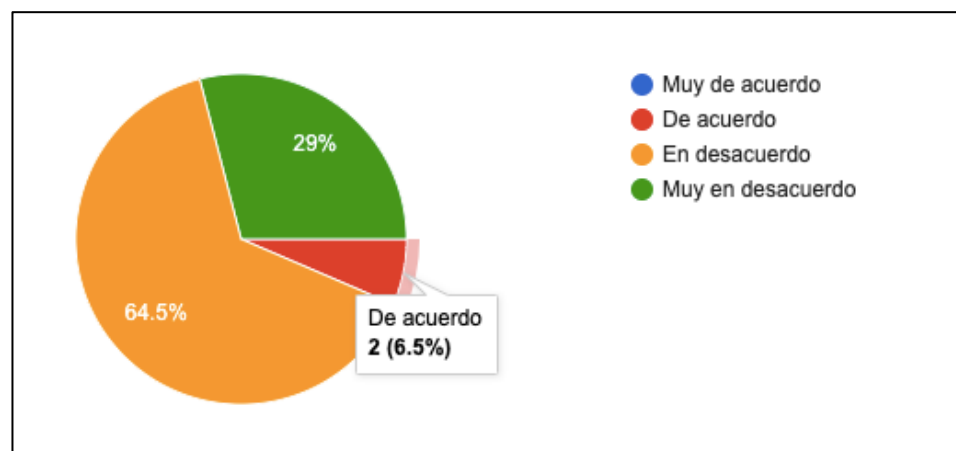
Gráfico 45 - Las personas con discapacidad no tienen aspiraciones laborales por las limitaciones propias de su condición



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 7, se observa que el 58.1% de los encuestados dice estar Muy en desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad no tienen aspiraciones laborales por las limitaciones propias de su condición”, mientras que el 38.7% está En desacuerdo y el 3.2% está De acuerdo.

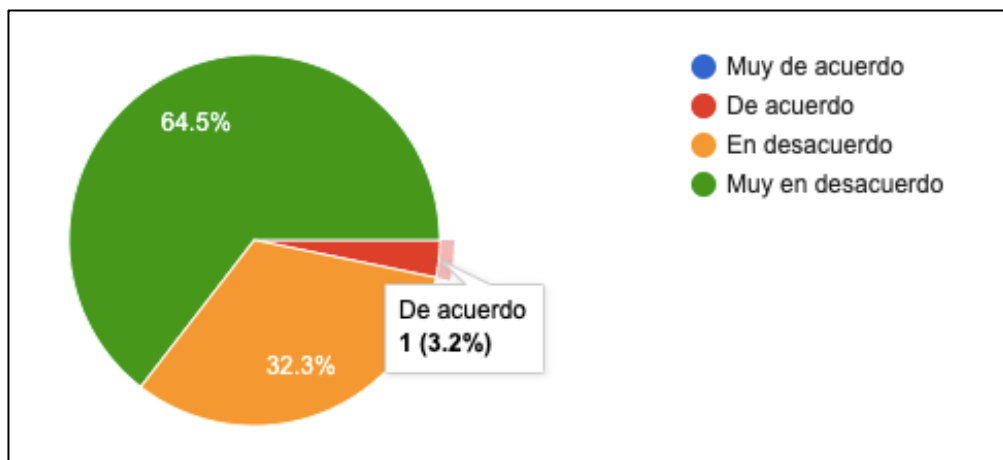
Gráfico 46 - Las personas con discapacidad pueden desempeñar puestos mas sencillos, pero en otros departamentos, no en este por el tipo de trabajo que se hace



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 8 muestra que el 64.5% de los encuestados dice estar En desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad pueden desempeñar puestos mas sencillos, pero en otros departamentos, no en este por el tipo de trabajo que se hace”, el 29% está Muy en desacuerdo y el 6.5% está De acuerdo.

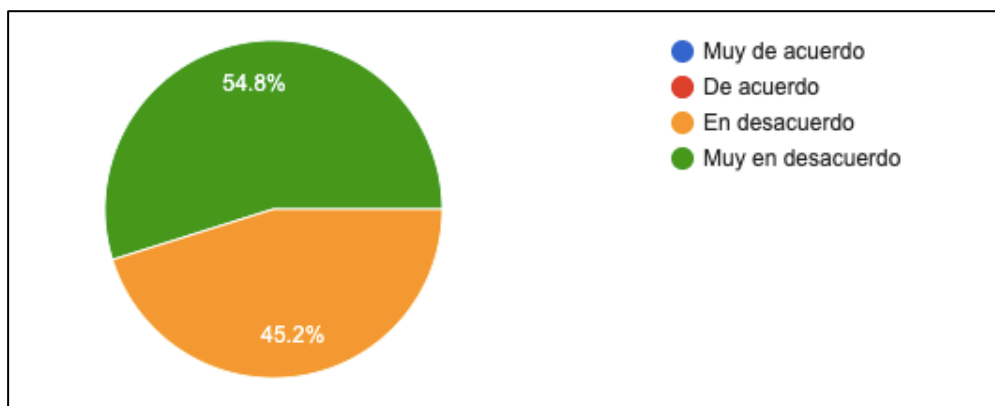
Gráfico 47 - Las personas con discapacidad no se toman un trabajo en serio



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 9 muestra que el 64.5% de los encuestados dice estar Muy en desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad no se toman un trabajo en serio”, el 32.3% está En desacuerdo y el 3.2% está De acuerdo.

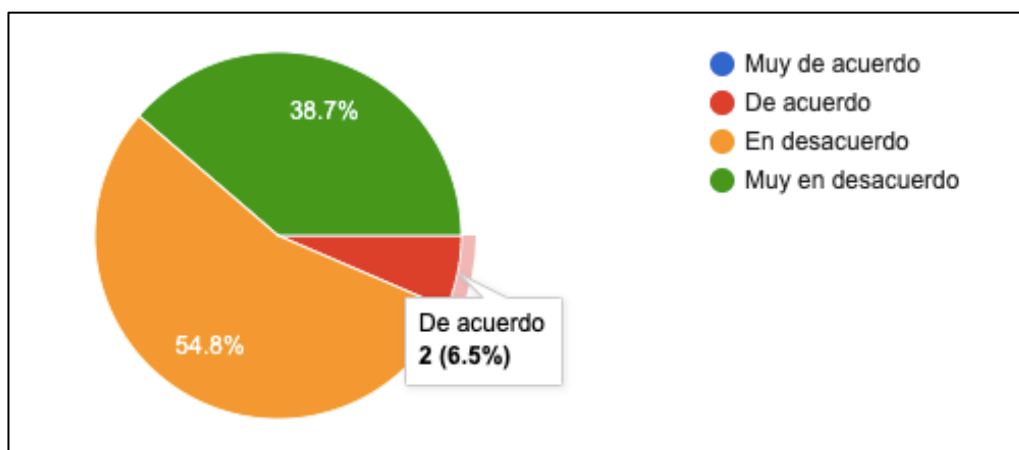
Gráfico 48 - Las personas con discapacidad son poco disciplinadas



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 10 muestra que el 54.8% de los encuestados dice estar Muy en desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad son poco disciplinadas”, el 45.2% está En desacuerdo.

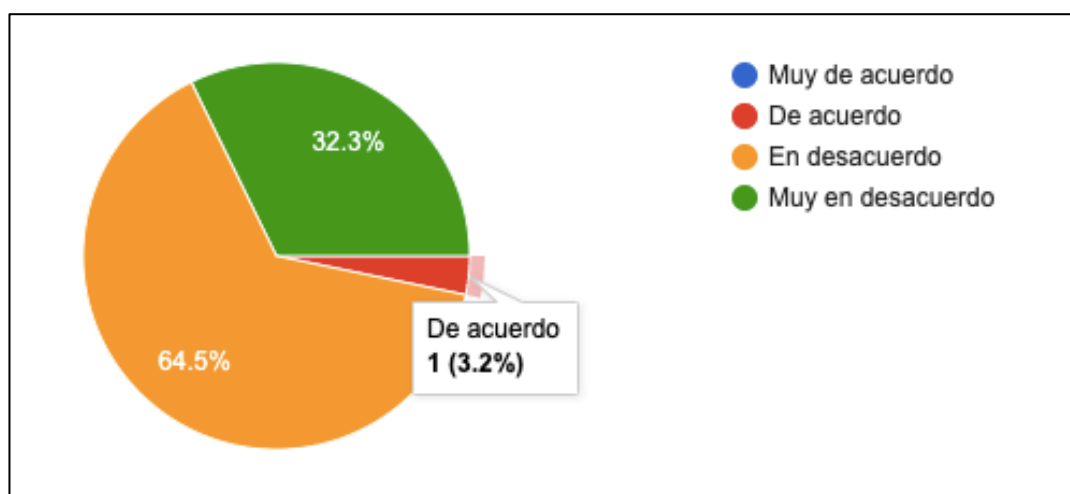
Gráfico 49 - Un trabajador con discapacidad tendrá dificultades para integrarse al equipo



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 11 muestra que el 54.8% de los encuestados dice estar Muy en desacuerdo con la afirmación “Un trabajador con discapacidad tendrá dificultad para integrarse al equipo”, el 38.7% está Muy en desacuerdo y el 6.5% está De acuerdo.

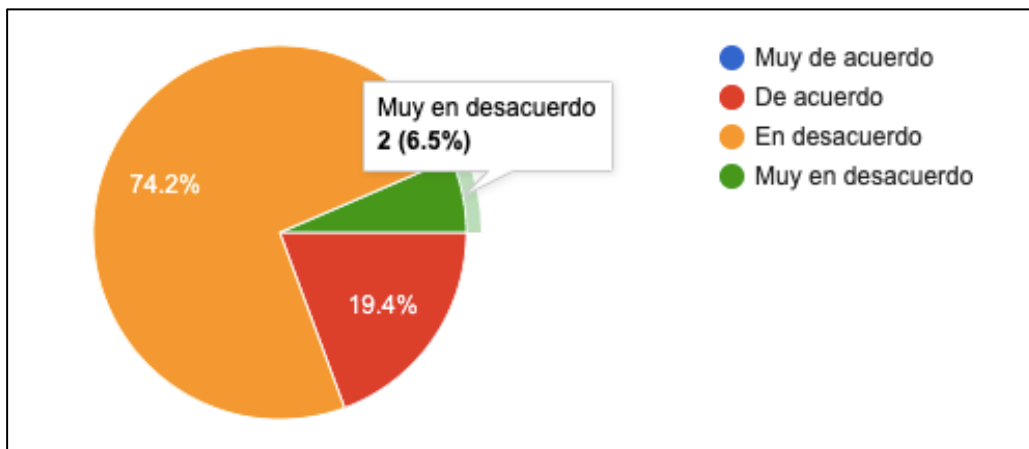
Gráfico 50 - Las personas con discapacidad atrasan el trabajo de los demás porque requieren más tiempo para terminar el suyo



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 12, se muestra que el 64.5% de los encuestados dice estar En desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad atrasan el trabajo de los demás porque requieren más tiempo para terminar el suyo”, el 32.3% está Muy en desacuerdo y el 3.2% está De acuerdo.

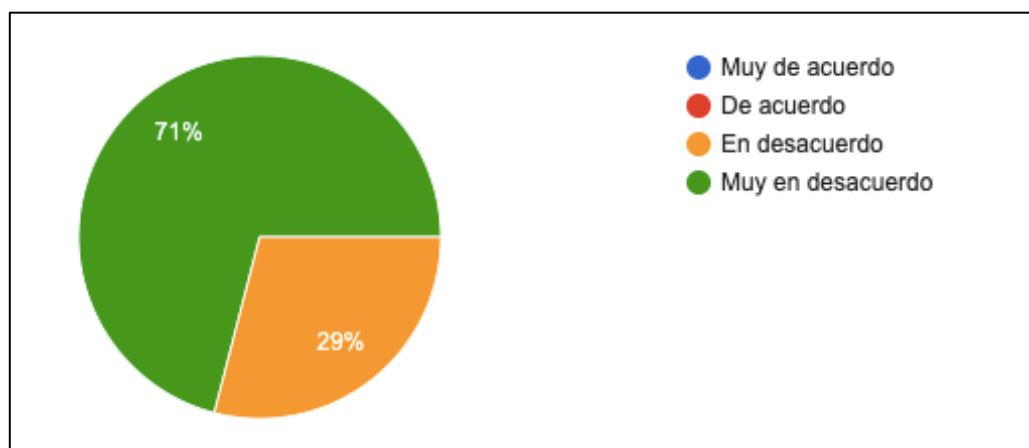
Gráfico 51 - Las adaptaciones al puesto que requerirá un colaborador con discapacidad serán muy costosas para la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 13 muestra que el 74.2% de los encuestados dice estar En desacuerdo con la afirmación “Las adaptaciones al puesto que requerirá un colaborador con discapacidad serán muy costosas para la empresa”, mientras que el 19.4% está De acuerdo y el 6.5% está Muy en desacuerdo.

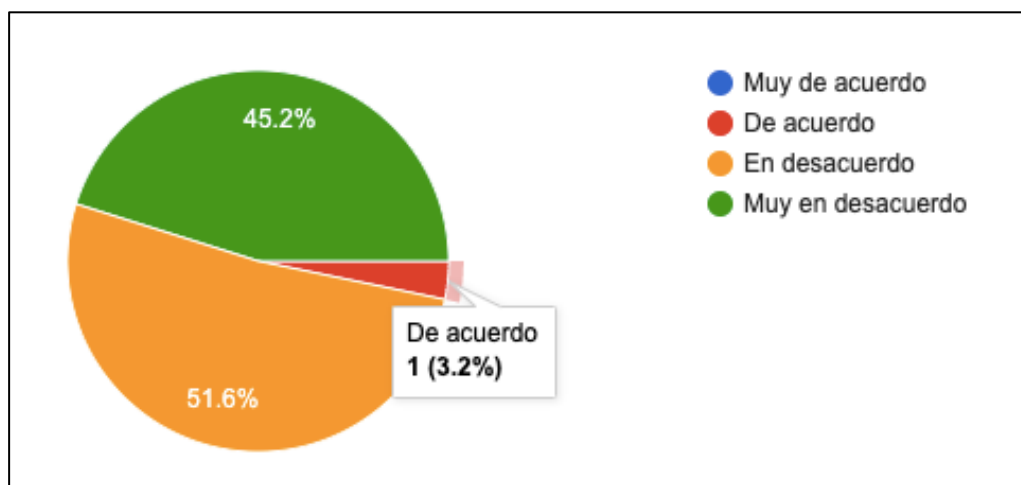
Gráfico 52 - La discapacidad es una limitante para llegar temprano



Fuente: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 14 muestra que el 71% de los encuestados esta Muy en desacuerdo con la afirmación “La discapacidad es una limitante para llegar temprano” y el 29 % indicó estar En desacuerdo.

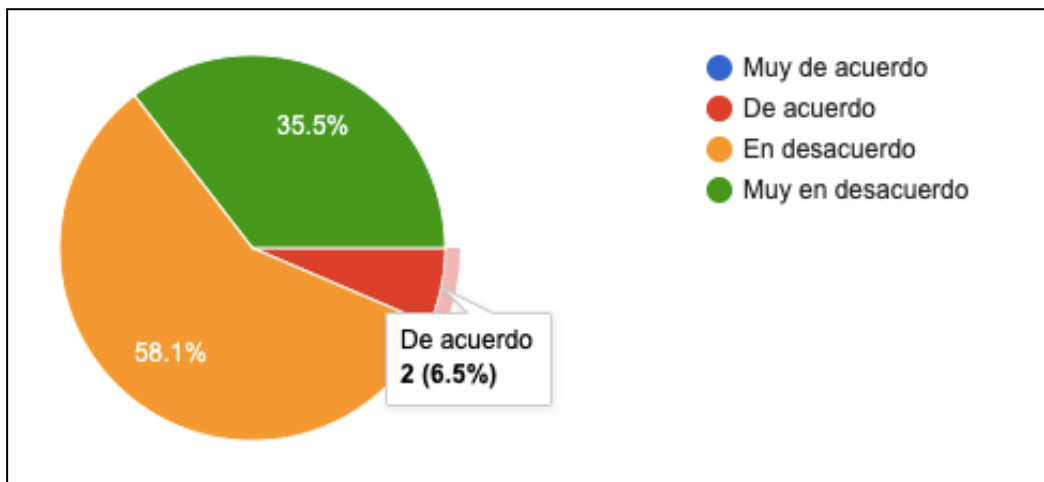
Gráfico 53 - Si contrato a una persona con discapacidad, se le va a recargar el trabajo al resto del equipo



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 15, se muestra que el 51.6% de los entrevistados indicó estar En desacuerdo con la afirmación “Si contrato a una persona con discapacidad, se le va a recargar el trabajo al resto del equipo”, el 45.2% está Muy en desacuerdo y el 3.2% dijo estar De acuerdo.

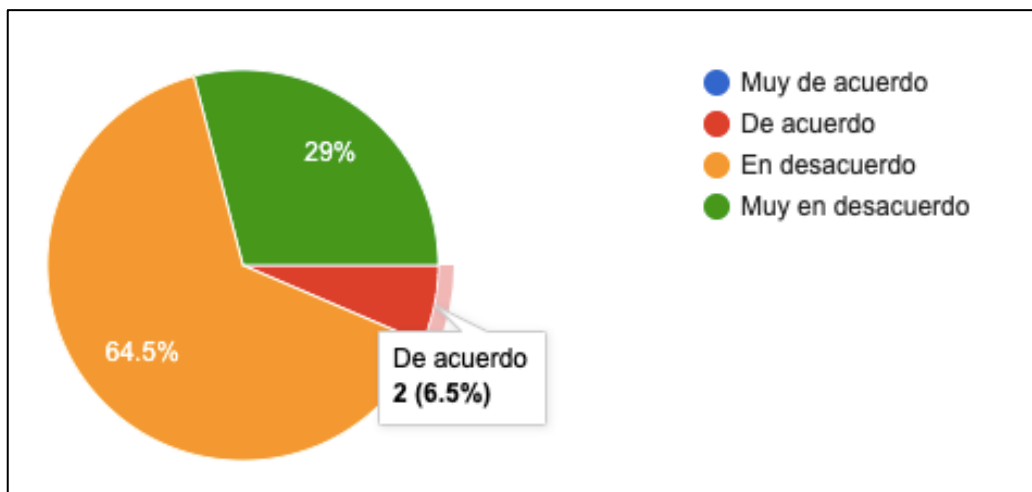
Gráfico 54 - Un trabajador con discapacidad se ausentará mas de supuesto



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 16, se observa que el 58.1% de los encuestados está En desacuerdo con la afirmación “Un trabajador con discapacidad se ausentará más de su puesto”, el 38.5% está Muy de acuerdo y el 6.5% está De acuerdo.

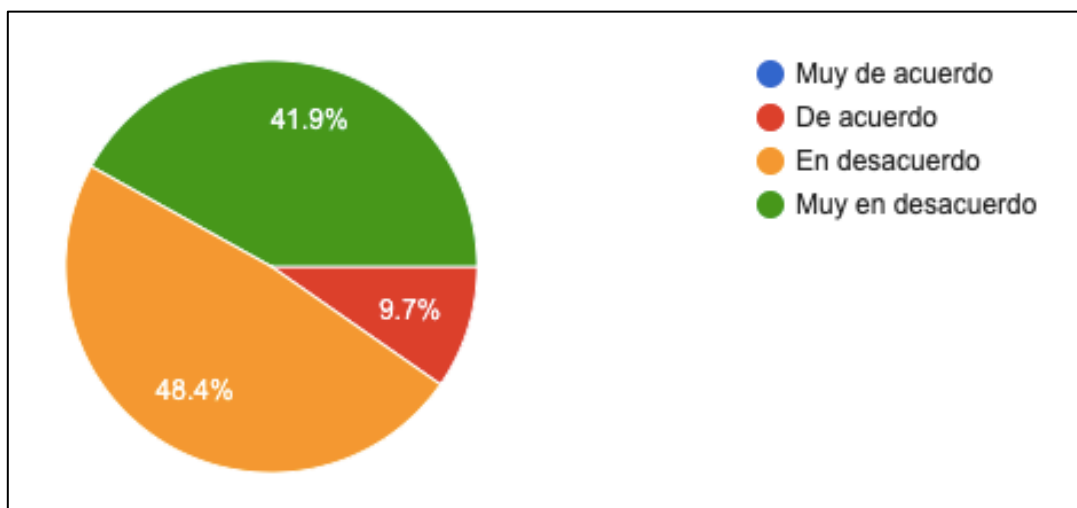
Gráfico 55 - El trabajo que hacemos aquí no es apto para una persona con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 17 muestra que el 64.5% está En desacuerdo con la afirmación “El trabajo que hacemos aquí no es apto para una persona con discapacidad”, un 29% está Muy en desacuerdo y un 6.5% dijo estar De acuerdo.

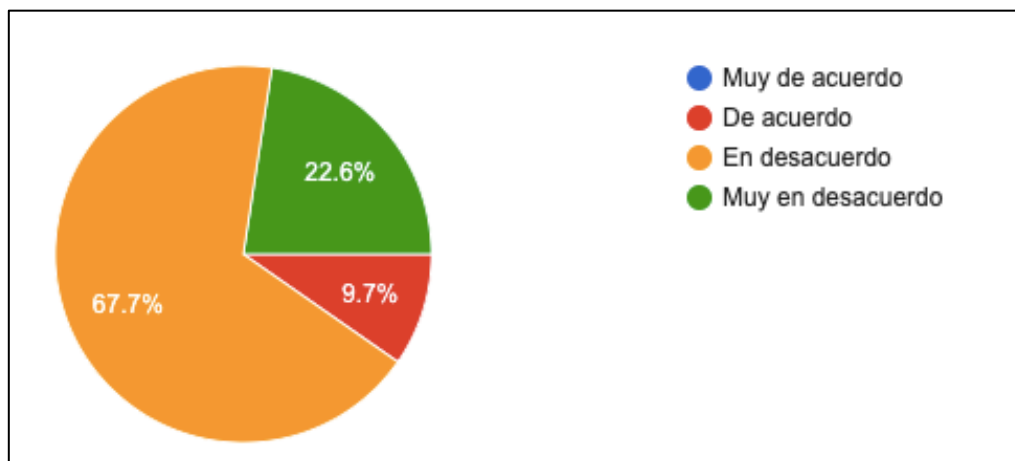
Gráfico 56 - La persona con discapacidad tendrá menor rendimiento que el resto de los colaboradores



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 18, se muestra que el 48.4% de los entrevistados está En desacuerdo con la afirmación “La persona con discapacidad tendrá menor rendimiento que el resto de los colaboradores”, el 41.9% está Muy en desacuerdo y el 9.7% está de acuerdo.

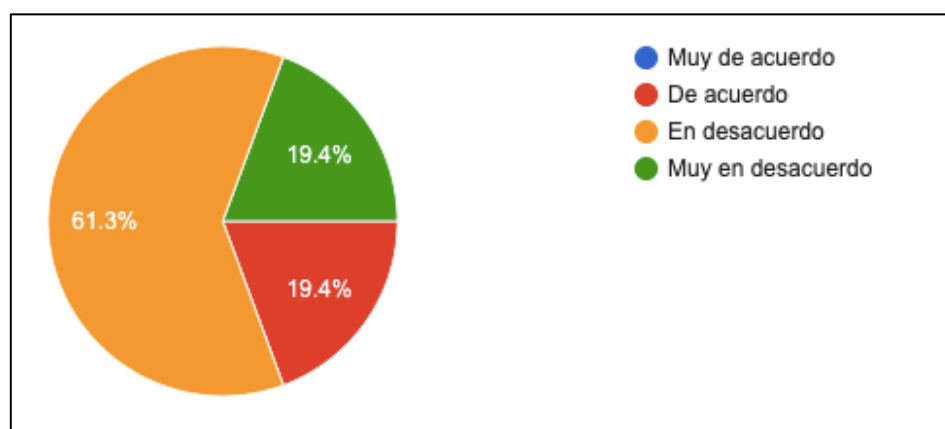
Gráfico 57 - El trabajo es duro y peligroso, incompatible con la discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 19, se observa que un 67.7% está En desacuerdo con la afirmación “El trabajo es duro y peligroso, incompatible con la discapacidad”, el 22.6% está Muy en desacuerdo y el 9.7% está De acuerdo.

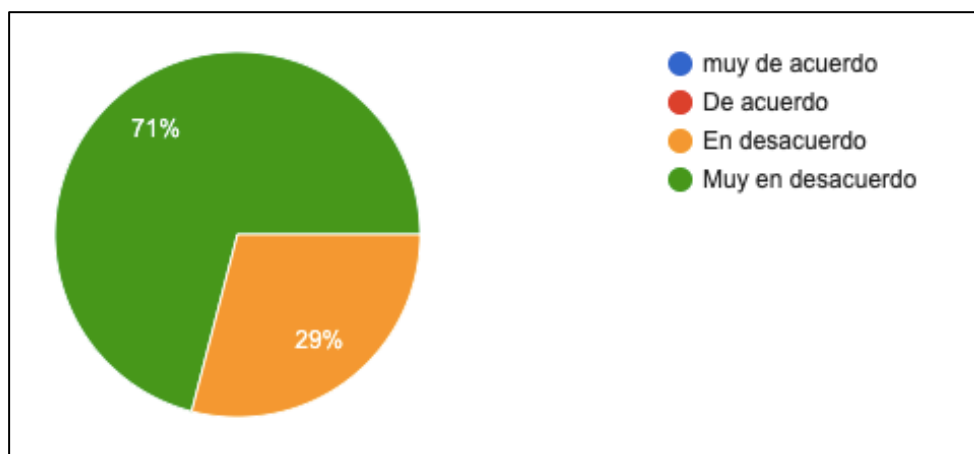
Gráfico 58 - Si el trabajador no funciona y tengo que despedirlo, podrá ocasionarme problemas legales



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 20 muestra que el 61.3% está En desacuerdo con la afirmación “Si el trabajador no funciona y tengo que despedirlo, podrá ocasionarme problemas legales”, un 19.4% contestó estar Muy en desacuerdo y el restante 19.4% dijo estar De acuerdo.

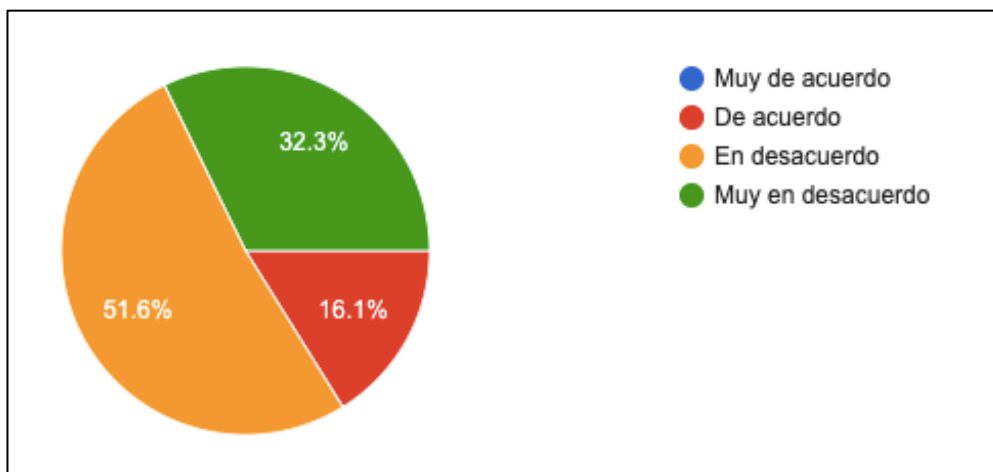
Gráfico 59 - El trabajo Administrativo, por su naturaleza, no es apto para que lo desempeñe una persona con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 21 muestra que el 71% de los encuestados dijo estar Muy en desacuerdo con la afirmación “El trabajo Administrativo, por su naturaleza, no es apto para que lo desempeñe una persona con discapacidad” y el restante 29% dijo estar En desacuerdo.

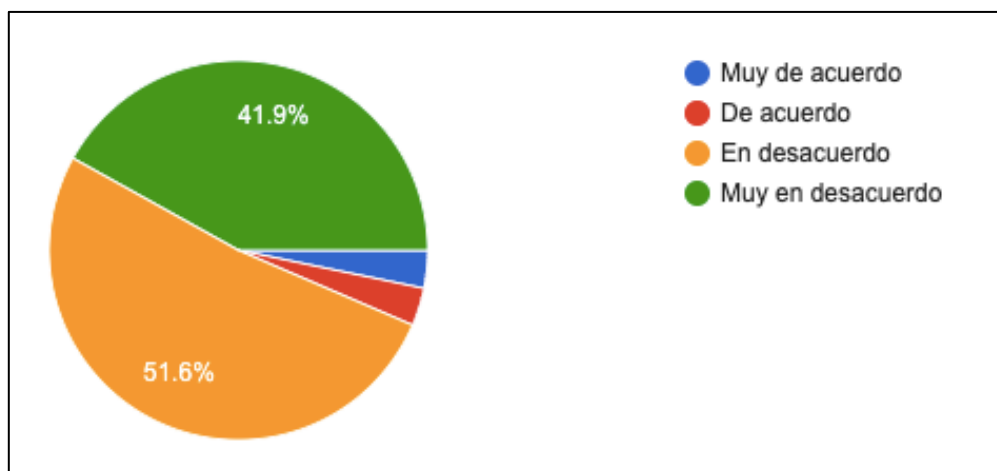
Gráfico 60 - Prefiero contratar a una persona que no tenga discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 22 muestra que el 51.6% dijo estar En desacuerdo con la afirmación “Prefiero contratar a una persona que no tenga discapacidad”, el 32.3% dijo estar Muy en desacuerdo y un 16.1% está De acuerdo.

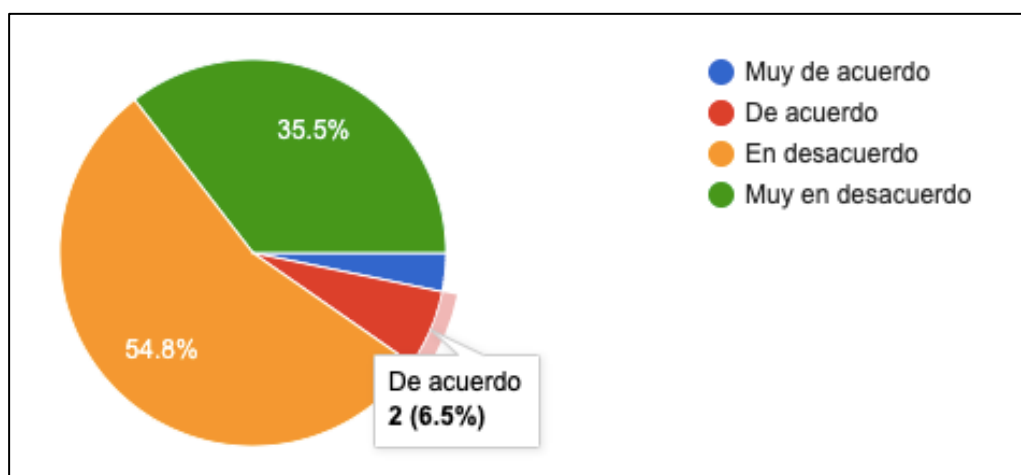
Gráfico 61 - No creo que una persona con discapacidad pueda ser productiva y dar resultados favorables a la empresa



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 23 muestra que el 51.6% indicó estar En desacuerdo con la afirmación “No creo que una persona con discapacidad pueda ser productiva y dar resultados favorables a la empresa”, el 41.9% dijo estar Muy en desacuerdo, el 3.2% está Muy de acuerdo y el restante 3.2% está De acuerdo.

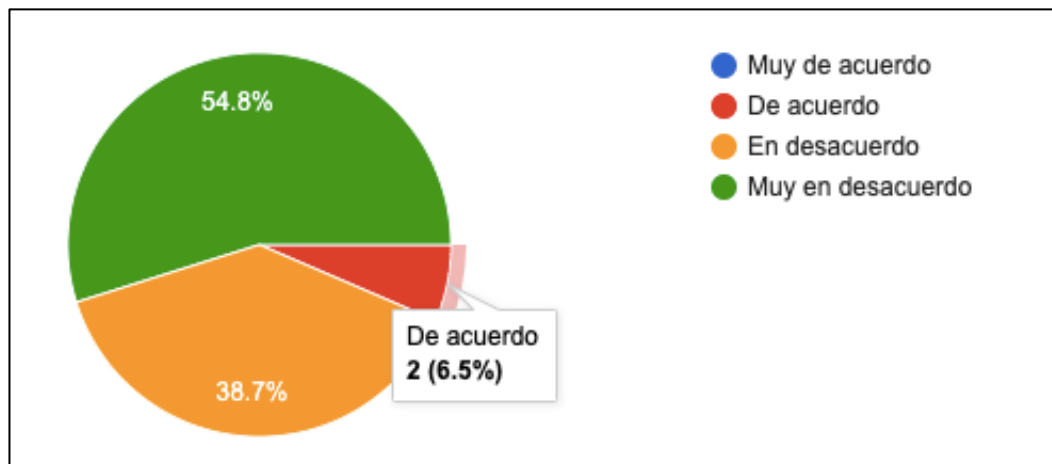
Gráfico 62 - Las personas con discapacidad son mas lentas para hacer las labores



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 24 muestra que un 54.8% está En desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad son mas lentas para hacer las labores”, un 35.5% está Muy en Desacuerdo, el 6.5% está En desacuerdo y el restante 3.2% está De acuerdo.

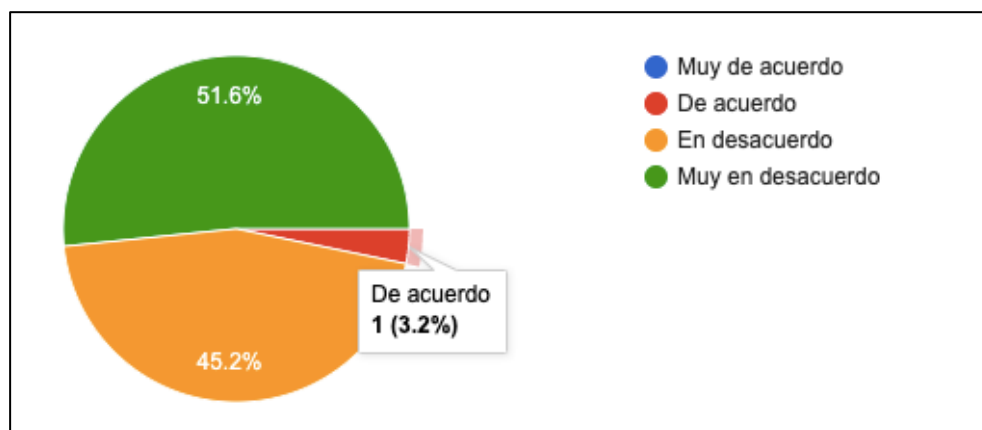
Gráfico 63 - Las personas con discapacidad solo pueden ocupar puestos que no tengan tanta dificultad (ej. Limpieza o áreas de procesos)



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 25 muestra que un 54.8% está Muy en desacuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad solo pueden ocupar puestos que no tengan tanta dificultad (ej. Limpieza o áreas de procesos), el 38.7% está En desacuerdo y un 6.5% está De acuerdo.

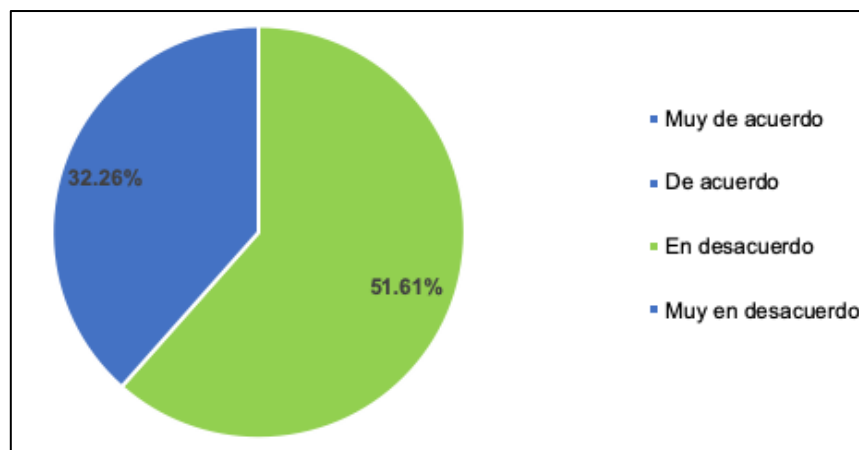
Gráfico 64 - El rendimiento de mi equipo de trabajo bajará si incorporo a una persona con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 26 muestra que el 51.6% está Muy en desacuerdo con la afirmación “El rendimiento de mi equipo de trabajo bajará si incorporo a una persona con discapacidad”, un 45.2% dijo estar En desacuerdo y un 3.2% está De acuerdo.

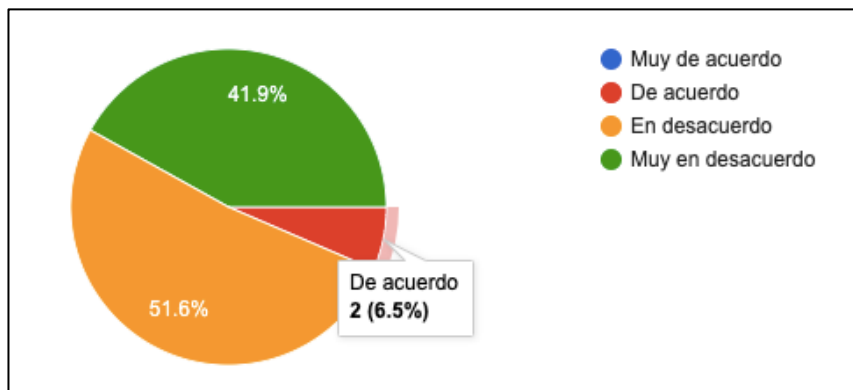
Gráfico 65 - El cumplimiento de los objetivos se va a ver afectado en tiempo y forma si incorporo a una persona con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 27 muestra que el 51.61% está En desacuerdo con la afirmación “El cumplimiento de los objetivos se va a ver afectado en tiempo y forma si incorporo a una persona con discapacidad y el 32.26% indicó esta Muy en desacuerdo.

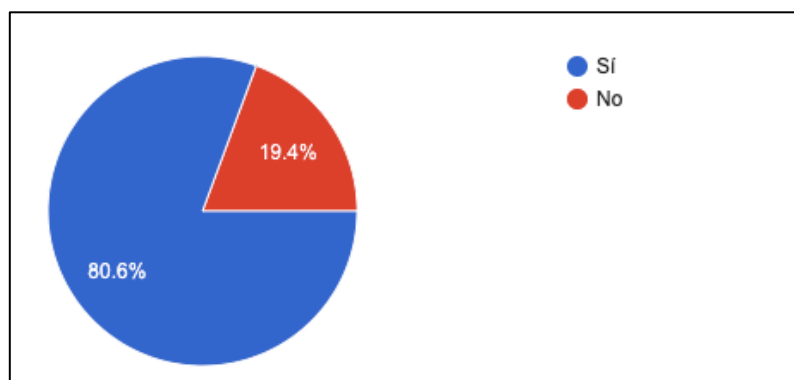
Gráfico 66 - Una persona con discapacidad auditiva no podría comunicarse con sus compañeros



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 28 muestra que el 51.6% está En desacuerdo con la afirmación “Una persona con discapacidad auditiva no podría comunicarse con sus compañeros”, el 41.9% está Muy en desacuerdo y un 6.5% está De acuerdo.

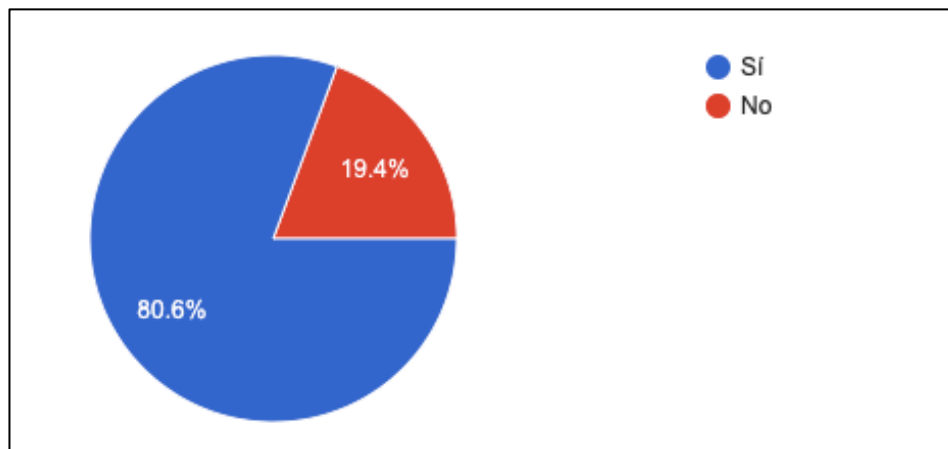
Gráfico 67 - Conozco las políticas internas sobre Inclusión laboral que tiene la ESPH



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 29 muestra que el 80.6% indica sí conocer las políticas internas sobre inclusión laboral que tiene la ESPH y el 19.4% no las conoce.

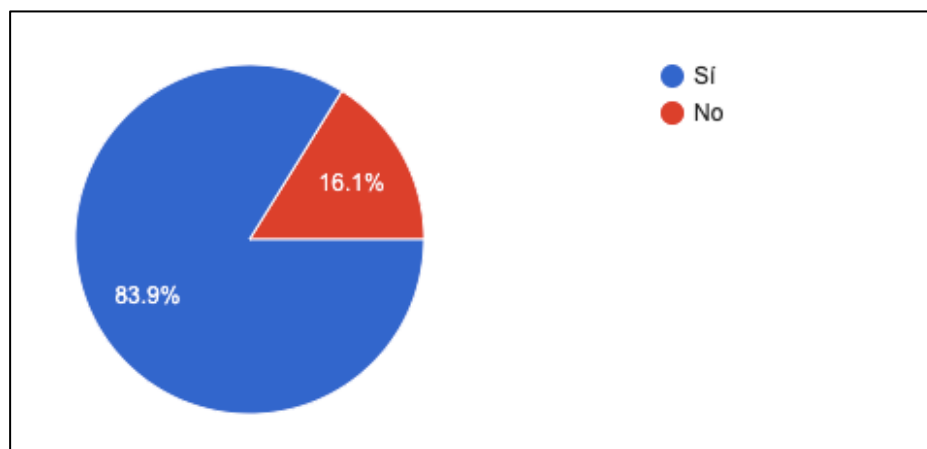
Gráfico 68 - Conozco el artículo 404 del Código de Trabajo sobre la discriminación en el trabajo



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 30 muestra que el 80.6% dice conocer el artículo 404 del Código de Trabajo sobre discriminación en el trabajo, mientras que un 19.4% indicó no conocerlo.

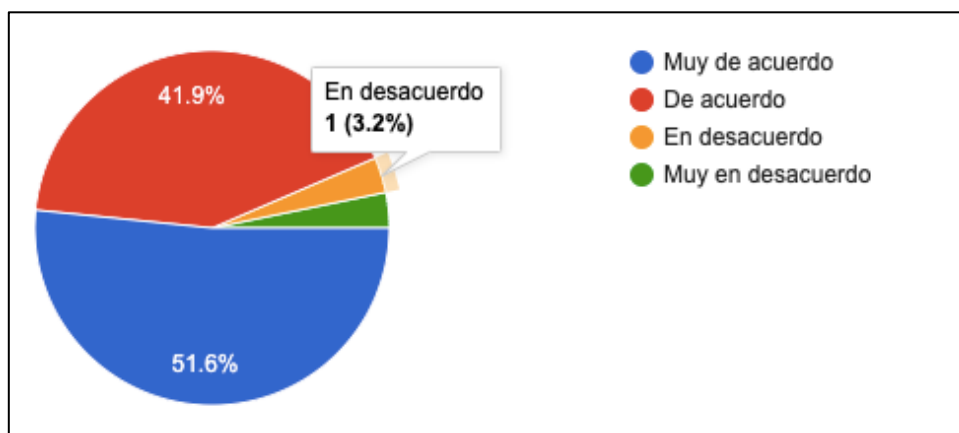
Gráfico 69 - Conozco la responsabilidad que tiene mi posición de jefatura ante la prohibición de discriminación en el empleo que establece el artículo 404 del código de trabajo



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 31 muestra que un 83.9% de las jefaturas conoce la responsabilidad que tiene su posición ante la prohibición de discriminación en el empleo que establece el artículo 404 del código de trabajo y un 16.1% indicó no conocerla.

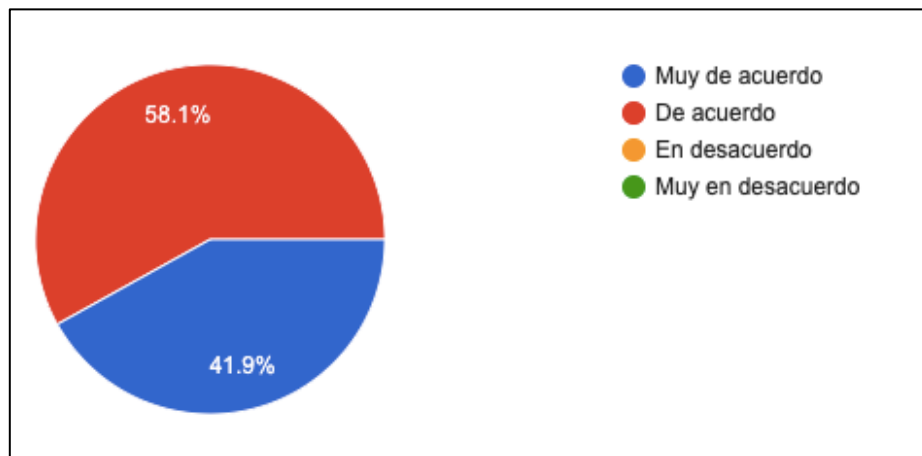
Gráfico 70 - Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 32 muestra que el 51.6% está Muy de acuerdo con la afirmación “Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona”, el 41.9% está De acuerdo, un 3.2% está En desacuerdo y el restante 3.2% está Muy en desacuerdo.

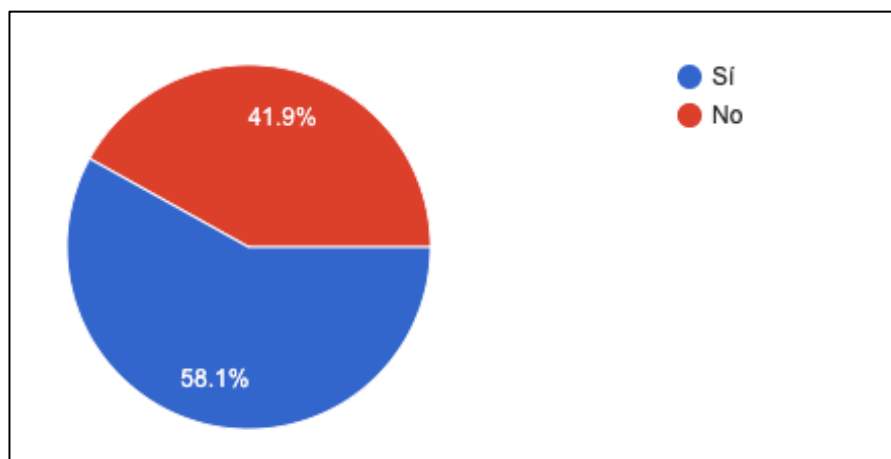
Gráfico 71 - Las personas con discapacidad enfrentan obstáculos o barreras para conseguir un empleo



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 33, el 58.1% está De acuerdo en que las personas con discapacidad enfrentan obstáculos o barreras para conseguir un empleo y un 41.9% está Muy de acuerdo.

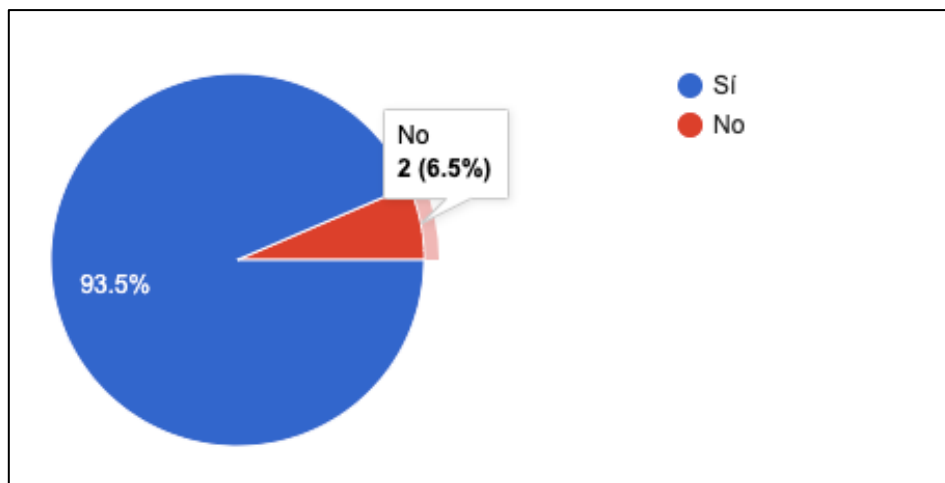
Gráfico 72 - En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad



FUENTE: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

En el gráfico 34, el 58.1% de las jefaturas sí considera que en la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad y un 41.9% contestó que no.

Gráfico 73 - Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad



Fuente: Cuestionario aplicado a Jefaturas de la ESPH, mayo 2019.

El gráfico 35 muestra que el 93.5% de las jefaturas contestó que sí conoce la Ley 7600 sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y el 6.5% indicó no conocerla.

4.4.3. Entrevista a Jefatura de Reclutamiento y Selección de Personal

A continuación, se describe el análisis de los datos obtenidos por medio de la entrevista realizada a la jefatura de Reclutamiento y Selección de Personal.

1. ¿Cuenta la ESPH con una política de contratación de personal? ¿Desde qué fecha está vigente dicha política?

_ Todo lo de contratación está en: el Reglamento Autónomo de Trabajo, en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección, hay acuerdos de Junta Directiva que también se aúnan a la normativa.

2. ¿El 100% de los colaboradores de la ESPH tiene acceso a la política de contratación de personal independientemente de su puesto?

_ Sí, por medio del Sistema de Control Documental, que es un instrumento que nos permite tener acceso a toda la reglamentación de la ESPH. Para los que por A o por B no tienen clave, como los operativos, hay una persona en el área que les puede facilitar la información, generalmente son las secretarias, las asistentes de dirección que tienen acceso a todo y recientemente el reglamento autónomo fue cambiado, a finales del año pasado, yo me di a la tarea de enviárselos por la red de comunicación oficial más el correo oficial de cada uno. También, tenemos una Red de Información Oficial, se llama la RIO, todo lo que se publique por ahí es oficial.

INDICADOR 2: Divulgación

3. ¿En caso de realizar modificaciones a la política de contratación, se comunican a la totalidad del personal?

_ Sí, porque salen los documentos en la RIO actualizados.

4. ¿Cuáles medios o canales se utilizan para comunicar dichas modificaciones?

_ En la Red de Información Oficial y en el Sistema de Control Documental. Hay un mensaje que manda la RIO a cada colaborador, que dice que se modificó algo.

5. ¿Los canales de comunicación interna que se utilizan para comunicados al personal, se ajustan al diseño universal?

_ En este momento la RIO no se ajusta al diseño universal, porque no hay personas con discapacidad en la ESPH, pero que lo que el área de comunicación ha planeado es bajar la información a un documento en formato Word y enviárselo directamente a la persona que lo requiera para que lo pueda escuchar con la herramienta del lector de pantalla.

INDICADOR 3: Control – Eficiencia

6. ¿Se tienen establecidos controles para identificar cuando un colaborador incurre en incumplimiento de la política de contratación de personal? (jefaturas, ERSP, directores)

_ No veo de qué manera alguien pueda incurrir en incumplimiento de las políticas, porque el sistema indica paso a paso lo que se debe hacer y se debe cumplir cada paso, hay muchos pasos en el proceso de contratación que ya están automatizados, en el sistema de reclutamiento y selección se debe indicar si la persona cumple o no con los requisitos y dejar una justificación en ambos casos.

Reclutamiento analiza si el candidato pasa o no pasa en el análisis de los requisitos, no es un proceso subjetivo, no da opción a incurrir en un incumplimiento. Hay mucha transparencia en el proceso de contratación.

Para cada candidato en cada concurso, hay un formulario de recomendación de que la persona cumple o no cumple, hay un visto bueno de la gerencia general, hay un documento con la recomendación de Gestión Humana, hay un documento de

justificación que presenta el jefe de proceso o negocio y los resultados de todas las herramientas de evaluación que se le aplicaron a la persona.

La única excepción que hay para poder incumplir con algún paso del proceso, es que el Gerente General emita una instrucción directa.

7. *¿En casos de incumplimientos, se han establecido acciones de corrección?
¿cuáles?*

_ Sí, porque cuando viene la auditoría y hacen algún señalamiento, hay que cumplirlo porque eso lo meten en un sistema al que le dan seguimiento, los últimos cuatro años no hemos tenido ninguna observación por parte de la auditoría.

Yo he insistido mucho con los jefes con el tema de la discriminación, hemos estado valorando inclusive grabar las entrevistas.

8. *¿Cuándo ocurre un movimiento de personal en un puesto de jefatura, se realiza inducción o actualización al nuevo colaborador sobre las políticas y lineamientos de contratación y su responsabilidad en la ejecución?*

_ Las políticas de contratación están abiertas para cada colaborador, cuando hay una jefatura totalmente nueva, hay un proceso de inducción que la persona va y habla con los jefes de los procesos o negocios que más le van a impactar en el proceso para que aprenda, por ejemplo, cómo hacer la parte presupuestaria en esta empresa, una de las reuniones es con Gestión Humana y cuando va a contratar por primera vez se le da un acompañamiento, es un trabajo continuo y en conjunto.

9. ¿Los documentos o formularios relacionados con la política de contratación de la ESPH cumplen con lo estipulado en la Reforma procesal Laboral en cuanto a discriminación?

_ Sí, porque el reglamento autónomo se revisó el año pasado con unos abogados para asegurarse de que no haya nada discriminatorio.

10. ¿Quién aprueba las modificaciones al perfil de puesto que son solicitadas por el líder o director de área al encargado de Valoración y clasificación de Puestos, antes de iniciar el reclutamiento y selección respectiva? (GDH-AP-I-001 (1) Pag.4)

_ Los perfiles de puesto tienen mucho tiempo desde que fueron hechos, entonces cada vez que se va a contratar para un puesto, el encargado de clasificación y valoración de puestos revisa en conjunto con la jefatura el perfil para ver que se ajuste a la realidad actual.

La empresa está siendo intervenida actualmente por un modelo organizacional donde nos convertimos en procesos, entonces los compañeros de desarrollo organizacional están revisando el proceso, levantando cargas y con eso levantan los perfiles, con esto ya los perfiles van a quedar actualizados

11. ¿Después del análisis del Expediente Personal, cuáles criterios de selección se utilizan para aceptar o descartar a un colaborador que se postuló en el Concurso Interno que se publicó? (GDH-AP-I-001 (1) Pag.5)

_ El criterio de selección es que el candidato cumpla o no con los requisitos del puesto

Esa parte del proceso tiene carácter legal, es por eso que el jefe presenta su justificación por escrito de cada candidato en cada concurso que se hace.

Para seleccionar a un candidato, primero está el jefe, luego seguimos nosotros (Gestión Humana) y, por último, la Gerencia General.

El jefe lo que hace es una recomendación, gestión Humana analiza esa recomendación y eleva a la gerencia para la decisión final.

La única posibilidad de que no haya justificaciones es porque no participó nadie en el concurso interno y entonces se abre uno externo.

12. ¿Se han realizado ajustes necesarios a algún puesto para ser ocupado por una persona con alguna necesidad particular, ya sea por concurso interno o externo?

Por favor comente cómo fue esa experiencia, que aprendizaje (s) dejó, ¿Se decidió cambiar algo después de esa experiencia?

_ Como no hemos contratado personas con una discapacidad severa, no, hay personas que tienen pantallas grandes, como nosotros hemos estado trabajando en la Ley 7600, usted ve que los microondas están a un nivel a la altura de una mesa y no en alto, hay rampas en los edificios nuevos de la ESPH y ascensor, lo que hemos estado trabajando son los edificios que son muy viejos, por ejemplo, en este edificio si viene una persona para una reunión y no puede subir al segundo piso, lo que se hace es que se habilitan salas de reunión en el primer piso

Estamos trabajando en eso, la semana pasada se contactó al CONAPDIS para que vinieran e hicieran un recorrido por los edificios para ya definir el diagnóstico de infraestructura.

13. ¿Cuáles criterios de selección utiliza el líder o director para tomar la decisión de contratar a un colaborador en lugar de otro que también forma parte de la matriz final que presentó el ERSP?

_ Se les dan todas las herramientas que se aplican

14. Se documenta en cada proceso de selección la justificación del porque se eligió a un candidato/colaborador en lugar de a otro? ¿El líder o director realiza esa justificación?

_ Sí, todo está en el sistema

INDICADOR 4: Reforma Procesal Laboral

15. ¿El procedimiento de reclutamiento y selección de personal (política de contratación) de la ESPH cumple actualmente con lo estipulado en la Reforma Procesal Laboral?

_ Sí cumple

16. ¿Se han impartido capacitaciones a los colaboradores del departamento de Gestión Humana en relación con las importantes modificaciones que la Reforma Procesal Laboral hizo al Código de Trabajo de Costa Rica?

_ Sí, unos abogados vinieron a la empresa y también se asistió a una capacitación en el colegio de Ciencias Económicas.

17. ¿Las jefaturas han recibido capacitaciones en relación con las modificaciones al Código de Trabajo a partir de la Reforma Procesal Laboral?

_ Sí, mandos medios

_ Otra capacitación dada por Gestión Humana.

18. ¿Las personas involucradas en el proceso de contratación de personal con facultades para tomar la decisión de contratación, están conscientes de las implicaciones que hay en caso de que incurran en actos discriminatorios en cualquiera de las fases del proceso de contratación de una persona con discapacidad?

_ Sí, están capacitados.

19. ¿Actualmente se tienen convenios con Instituciones o Asociaciones que realicen intermediación laboral para personas con discapacidad?

_ Sí, con la Municipalidad de Heredia

20. ¿Cuáles aspectos importantes considera usted que se deben tomar en cuenta antes de contratar a una persona con discapacidad?

_ Apertura de contratar.

_ Que la empresa tenga la apertura para flexibilizar requisitos, ej. A todos los técnicos les piden licencia de conducir.

_ Herramientas de evaluación

21. ¿Considera que es necesario reforzar sobre temas de inclusión laboral a las jefaturas de la ESPH?

_ Sí

22. ¿Actualmente cuáles lineamientos se siguen en materia de Inclusión laboral en la empresa?

_ Herramienta de autoevaluación IGEDA, CONAPDIS)

_ Plan Institucional de Equiparación de oportunidades

_ Propuesta de la Inclusión Laboral 2016

23. ¿Cuál es el estado actual de lo que se ha trabajado previamente referente a discapacidad? (Política sobre discapacidad-mencionada en RSE)

Se revisaron todos los procedimientos a nivel de gestión humana, a nivel institucional se ha trabajado la página web, página de Facebook, se ha capacitado al personal en LESCO, se ha trabajado un poco la infraestructura.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y recomendaciones

En el presente capítulo, se describirán las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos utilizados para la obtención de la información. Para facilitar la presentación de la información y su relación con la investigación, se clasificó de acuerdo con el objetivo específico.

Datos generales:

_ Más de un 60% de los colaboradores de la muestra son hombres, mientras que el resto son mujeres.

_ Dos de cada diez encuestados tienen 46 o más años, tres de cada diez están en un rango entre 36 a 45 años, cuatro de cada diez están en un rango de edad entre 26 a 35 años y un muy pequeño porcentaje se encuentra en el rango entre 18 a 25 años.

_ El mayor porcentaje de participación por proceso o negocio fue del negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público, seguidamente el área administrativa y en tercer lugar Gestión de Servicio al cliente y mercadeo.

_ Tres de cada diez colaboradores encuestados tiene entre 6 y 10 años de trabajar en la ESPH, dos de cada diez tienen 16 o más años y entre 1 y 5 años, mientras que uno de cada diez tiene entre 11 y 15 años.

_ Tres de cada diez colaboradores tienen grado académico de Licenciatura, uno de cada diez tiene bachillerato universitario al igual que en el caso de maestría, el resto

son porcentajes menores con estudios a nivel de secundaria, técnicos medios, diplomados u otros.

Objetivo Especifico No.1

Exponer las bases teóricas sobre Inclusión Laboral y la discapacidad, de los conceptos fundamentales aplicables a esta investigación.

Variable: Inclusión Laboral

Indicadores: Aceptación y Discapacidad

Conclusiones:

La mayoría de los colaboradores encuestados, muestran aceptación y empatía hacia la discapacidad y a las personas con discapacidad, reconociéndolos como miembros de la sociedad y consideran que a las personas con discapacidad les cuesta mucho tener un trabajo digno como al resto de las personas.

Recomendaciones:

Facilitar conocimiento a todos los colaboradores de la ESPH, sobre la discapacidad y el enfoque de abordaje basado en los derechos humanos, mediante talleres y charlas impartidas de acuerdo con el cronograma de la propuesta. Establecer los contenidos de dichos talleres y charlas, basándose en indicadores como aceptación y conocimiento sobre temas relacionados a la Discapacidad en general (tipos, abordaje actual, familia y entorno, derechos y vida independiente)

Objetivo Especifico No. 2

Conocer la percepción, mitos y creencias de los colaboradores de la ESPH, en torno a la inclusión laboral.

Variable: Cultura Organizacional

Indicadores: Percepción, Mitos y Creencias, Igualdad de Oportunidades, Autonomía Personal y Vida Independiente.

Conclusiones:

La percepción que tienen los colaboradores encuestados en relación con la Inclusión laboral de personas con discapacidad es buena en términos generales. La mayoría de los colaboradores perciben de buena manera el comportamiento social de las personas con discapacidad.

Los mitos y creencias están presentes en un pequeño porcentaje de los colaboradores encuestados, por ejemplo: consideran que las personas con discapacidad son problemáticas, que son dignas de lástima, que tener discapacidad es un castigo, que es mejor que las personas con discapacidad no trabajen, que no salen adelante, porque siempre dependen de su familia, que no pueden desempeñarse en lo que decidan según sus competencias y habilidades. La totalidad de encuestados no considera que las personas con discapacidad sean una carga para la sociedad. En cuanto a Autonomía personal y Vida independiente, la mayoría de la muestra reconoce los derechos que tienen las personas con discapacidad.

Recomendaciones:

Desarrollar iniciativas inclusivas en todos los niveles de la organización y de forma separada por negocio o proceso, con el fin de generar cambios en las creencias limitantes de las personas y crear una cultura inclusiva que permita a cada persona sentirse parte importante de la misma donde se le reconozcan sus derechos, pero también sus deberes estén claramente definidos, valorando al mismo tiempo las diferencias de cada uno. Promover un programa de “mentoring” en cada proceso o negocio de la empresa.

Objetivo Especifico No.3

Analizar el impacto que tienen las políticas de contratación y lineamientos en la inclusión laboral.

Variable: Políticas de contratación y lineamientos

Indicadores: Cobertura, Divulgación, Control-Eficiencia, Reforma Procesal Laboral

Conclusiones

En la ESPH, Todo lo relacionado con materia de contratación de personal está regulado por: 1- El Procedimiento de Reclutamiento y Selección, 2- El Reglamento Autónomo de Trabajo y, 3- Los acuerdos de Junta Directiva.

Los colaboradores, en todos los niveles de la empresa, tienen acceso a la normativa por medio de los canales oficiales de comunicación interna que son: la Red

de Información Oficial (RIO) y el Sistema de Control Documental, dichos canales oficiales de comunicación interna no cumplen con el diseño universal.

La ESPH sí cuenta con controles internos que garantizan la transparencia del proceso de contratación, en caso de que la auditoria haga observaciones se da seguimiento por medio de un sistema que verifica su cumplimiento posterior.

Actualmente, los encargados de Desarrollo Organizacional están haciendo una revisión y levantamiento de cargas de los perfiles de puesto, para actualizarlos y dejarlos atinentes al proceso, con el fin de cumplir con el nuevo modelo organizacional al que se está transicionando la empresa. El criterio de selección que se utiliza para tomar la decisión de contratar a un candidato es determinar si el candidato cumple o no con los requisitos del puesto.

Por la forma en la que están establecidos actualmente, los requisitos de los puestos pueden ser un obstáculo para la eventual selección de un candidato con discapacidad, debido a que fueron determinados hace diez años, por ende, están desactualizados y, además, no están elaborados bajo el esquema de un modelo de competencias.

El Reglamento autónomo de Trabajo de la ESPH puede estar limitando la inserción de personas con discapacidad en dos sentidos:

- 1- Establece en su artículo 30 que los concursos externos se emplearán para cubrir los puestos vacantes en los que se determine que no existen candidatos idóneos internamente.

- 2- En el artículo 26, inciso c) establece que el candidato externo “debe poseer los requisitos establecidos en el Manual de puestos, para el desempeño del cargo y demostrarlo mediante los documentos requeridos para tal efecto”.

En el punto No.1, reduce en gran medida la competitividad de la empresa como empleador inclusivo dentro del mercado laboral.

En el punto No. 2, no está contemplando que para la contratación de personas con discapacidad se deben hacer los ajustes necesarios para que el puesto se adapte a la persona y no la persona al puesto, además, los perfiles no hacen diferencia entre requisitos indispensables y deseables, limitando al candidato externo a competir por falta de flexibilidad.

La empresa no cuenta actualmente con perfiles de puestos basados en un modelo de competencias. Por lo anterior, se considera que el Reglamento Autónomo de Trabajo de la ESPH no está cumpliendo con la Reforma Procesal Laboral y el Código de Trabajo en su artículo 404 sobre la prohibición de discriminación.

Recomendaciones:

Por tratarse de políticas internas de la empresa, las recomendaciones del objetivo específico No.3 se describirán en las recomendaciones finales de la propuesta, ya que van dirigidas específicamente al estudio y modificación de normativa interna que requiere en primera instancia de un debido proceso de aprobación por la alta gerencia de la empresa y posterior publicación en la Gaceta.

Objetivo Especifico No.4

Identificar posibles barreras actitudinales, presentes a nivel de jefaturas, que puedan afectar negativamente la decisión de contratación de una persona con discapacidad, aun cuando cumple con los requisitos del puesto.

Variable: Barreras Actitudinales

Indicadores: Estereotipos, Prejuicios, Discriminación e Igualdad de Oportunidades

Conclusiones:

En la encuesta dirigida a las jefaturas, se obtuvo una participación muy baja, cumpliendo apenas con el mínimo necesario para la viabilidad de esta. La mayoría de los encuestados no presentan barreras actitudinales que se opongan a la inserción laboral de personas con discapacidad, lo que demuestra una muy buena apertura inclusiva, además, se muestran conscientes de las barreras u obstáculos que enfrentan las personas con discapacidad para conseguir un empleo.

La mitad de las jefaturas encuestadas afirman que en la ESPH no se promueve la contratación de personas con discapacidad y la mayoría de ellos afirman que conocen la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Algunas jefaturas externaron preocupación a Gestión Humana en relación con la confidencialidad de la encuesta, ya que en la pregunta No.3 donde se consulta el negocio o proceso al que pertenece, en un inicio, estaban descritos la totalidad de ellos y consideraron que esto podría prestarse para que se pudieran identificar las

respuestas de cada uno, ya que en muchos procesos o negocios existe únicamente una jefatura, razón por la cual se clasificaron de una forma más generalizada.

Recomendaciones:

Facilitar conocimiento relacionado con derechos y deberes de las personas con discapacidad, así como también, sobre la ley 8661 sobre la Convención Internacional de los derechos de las Personas con Discapacidad, mediante capacitaciones.

Concientizar sobre la co-responsabilidad social que tenemos todas las personas para llevar a cabo un proceso de inserción laboral exitoso. Llevar a cabo un programa de liderazgo inclusivo, mediante el cual, las jefaturas lideren acciones y se conviertan en agentes de cambio dentro de sus equipos de trabajo, identificando las áreas a nivel actitudinal que se deben reforzar con su equipo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

The logo for 'impulso' features the letters 'i', 'm', and 'p' in green, and 'u', 'l', 's', and 'o' in blue. To the left of the 'i' is a stylized graphic of three overlapping curved shapes in blue, green, and red, resembling a leaf or a flame.

impulso

PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL

MAYO, 2019
HEREDIA, COSTA RICA

Introducción

El **Programa de Inclusión Laboral Impulso** que se presenta a continuación, ha sido diseñado para la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A., tiene un enfoque en derechos humanos, específicamente en los derechos de las Personas con Discapacidad, se sustenta en la normativa nacional vigente, principalmente, en la Ley No.8661 sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad y en la Ley No. 7600, sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

La presente propuesta se desarrolló a partir del análisis de los resultados arrojados por la investigación que se llevó a cabo mediante la aplicación de dos encuestas a colaboradores y jefaturas con el propósito de conocer sus percepciones, considerando mitos y creencias referentes a la discapacidad y como pueden influir en la inserción laboral de Personas con Discapacidad a la ESPH.

Mediante los resultados, se determinaron creencias limitantes y mitos que tienen las personas en torno a las competencias y habilidades que tienen las personas con discapacidad para desempeñarse como profesionales, además, se identificaron barreras actitudinales que son un impedimento para dar oportunidades de empleo a este sector de la sociedad e impidan que el entorno laboral sea accesible e inclusivo. Así mismo, se pudo identificar que aún hoy en día, hay personas que consideran que la discapacidad es un problema social y además, sus creencias muestran que para abordar la

discapacidad se deben usar los enfoques que pertenecían al pasado y que hoy en día están obsoletos.



Justificación e Importancia

Con frecuencia, se cree que el principal obstáculo que se le presenta a las organizaciones para convertirse en una empresa inclusiva son las barreras arquitectónicas, sin embargo, el mayor obstáculo se encuentra en las barreras actitudinales de los colaboradores y sociedad en general, las cuales, además, vienen acompañadas de mitos y creencias limitantes.

Por esta razón, es que cuando en las empresas se dedican esfuerzos y recursos para promover iniciativas de inclusión, se genera un cambio hacia una cultura mas inclusiva y trae consigo mayores beneficios, los cuales se ven reflejados en más y mejores oportunidades laborales para Personas con Discapacidad, ofreciéndoles un ambiente laboral que sea no solo inclusivo, sino también, que sea respetuoso de las diferencias de cada individuo y que valore lo que cada persona tenga para aportar a la empresa.

Por medio de un proceso de concientización a nivel institucional en aspectos como solidaridad, respeto, tolerancia, derechos, dignidad humana, entre otros, las personas pueden encontrar el propósito en este programa y asimilarlo de forma tal que no solo lo consideren importante para la organización, sino también, para su vida personal y familiar.

Impulso se enfoca en iniciativas de promoción del conocimiento necesario y en generar conciencia social en los colaboradores de los diferentes procesos y negocios, en todos los niveles de la empresa, con el propósito de involucrarlos en el compromiso expresado por la organización en su Sistema de Gestión Integrada, en el apartado de Responsabilidad Social.

Este grado de compromiso deseado por parte de los colaboradores, es de gran relevancia para el correcto desarrollo del programa, ya que forma parte de la estrategia empresarial, no es solamente un programa aislado que se promueve desde el área de Gestión y Desarrollo Humano.



Objetivo del Programa

Promover la participación de las personas con discapacidad dentro de la ESPH en un marco de equidad e igualdad de oportunidades con las demás personas.

6.3.2 Objetivos específicos

1. Recomendar estrategias que amplíen las iniciativas actuales que tiene la ESPH para promover una comunicación inclusiva;
2. Recomendar acciones para incorporar en el proceso de Atracción de Talento de la ESPH en relación con buenas prácticas de inclusión para personas con discapacidad;

3. Proponer iniciativas inclusivas que faciliten la interiorización y concientización de los colaboradores en los temas que se derivan de la investigación llevada a cabo con los colaboradores;
4. Proponer indicadores de cumplimiento que muestren en un periodo determinado de tiempo, los avances que se han logrado en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad.



Alcances y Limitaciones

6.4.1 Alcances

Esta propuesta representa una guía para apoyar y promover acciones de Inclusión laboral en la ESPH para las Personas con Discapacidad, facilitando que la participación de esta población en la sociedad sea efectiva y respetando la dignidad y el derecho de todas las personas a insertarse en un ambiente laboral inclusivo y libre de discriminación.

Así mismo, se pretende interiorizar en los colaboradores de la ESPH el nuevo enfoque social y de derechos humanos con que se aborda la discapacidad actualmente, resaltando las competencias de las personas independientemente de que tengan o no una discapacidad. Con este cambio de paradigma, se contribuye a la modificación de creencias limitantes e identificación de mitos, así como también, a la disminución de las

barreas actitudinales a las que muchas veces se enfrentan las Personas con Discapacidad en las organizaciones.

6.4.2 Limitaciones

El Reglamento Autónomo de Trabajo de la ESPH limita actualmente la inserción laboral de personas con discapacidad, debido a que está reduciendo las posibilidades para que Gestión y Desarrollo Humano abra concursos externos para ocupar puestos sujetos a tiempo indefinido, dejándolo exclusivamente para concursos internos, con la excepción de los casos en que se determine que internamente no existen candidatos idóneos para cubrir el puesto.

Otra limitación es que no se conocieron los resultados de la Autoevaluación realizada con la herramienta IGEDA del CONAPDIS, lo que hace que no se puedan emitir recomendaciones o consideraciones en este sentido.

No se tuvo acceso a la Política de Contratación para Personas con Discapacidad, la cual es un punto de partida importante para apoyar y sustentar las acciones que se van a proponer en este programa.



Fortalezas Institucionales

Existe un alto compromiso por parte de la alta gerencia de la empresa en temas de responsabilidad social empresarial y como muestra de ello, la RSE es parte del Sistema de Gestión Integrado.

La ESPH cuenta con una Política interna que da los lineamientos a seguir en materia de Derechos Humanos. Existe una intención declarada de convertirse en una empresa inclusiva, para lo cual, han dado importantes pasos.



Conceptos Importantes

Las siguientes definiciones están contempladas en la Ley 8661, sobre la Convención sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad y se consideran de importante relevancia para este programa:

Comunicación: incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Lenguaje: se entenderá tanto el lenguaje oral como el lenguaje de señas y otras formas de comunicación no verbal.

Discriminación por motivos de discapacidad: Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Ajustes razonables: Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos y libertades fundamentales.

Diseño Universal: es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado, El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Otros conceptos relevantes para este programa son:

Discapacidad: Condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Inclusión Laboral: Todas aquellas acciones que lleva a cabo una empresa, cuyo objetivo es apoyar y promover mejoras en sus procesos que promuevan la inserción laboral de

personas con discapacidad, valorando sus competencias, habilidades y reconociendo las diversas necesidades de cada individuo, brindando oportunidades en igualdad y equiparación de condiciones para todos.

Ayuda técnica: Elemento requerido por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía.

Equiparación de Oportunidades: Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las que tienen una discapacidad.



Dentro de la normativa e instrumentos legales con los que cuenta Costa Rica en materia de discapacidad y derechos humanos de las personas con discapacidad, están las siguientes:

- Ley 8661 - Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas
- Ley 7600 - Ley sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley 9379 - Para la Promoción de la Autonomía personal de las personas con Discapacidad

- Ley 7092 - Impuesto sobre la Renta e Incentivo a favor de los empleadores que contraten personas con Discapacidad
- Ley 7948 - Aprobación de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica (MTSS)
- Ley 2171 - Patronato Nacional de Ciegos (PANACI)
- Política Nacional de Discapacidad (PONADIS)



Desarrollo de la Propuesta

El presente Programa de Inclusión Laboral **Impulso** está diseñado desde una perspectiva actual de la Gestión de Talento Humano, enfocada en los derechos humanos, con el fin de ser una herramienta de apoyo e innovación en buenas practicas de Inclusión laboral de personas con discapacidad.

Se representó gráficamente utilizando la imagen de un sistema de engranaje compuesto por cuatro ejes de rotación, donde cada eje representa en este caso, una sección del Programa de Inclusión.

La palabra “impulso” proviene del latín *impulsus*. En el diccionario de la Real Academia española, se define como la acción y efecto de impulsar, también, se define como fuerza que hace moverse a un cuerpo.

Para los efectos de esta propuesta, la fuerza que hace que se active el programa **Impulso** y que se genere movimiento en cada uno de los cuatro ejes que lo componen, es la estrategia empresarial de la ESPH, donde está contemplado el eje estratégico de Responsabilidad Social Empresarial RSE, mismo que a su vez, forma parte del Sistema de Gestión Integrado de la empresa.

De manera tal que, todas las iniciativas y acciones inclusivas que se desarrollen en la ESPH reciben el **Impulso** de la Alta gerencia y el Plan estratégico de la empresa.

Impulso se fundamenta en los principios que rigen la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por las Naciones Unidas (2006) y ratificada en Costa Rica como Ley No. 8661, los cuales son:

- a) El respeto a la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y su derecho a preservar su identidad.



Imagen 21 - Sistema de Gestión Integrado ESPH



Fuente: Elaboración propia, con contenido tomado de la página web de ESPH (2019)

En la Imagen No. 21, se representan cuatro principios del Sistema de Gestión Integrado de la ESPH, los cuales son muestra del compromiso de la empresa con la mejora continua.

impulso

PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL

Imagen 22 - Programa de Inclusión Laboral Impulso



Fuente: Elaboración propia, Bonilla (2019)

En la Imagen No. 22, se representa el sistema de cuatro ejes del engranaje que conforman el Programa **Impulso**, cada eje representa una sección que desarrolla iniciativas inclusivas. Se considera que el impulso o motor que hace que se mueva todo el sistema, es el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la ESPH, del que es parte.



Imagen 23 - Sistema de Gestión Integrado ESPH



Fuente: Elaboración propia, con contenido tomado de la página web de ESPH (2019)



Imagen 24 - Programa de Inclusión Laboral Impulso



Fuente: Elaboración propia, Bonilla (2019)



Desde una perspectiva actual de Gestión de Talento Humano, basada en derechos humanos y con el ánimo de maximizar el potencial que tiene la empresa para atraer talento con discapacidades, se propone la siguiente estrategia de comunicación como complemento de lo que actualmente tiene establecido la ESPH.

Comunicar al público en general la intención de contratación inclusiva que tiene la ESPH e invitando a las personas con discapacidad que cumplan con el perfil profesional solicitado, a participar en los concursos externos que sean publicados por los medios oficiales que utiliza la empresa para este fin.

Comunicación Externa

Entre las prácticas inclusivas aplicables a la estrategia propuesta, están las siguientes:

_ Mostrar en los anuncios publicitarios, pagina web, rótulos, vallas publicitarias, entre otros, imágenes de personas con discapacidades visibles, que estén realizando alguna actividad relacionada con el trabajo en la ESPH.

_ Dar a conocer por medio de la página web, los principios en los que se fundamenta el Programa **Impulso**;

_ Participar y promover ferias de empleo dirigidas a personas con discapacidad que sean organizadas por las distintas municipalidades de las comunidades donde opera la ESPH o Centros de Educación Especial de la provincia de Heredia.

_ Como parte del programa de voluntariado, participar de actividades en los distintos centros de enseñanza de la comunidad, brindando charlas que promuevan una sociedad más inclusiva, dando a conocer los diferentes tipos de discapacidad que existen y la responsabilidad que tenemos todos en la comunidad de facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades que requieren para desarrollarse.

_ Dar a conocer a los proveedores en general las políticas de la ESPH en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad incluido en Programa **Impulso**;

_ Incluir el logo de **Impulso** en todas las comunicaciones que emita la empresa ya sean internas o externas, para crear identificación con el programa en la mente de colaboradores, clientes y proveedores.

_ Analizar en conjunto con el área de informática de la empresa, las tendencias actuales que ofrece el mercado de tecnologías de la información en términos de accesibilidad, considerando tamaño de la letra, contrastes de luz y audio, con el objetivo de que se realicen las modificaciones necesarias para que el sitio web de la ESPH cumpla con lo establecido en la normativa en esta materia.

Comunicación Interna

Las Comunicaciones internas son una gran herramienta de apoyo para dar a conocer a los colaboradores, las acciones que está llevando a cabo la empresa en temas de Inclusión laboral de personas con discapacidad. En la medida en que los colaboradores estén informados y comprometidos con la inclusión de personas con discapacidad, mayor será el éxito de las acciones e iniciativas que se emprendan hacia lo externo de la organización; comunidad, clientes, proveedores y público en general, lo cual contribuye, además, a proyectar una imagen de empresa inclusiva.

Entre las prácticas inclusivas aplicables a la estrategia propuesta, están las siguientes:

_ Mostrar a personas con discapacidades visibles realizando su trabajo, en las imágenes que se utilicen en los diferentes comunicados y reportes a nivel interno.

_ Publicar información sobre **Impulso** en la Red de Información Oficial (RIO) y el Sistema de Control Documental.

_ Incluir en el procedimiento de Inducción de personal de nuevo ingreso, iniciativas de concientización incluidas en el eje de cultura inclusiva de **Impulso**.

_ Llevar a cabo reuniones con las jefaturas, directores y representantes sindicales, para reforzar el mensaje de compromiso a nivel organizacional en materia de inclusión laboral, desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial, para que por medio de su liderazgo inspiren a sus respectivos equipos de trabajo a ser parte del cambio hacia una cultura inclusiva.

_ Realizar los ajustes razonables en materia de comunicación, con el objeto de lograr una comunicación interna efectiva e inclusiva.

A continuación, se proponen los ajustes razonables para lograr comunicaciones internas mas inclusivas, según el tipo de discapacidad.

Discapacidad visual: En el caso en que la comunicación se entregue al personal de forma escrita, se deben considerar los siguientes ajustes razonables para comunicarlo:

- a. Si la persona tiene discapacidad visual parcial, se recomienda el uso de una lupa para facilitar la lectura de los documentos.
- b. Si la persona tiene discapacidad visual total, se debe enviar el comunicado en archivo digital (Word, Excel, power point, entre otros) para que el colaborador lo accese y pueda escuchar por medio de un lector de pantalla adaptado a la PC;

- c. Imprimir el documento en una impresora en lenguaje Braille.

Discapacidad auditiva: En casos en que la comunicación se brinde de forma verbal a los colaboradores, ya sea en reuniones del proceso o negocio, se deben considerar los siguientes ajustes razonables:

- a. Si la persona con discapacidad auditiva (leve – moderada), no utiliza audífonos que le ayuden a mejorar su capacidad auditiva, se le deberá entregar en ese mismo momento un documento con la información que se está suministrando de forma verbal a los demás colaboradores o bien, otra opción puede ser que la empresa cuente con un traductor del lenguaje de señas LESCO, que, para los efectos, puede ser algún otro colaborador del mismo negocio o proceso que previamente se haya capacitado en dicho lenguaje.
- b. Si la persona con discapacidad auditiva utiliza audífonos que le ayudan a mejorar su audición y además tiene lectura labial, se debe tomar en cuenta que el emisor del mensaje debe estar colocado siempre al frente del colaborador (receptor) para que pueda leer los labios del emisor y que en ningún momento le dé la espalda.
- c. Si la persona tiene discapacidad auditiva profunda (hipoacusia profunda) y no utiliza audífonos y tampoco tiene lectura labial, todos los comunicados deberán ser por escrito, sin excepción. Una persona con discapacidad auditiva profunda no podrá tener dentro de sus funciones, contestar llamadas telefónicas, únicamente puede tener comunicación por escrito.

Plan de emergencias

Dentro de los objetivos y acciones que la ESPH estableció en el Plan de Equiparación de Oportunidades 2017 – 2021, no se observa algo relacionado con ajustes al Plan de Emergencias de la empresa, por lo que a continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

- a. Revisión del plan de emergencias, para determinar si es accesible en términos de discapacidad.
- b. Incluir dentro de la versión 2019 del Plan de Equiparación de Oportunidades, objetivos y acciones a seguir relacionados con el Plan de Emergencias de la ESPH, para que sea inclusivo, es decir, que mencione explícitamente acciones concretas que se establecen para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad que se encuentren dentro de las instalaciones de la empresa en el momento en que ocurra un siniestro, en el entendido que se deben considerar colaboradores, clientes, proveedores y visitantes, que tengan discapacidad.
- c. Actualizar la documentación relacionada con el Plan de Emergencias de la ESPH, haciendo mención es un Plan de Emergencias Inclusivo.
- d. Resaltar las instrucciones sobre lo que se debe hacer en caso de emergencias, tanto para que esta información sea accesible a personas con discapacidad, como para el resto de los colaboradores.
- e. Brindar capacitaciones a los colaboradores que integren las brigadas de emergencia, con el fin de entrenarlos en las distintas acciones que se han establecido para que el Plan sea inclusivo, además, entrenarlos en los diferentes tipos de discapacidad y que conozcan el protocolo adecuado para interactuar con cada una.

- f. Realizar al menos dos simulacros programados al año y dos simulacros sin aviso, en los diferentes edificios.
- g. Tener registro que el plan de emergencias cuenta con los servicios de apoyo y asistencia personal requeridos por las personas con discapacidad en situación de emergencia, asignando personal de la brigada de emergencias para atender estas labores específicas.



La construcción de una cultura inclusiva se lleva a cabo mediante acciones que promuevan una mayor concientización en los colaboradores sobre los derechos y deberes que tienen las personas con discapacidad que forman parte de un ambiente laboral. Además, dichas acciones deben ser concordantes con la estrategia de la empresa y su filosofía, para una mayor interiorización en los colaboradores.

En este sentido, **Impulso** enfoca su estrategia para lograr una cultura inclusiva basándose en dos enfoques principales, que son: Derechos Humanos y el Modelo Social de la Discapacidad.

Proceso de Concientización

Los dos enfoques mencionados en el párrafo anterior abarcan los temas necesarios para desarrollar y promover una mayor concientización sobre la

discapacidad en todo el personal de la ESPH. Para lo cual, se sugiere llevar a cabo las capacitaciones a todo el personal con una modalidad de taller participativo.

Tema de la capacitación:

- Enfoque de Derechos Humanos
- Modelo Social de Discapacidad

Dirigido a: líderes, directores, y colaboradores en general.

Metodología por utilizar: La metodología debe ser participativa, donde todos los asistentes se involucren en el proceso de capacitación y se promueva el trabajo en equipo, aprovechando los conocimientos previos que tengan los participantes, se pueden construir los conceptos más relevantes, en donde el aprendizaje sería individual y en grupo.

Objetivos de las capacitaciones:

- 1- Lograr el reconocimiento de la importancia de la diversidad humana como una característica intrínseca individual y social y una cualidad para el desarrollo personal.
- 2- Identificar las diferentes caracterizaciones de las diversas construcciones personales y sociales sobre el tema de la inclusión laboral y sus implicaciones en la vida de las personas, que permitan identificar factores contextuales que pueden ser facilitadores o barreras para su inclusión laboral.

Se recomienda que el proceso de concientización se inicie con las jefaturas, posteriormente, realizarlo con el resto del personal, dividido por procesos o negocios. Adicionalmente, se recomienda llevar a cabo la siguiente iniciativa a nivel interno de cada proceso o negocio.

Programa de “Mentoring” inclusivo

Consiste en asignar a un colaborador que tenga como mínimo un año de experiencia en el proceso o negocio, para que, de acompañamiento y asesoría al compañero de nuevo ingreso y sea un facilitador en todo lo relacionado con la forma de conducirse a lo interno de la organización, con el fin de facilitarle el proceso de incorporación al equipo de trabajo y a la empresa.

El programa de “Mentoring” funciona de forma paralela a la inducción inicial que recibe cada colaborador que ingresa a trabajar a la ESPH, se considera un programa informal dentro del proceso o negocio, que, sin embargo, aporta beneficios a ambas partes involucradas.

Objetivos:

- _ Mejorar las habilidades de supervisión y liderazgo del personal
- _ Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores que participan
- _ Identificar liderazgo en los colaboradores, para futuros ascensos.

Los mentores ayudan a agilizar el periodo de adaptación a la empresa del nuevo compañero, al mismo tiempo que desarrolla habilidades y destrezas a título personal, que le ayudan a su desarrollo profesional.

El “Mentoring” se puede extender al actual programa de voluntariado a favor de la comunidad, facilitando a las personas con discapacidad en la comunidad, charlas y talleres con técnicas, habilidades y competencias requeridas para insertarse laboralmente, con temas como, por ejemplo, cómo elaborar un Curriculum Vitae, cómo prepararse para una entrevista de trabajo, cómo destacar sus competencias y habilidades para ser competitivo laboralmente, entre otras.



El Objetivo del proceso de contratación es atraer e identificar al talento con la mejor combinación de habilidades y preparación para ocupar el puesto vacante. Es vital poder contar con la participación de todas las personas calificadas en el proceso.

En el caso de contratación inclusiva, una estrategia para lograrlo es utilizar los servicios que ofrecen las Instituciones públicas en intermediación laboral y acompañamiento en el proceso de contratación, debido a que son mas reconocidas por las personas con discapacidad que se encuentran en búsqueda activa de oportunidades laborales en su campo de especialización.

Fuentes de reclutamiento

Mediante la utilización de más fuentes de reclutamiento, se logrará abarcar una mayor cantidad de población con discapacidad disponible en el mercado laboral. En cada publicación, es necesario agregar una invitación explícita dirigida a los candidatos que tengan discapacidad y que cumplan con los requisitos del puesto, para que participen en el concurso.

Intermediación Laboral

Entre las instituciones del estado que brindan este servicio y que, además, dan un acompañamiento en el proceso, están las siguientes:

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por medio de la Unidad de Equiparación de oportunidades para las personas con Discapacidad, los datos de la persona contacto son: Encargada: Lorena Chaves, correo electrónico: Lorena.chaves@mtss.go.cr, teléfono: 2256-0244.
- Municipalidad de Heredia, Vicealcaldía, encargada de Discapacidad: Lidia Chacón, correo electrónico: pendiente, teléfono: 2277-1433.
- Patronato Nacional de Ciegos (PANACI), Departamento de Promoción Social, persona contacto: Ethel Cortés, correo electrónico: ethel.cortes@panaci.go.cr, teléfono: 2286-0302

Las principales ventajas de contar con un servicio de intermediación laboral son:

- Es un servicio gratuito.

- Es un medio conocido por las personas con discapacidad que se encuentran en búsqueda activa de ofertas laborales, por lo que las instituciones mantienen actualizadas sus bases de datos.
- Se recibe un servicio de acompañamiento en el proceso y de asesoría en términos de ajustes razonables que se deban realizar de acuerdo con el puesto.

Estrategias de reclutamiento

Guía para una entrevista inclusiva:

Recomendaciones básicas para llevar a cabo una entrevista de trabajo inclusiva, centrada en el candidato (a) y no en la discapacidad:

→ En ningún momento de la entrevista se deben hacer preguntas sobre la discapacidad o relacionadas a esta, como, por ejemplo: *¿Su discapacidad es de nacimiento? ¿Qué fue lo que le sucedió? ¿Cómo va a trasladarse para llegar al trabajo? ¿Qué tipo de tratamiento tiene? ¿Tiene una condición mental que le impida calificar para este puesto?*

→ Las frases como: *¡que valiente que es usted!, ¡lo (a) admiro mucho!, ¡yo no sé si yo podría hacer lo que usted hace!*, se deben evitar, ya que, en lugar de mostrar empatía hacia la condición de la persona, más bien, se le estaría colocando en una posición de héroe, cuando en realidad no lo es, es una persona como cualquier otra.

→ Enfóquese siempre en la persona y en sus competencias y habilidades para el puesto.

→ No se debe preguntar en ningún momento si la persona va a requerir asistir a citas médicas con regularidad y si va a requerir tiempo laboral para ese efecto. Al igual que con cualquier candidato, se le explican el horario que debe cumplir y se le consulta puede cumplirlo.

→ Las preguntas deben estar relacionadas estrictamente a las competencias del candidato, a conocer su experiencia y el valor agregado que le daría al puesto de trabajo al cual está aplicando.

Se recomienda utilizar un modelo de entrevistas por competencias, no solo a los candidatos con discapacidad, sino también al resto de candidatos, donde se busque valorar al candidato no por las habilidades que tiene, sino por el potencial que tiene para desarrollarlas.

Reforma Procesal Laboral

El principal cambio en la reforma es la redefinición del término de discriminación en las diferentes etapas: precontractual, durante la relación y posterior al contrato. Con motivo del inicio de las contrataciones inclusivas en la ESPH, Se recomienda reforzar el conocimiento a los mandos medios en materia de discriminación, mediante charlas de actualización facilitadas por los miembros de la Comisión de Inclusividad Laboral.

Ajustes razonables en el puesto de trabajo

Se recomienda que los ajustes razonables en el puesto de trabajo se realicen una vez que se haya seleccionado al candidato (a) que, con el propósito de conocer las particularidades o necesidades específicas de esa persona. Es posible que algunos

ajustes razonables requieran de la asesoría de un profesional en áreas como: Terapeuta Ocupacional, Fisioterapia, salud ocupacional o arquitectura. Es posible que algunos candidatos no vayan a requerir grandes ajustes razonables, todo va a depender de la persona y sus necesidades particulares.

Por lo anterior, no se recomienda realizar dicho análisis de forma generalizada en todos los puestos de la organización, sino que, primero es necesario establecer otras acciones e iniciativas propuestas en el programa, las cuales se describirán más adelante en el cronograma.



Evaluar los resultados de **Impulso**, permite determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos inicialmente, así como, conocer el impacto que ha tenido el programa en la cultura organizacional y el valor que aporta a la empresa.

Indicadores

A continuación, se establecen los indicadores con los que se evaluarán los resultados del programa y con los cuales, se pretende realizar una comparación de la situación inicial y los resultados finales.

Con el análisis de los resultados finales, se pueden obtener criterios cualitativos que son de valor para la empresa y, por consiguiente, determinar las acciones correctivas que sean necesarias.

- 1- Realizar reuniones (Focus Group) entre el área de Gestión de Desarrollo Humano y los colaboradores con discapacidad que fueron contratados en el período, con el fin de conocer su opinión sobre los distintos procesos en los que ha participado dentro de la organización, desde la etapa precontractual (etapa de entrevistas) y en todos los aspectos relacionados con su incorporación al equipo de trabajo y al desempeño de sus funciones. El principal propósito de realizar un focus group es el de establecer acciones correctivas e identificar áreas de mejora para futuras contrataciones.
- 2- Conocer el índice de contrataciones inclusivas, estableciendo una relación entre la cantidad de colaboradores con discapacidad contratados y el total de colaboradores de la empresa.
- 3- Indicar el porcentaje de colaboradores con discapacidad contratados, por sexo, edad, profesión y tipo de contrato (indefinido o definido).
- 4- Realizar encuestas de opinión a los colaboradores, para conocer su satisfacción en cuanto a las diferentes acciones llevadas a cabo para promover la contratación de personas con discapacidad en el último periodo compararlo con el resultado obtenido en la encuesta que se llevó a cabo para esta investigación, que indica que cinco de cada diez colaboradores consideran que en la ESPH no se promueve la contratación de personas con discapacidad.

- 5- Indicar la cantidad de actividades llevadas a cabo en la comunidad, por medio del programa de voluntariado, la cantidad de personas que participaron y las comunidades que participaron.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION "IMPULSO"

ACTIVIDAD	FASE I	FASE II	FASE III	RESPONSABLE
Concientización para Jefaturas - Derechos Humanos				Proveedor Externo
Concientización para Jefaturas - Enfoque Modelo Social de la Discapacidad				Proveedor Externo
Convenios de Intermediación Laboral				Gestión y Desarrollo Humano
Establecer la meta u Objetivo de Contratación de PcD anual				Comisión de Inclusividad Laboral
Charla de actualización para Jefaturas sobre la redefinición del término discriminación en la Reforma Procesal Laboral				Gestión y Desarrollo Humano
Concientización para colaboradores - Derechos Humanos				Proveedor Externo
Concientización para colaboradores - Enfoque Modelo Social de la Discapacidad				Proveedor Externo
Plan Piloto Contratación de PcD				Gestión y Desarrollo Humano y Comisión de Inclusividad Laboral
Ajustes Razonables				Gestión y Desarrollo Humano
Programa "Mentoring"				Proceso o negocio
Charlas de concientización en las comunidades - Programa de Voluntariado				Programa de Voluntariado de la ESPH
Focus Group con PCD				Gestión y Desarrollo Humano
Evaluación del programa				Gestión y Desarrollo Humano y Comisión de Inclusividad Laboral

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto del Programa de Inclusión laboral Impulso

PRESUPUESTO

DESCRIPCION	Tiempo en Hrs.	Costo por hora
Capacitación para Jefaturas - Derechos Humanos	1	\$ 120.00
Capacitación para Jefaturas - Enfoque Modelo Social de la Discapacidad	1	\$ 120.00
Charla sobre discriminación según la Reforma Procesal Laboral	3	\$ 0,00
Intermediación laboral de Municipalidades y MTSS	0	\$ 0,00

Fuente: Elaboración propia

Notas:

El costo por hora del consultor es de \$120,00

La intermediación laboral de municipalidades y del MTSS es un servicio gratuito

La charla sobre discriminación es a nivel interno, por lo que no tiene costo

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En la medida en que todos estemos conscientes de que una condición de discapacidad no es lo que limita a la persona que la tiene, sino que, las barreras con las que tiene que interactuar en el entorno, son las que le impiden una participación plena y efectiva en la sociedad y en igualdad de condiciones con los demás, lograremos una mayor empatía, es necesario crear consciencia de que todos en la sociedad tenemos una co-responsabilidad en este sentido y que cada uno de nosotros desde nuestra realidad, podemos contribuir a convertirnos en una sociedad mas justa y equitativa con las necesidades de cada quien.

La discapacidad puede ocurrir en diferentes momentos de la vida de un ser humano, por ejemplo, en muchos casos es congénita, hereditaria o genética, sin embargo, también, hay casos en los que se adquiere debido a un evento que dio como resultado una discapacidad o por medio de una enfermedad que la ocasionó, llevando a la persona a replantear muchas cosas en su vida, teniendo que adaptarse y aprender una nueva forma de vida, requiriendo posiblemente de apoyos que le permitan seguir desenvolviéndose y ser una persona independiente y productiva.

Una verdadera inclusión se logra cuando la persona supera con éxito la adaptación inicial al puesto en el periodo establecido de prueba y cuando se siente aceptado y que pertenece al grupo de compañeros que conforman el equipo de trabajo.

Recomendaciones

- Expresar el compromiso de respetar los derechos de las personas con discapacidad mediante declaratorias de diversidad e Inclusión, en los valores éticos, filosofía empresarial (Misión y Visión) y Reglamento Autónomo de Trabajo.
- Implementar un plan piloto para dar inicio con la contratación de personal con discapacidad, seleccionando un proceso o negocio de la empresa, seleccionando un puesto y valorar los ajustes razonables que se requieren de acuerdo con las necesidades específicas del candidato seleccionado.
- Llevar a cabo un estudio de competencias para cada puesto, con el propósito de implementar posteriormente las entrevistas por competencias en el proceso de contratación de personal.
- Brindar charlas informativas dirigidas a las jefaturas, brindándoles herramientas de conocimiento sobre los diferentes ajustes necesarios que se pueden requerir en los puestos de trabajo dependiendo del negocio o proceso en el que se encuentre, con el objetivo de potencializar sus conocimientos e interés en la atracción de talento inclusivo.
- Promover las acciones inclusivas con una frecuencia de al menos una vez al año, convirtiéndolas en un complemento del programa anual de capacitaciones para el personal de la ESPH.
- Estudiar la posibilidad de flexibilizar requisitos en los perfiles de puestos de trabajo, diferenciando entre requisitos indispensables y deseables.
- Adoptar el diseño universal como estrategia, la empresa puede garantizar no solo la inclusión de personas con discapacidad, sino también de personas que, por

determinada circunstancia, se encuentran temporalmente con movilidad reducida. Los espacios arquitectónicos sin barreras permiten que todas las personas, ya sean embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, o personas con lesiones temporales, puedan desenvolverse sin dificultades.

- Enfoque de cultura empresarial para asegurar la sostenibilidad en el tiempo, plasmando en la misión y visión la intención de inclusión
- Hacer convenios con las empresas a las que se les contraten los servicios de tercerización de personal para que promuevan la inclusión de personas con discapacidad como parte del personal que envíen a dar el servicio a la ESPH. Además, solicitarles que como parte de la inducción que recibe el personal que envían a trabajar a las instalaciones de la ESPH, se deben incluir temas relacionados con el modelo social de la discapacidad y los derechos humanos.
- Modificar el Capítulo V del Reglamento Autónomo de Trabajo, artículo 26, indicando que cuando se determine que, por sus competencias, el candidato idóneo para ocupar el cargo es una persona con una discapacidad, se harán los ajustes necesarios para que el puesto se adapte a la persona y no la persona al puesto, cumpliendo de esta manera con la normativa en materia de inclusión laboral.
- Evaluar una vez al año la opinión de los colaboradores de la ESPH, en cuanto a las iniciativas que se llevan a cabo para promover la contratación de personas con Discapacidad.

BIBLIOGRAFIA

Libros:

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 10 ed. México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6 ed. México: Mc Graw Hill.

Parra, E. (2019). Las Fases del proyecto de Investigación. 2da. ed. Medellín, Colombia: Edición digital

Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al Conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 2° reimp. San José: EUNED.

Quirós Acuña M. y Parra Jiménez A. (2017). Proceso de Formación para la Inclusión Sociolaboral de la Persona con Discapacidad

Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación, Serie Integral por Competencias*. 3° Ed. Ebook – México. Grupo Editorial Patria.

Red de Empresas Inclusivas, Caja de Herramientas, Modulo No. 8.

Páginas web:

Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. ESPH (2019), sitio web de la ESPH, Heredia, Costa Rica, recuperado de: www.esph-sa.com

(Benitez A., (2019). Creencias Limitantes. Grupo Dictea, Desarrollo y Bienestar Integral. Disponible en: <http://www.dictea.es/blog/creencias-limitantes>

Pymes El Financiero (2019), *Ser un empleador inclusivo*, disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/sea-un-empleador-inclusivo/MXXNWKE33RFUHBO5GVZ3D65VRE/story/>

3M (2019) *Inclusión en 3M*, recuperado de:
https://www.3m.co.cr/3M/es_CR/carreras/inclusion/

Walmart Centroamerica (2019), *Walmart reafirma su compromiso de contratar mas personas con discapacidad*. Recuperado de:
<https://www.walmartcentroamerica.com/sala-de-prensa/2017/12/08/walmart-reafirma-compromiso-de-contratar-mas-personas-con-discapacidad>

La Nación (2019), *Inclusión sin limites: Una oportunidad laboral para personas con discapacidad*. Recuperado de:
https://www.nacion.com/gnfactory/LNC/GNF/2017/05/25/0009/personas_con_discapacidad-empleados_con_discapacidad-discapacidad-Taco_Bell-inclusion_laboral-personal_con_discapacidad_19_1636026390.html

TEC (2019), Traductor Lesco, recuperado de: <https://tecdigital.tec.ac.cr/lesco/>

Zeske, M. (2017). Revista ehowenespañol (2019), recuperado de:
https://www.ehowenespanol.com/son-barreras-actitudinales-info_429937/

Presidencia de la Republica de Costa Rica (2019), “9 empresas son reconocidas por sus buenas practicas de inclusión social y laboral de personas con discapacidad”, recuperado de: <https://presidencia.go.cr/comunicados/2017/01/9-empresas-son-reconocidas-por-sus-buenas-practicas-de-inclusion-social-y-laboral-de-personas-con-discapacidad/>

Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo de los CDC, Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (2019), USA, “Obstáculos a la participación”, recuperado de:
<https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

“Prejuicios y Estereotipos y como influyen en la convivencia” (2019), recuperado de:
http://www.leioa.net/vive_doc/prejuicios-y-estereotipos-es.pdf

Sistema de Información científica Redalyc (Red de Revistas Científicas de America latina y el Caribe, España y Portugal) (2019), “*La Inclusión Laboral de personas con Discapacidad: un estudio etnográfico en cinco comunidades autónomas de España*”, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945007>

Equidad y Desarrollo (2019), “*Inclusión de las personas con Discapacidad en el mercado laboral Peruano*”, recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss32/4/>

Sistema de Información científica Redalyc (Red de Revistas Científicas de America latina y el Caribe, España y Portugal) (2019), “*Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*”, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26846686002>

El Diseño como facilitador de la Inclusión Laboral de Personas en condición de Discapacidad Física. Caso Almacenes Paraíso, S.A.” (2019), recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/318994614_El_Diseño_como_Facilitador_de_la_Inclusión_Laboral_de_Personas_en_Condición_de_Discapacidad_Física_Caso_Almacenes_Paraiso_SA_Design_As_a_Labour_Inclusion_Facilitator_of_People_with_Physical_Disability

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS
TESIS PARA EL ANALISIS DE LA INCLUSION LABORAL

Instrumento No.1 aplicado a colaboradores de las áreas administrativa y operativa, con el fin de analizar las percepciones, mitos y creencias de los colaboradores como factores influyentes en torno a la Inclusión Laboral de personas con discapacidad en la ESPH, en el I semestre 2019, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimado colaborador (a) de la ESPH:

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su percepción y opiniones en general en relación con la Inclusión laboral, sus respuestas serán de gran ayuda para la elaboración de un Programa de Inclusión Laboral, y serán tratadas con absoluta confidencialidad, este cuestionario es anónimo (no se le preguntará su identidad), se debe completar de forma individual.

I. DATOS GENERALES	
1. Género:	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
2. Edad:	<input type="checkbox"/> 18 a 25 <input type="checkbox"/> 36 a 45 <input type="checkbox"/> 26 a 35 <input type="checkbox"/> 46 en adelante
3. Departamento al que pertenece:	_____
4. Años de laborar en la ESPH:	<input type="checkbox"/> Menos de 1 año <input type="checkbox"/> 11 a 15 años <input type="checkbox"/> 1 a 5 años <input type="checkbox"/> 16 o más años <input type="checkbox"/> 6 a 10 años
5. Nivel Académico:	<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> U. Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico medio <input type="checkbox"/> U. Licenciatura <input type="checkbox"/> Diplomado <input type="checkbox"/> Maestría

II. VARIABLE 1: INCLUSION LABORAL

INDICADOR 1: Aceptación

¿En relación con la aceptación hacia las personas con discapacidad como miembros de la sociedad, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6.	Me incomoda que mi hijo/a tenga un compañero/a con discapacidad en su clase				
7.	Me incomoda estar cerca o compartir con personas que parecen o actúan de forma diferente a los demás				
8.	Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad				
9.	Me siento cómodo trabajando junto a personas con discapacidad				
10.	No se como tratar a una persona con discapacidad				

INDICADOR 2: Discapacidad

¿En cuanto a la Inclusión laboral de personas con discapacidad, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11.	A las personas con discapacidad les cuesta mucho tener un trabajo digno como al resto de las personas				
12.	Si tengo un familiar cercano con discapacidad, prefiero no comentarlo con otras personas				
13.	Las personas con discapacidad son como niños				
14.	Las personas con discapacidad no son inteligentes				
15.	Las personas con discapacidad no son eficientes en el trabajo				

III. VARIABLE 2: CULTURA ORGANIZACIONAL

INDICADOR 1: Percepción

¿En relación con su percepción sobre temas de discapacidad, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		<i>Muy de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>
16.	Si mi jefe inmediato me solicita que trabaje en un proyecto con una persona con discapacidad visual o auditiva, me sentiría incomodo/a				
17.	Un trabajo sencillo y repetitivo es el mas apropiado para las personas con discapacidad				
18.	Una persona con discapacidad no podría realizar las funciones de mi puesto				
19.	Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes				
20.	Las personas con discapacidad no tienen buenas relaciones interpersonales				
21.	La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con la sociedad				
22.	Las personas con discapacidad son normales				

INDICADOR 2: Mitos y Creencias

¿En términos de mitos y creencias, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		<i>Muy de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>
23.	Las personas con discapacidad son problemáticas				
24.	Las personas con discapacidad son dignas de lástima por su situación				
25.	Las personas con discapacidad son una carga para la sociedad				
26.	Tener discapacidad es un castigo				

27.	Las personas con discapacidad se sienten rechazadas por los demás				
28.	Es mejor que las personas con discapacidad no trabajen				
29.	A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por sí mismos, siempre dependen de su familia				

INDICADOR 3: Igualdad de Oportunidades

¿En cuanto a lo relacionado con la igualdad de oportunidades, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
30.	Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo como cualquier otra persona				
31.	Las personas con discapacidad enfrentan mas obstáculos o barreras para conseguir un empleo				
32.	En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad				
33.	Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad				
34.	Las personas con discapacidad pueden desempeñarse en lo que decidan según sus competencias y habilidades				

INDICADOR 4: Autonomía Personal – Vida Independiente

¿Referente a la autonomía personal y vida independiente de las personas con discapacidad, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
35.	Las personas con discapacidad dependen de un cuidador/a				
36.	Las personas con discapacidad tienen el derecho a tomar decisiones sobre su propia vida				

37.	Las personas con discapacidad tienen derecho a tener hijos				
38.	A las personas con discapacidad no les deberían permitir que voten				

¡Muchas gracias por su tiempo y Disposición para responder este cuestionario!

Anexo 2

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS
TESIS PARA EL ANALISIS DE LA INCLUSION LABORAL**

Instrumento No. 2 aplicado a jefaturas, con el propósito de analizar las posibles barreras actitudinales presentes como factores influyentes a la hora de tomar las decisiones de contratación de personas con discapacidad en la ESPH, en el I semestre 2019, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimado colaborador (a) de la ESPH:

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su percepción y opiniones en general en relación con la Inclusión laboral, sus respuestas serán de gran ayuda para la elaboración de un Programa de Inclusión Laboral en la ESPH, el cual tiene como propósito facilitar la inserción laboral de esta población al ambiente laboral.

Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad, este cuestionario es anónimo (no se le preguntará su identidad), se debe completar de forma individual y, completarlo le tomará un máximo diez minutos.

I. DATOS GENERALES	
1. Género:	() Masculino () Femenino
2. Edad:	() 18 a 25 () 36 a 45 () 26 a 35 () 46 en adelante
3. Departamento al que pertenece:	_____
4. Años de laborar en la ESPH:	() Menos de 1 año () 11 a 15 años () 1 a 5 años () 16 o más años

() 6 a 10 años	
5. Nivel Académico:	
() Secundaria	() U. Bachillerato
() técnico medio	() U. Licenciatura
() Diplomado	() Maestría

II. VARIABLE 4: BARRERAS ACTITUDINALES

INDICADOR 1: Estereotipos

¿En relación con los estereotipos que existen alrededor de la discapacidad, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6.	A las personas con discapacidad se les dificulta salir adelante por si solos, siempre dependen de sus familiares				
7.	Las personas con discapacidad no tienen aspiraciones laborales por las limitaciones propias de su condición				
8.	Las personas con discapacidad pueden desempeñar puestos mas sencillos, pero en otros departamentos, no en este, por el tipo de trabajo que se hace				
9.	Las personas con discapacidad no se toman un trabajo en serio				
10.	Las personas con discapacidad son poco disciplinadas				

INDICADOR 2: Prejuicios

¿En relación con los prejuicios que existen alrededor de la discapacidad, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11.	Un trabajador con discapacidad tendrá dificultades para integrarse al equipo				

12.	Las personas con discapacidad atrasan el trabajo de los demás porque requieren mas tiempo para terminar el suyo				
13.	Las adaptaciones al puesto que requerirá un colaborador con discapacidad serán muy costosas para la empresa				
14.	La discapacidad es una limitante para llegar temprano				
15.	Si contrato a una persona con discapacidad, se le va a recargar el trabajo al resto del equipo				
16.	Un trabajador con discapacidad se ausentará mas de su puesto				
17.	El trabajo que hacemos aquí no es apto para una persona con discapacidad				
18.	La persona con discapacidad tendrá menor rendimiento que el resto de los colaboradores				
19.	El trabajo es duro y peligroso, incompatible con la discapacidad				
20.	Si el trabajador no funciona y tengo que despedirlo, podrá ocasionarme problemas legales				
21.	El trabajo administrativo, por su naturaleza, no es apto para que lo desempeñe una persona con discapacidad				

INDICADOR 3: Discriminación

¿En relación con la discriminación en el empleo, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
22.	Prefiero contratar a una persona que no tenga discapacidad				
23.	No creo que una persona con discapacidad pueda ser productiva y dar resultados favorables a la empresa				
24.	Las personas con discapacidad son mas lentas para hacer las labores				
25.	Las personas con discapacidad solo pueden ocupar puestos que no tengan				

	tanta dificultad (ej. Limpieza o áreas de procesos)				
26.	El rendimiento de mi equipo de trabajo bajará si incorporo a una persona con discapacidad				
27.	El cumplimiento de los objetivos se va a ver afectados en tiempo y forma si incorporo una persona con discapacidad.				
28.	Una persona con discapacidad auditiva no podría comunicarse con sus compañeros				
29.	Conozco las políticas internas sobre Inclusión laboral que tiene la ESPH				
30.	Conozco el artículo 404 del Código de Trabajo sobre la discriminación en el trabajo				
31.	Conozco la responsabilidad que tiene mi posición de jefatura ante la prohibición de discriminación en el empleo que establece el artículo 404 del código de trabajo				

INDICADOR 4: Igualdad de Oportunidades

¿En cuanto a lo relacionado con la igualdad de oportunidades, en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Por favor marque solo una casilla en cada línea)

		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
32.	Las personas con discapacidad deben tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona				
33.	Las personas con discapacidad enfrentan obstáculos o barreras para conseguir un empleo				
34.	En la ESPH se promueve la contratación de personas con discapacidad				
35.	Conozco la Ley 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad				

¡Muchas gracias por su tiempo y Disposición para responder esta entrevista!

Anexo 3

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS
TESIS PARA EL ANALISIS DE LA INCLUSION LABORAL**

Instrumento para conocer las políticas de contratación y lineamientos y su impacto en torno a la Inclusión Laboral de personas con discapacidad en la ESPH, en el I semestre 2019, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

I. DATOS GENERALES	
1. NOMBRE DEL COLABORADOR/A:	
2. DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE:	
3. PUESTO QUE OCUPA:	
4. Años de laborar en la ESPH:	
<input type="checkbox"/> Menos de 1 año	<input type="checkbox"/> 11 a 15 años
<input type="checkbox"/> 1 a 5 años	<input type="checkbox"/> 16 o más años
<input type="checkbox"/> 6 a 10 años	
5. Nivel Académico:	
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> U. Bachillerato
<input type="checkbox"/> Técnico medio	<input type="checkbox"/> U. Licenciatura
<input type="checkbox"/> Diplomado	<input type="checkbox"/> Maestría

VARIABLE 3: POLITICAS DE CONTRATACION Y LINEAMIENTOS

INDICADOR 1: Cobertura

6. ¿Cuenta la ESPH con una política de contratación de personal? ¿Desde que fecha está vigente dicha política?
7. ¿El 100% de los colaboradores de la ESPH tiene acceso a la política de contratación de personal independientemente de su puesto?

INDICADOR 2: Divulgación

8. ¿En caso de realizar modificaciones a la política de contratación, se comunican a la totalidad del personal?
9. ¿Cuáles medios o canales se utilizan para comunicar dichas modificaciones?
10. ¿Los canales de comunicación interna que se utilizan para comunicados al personal, se ajustan al diseño universal?

INDICADOR 3: Control – Eficiencia

11. ¿Se tienen establecidos controles para identificar cuando un colaborador incurre en incumplimiento de la política de contratación de personal? (jefaturas, ERSP, directores)
12. ¿En casos de incumplimientos, se han establecido acciones de corrección? ¿cuáles?
13. ¿Cuándo ocurre un movimiento de personal en un puesto de jefatura, se realiza inducción o actualización al nuevo colaborador sobre las políticas y lineamientos de contratación y su responsabilidad en la ejecución?
14. ¿Los documentos o formularios relacionados con la política de contratación de la ESPH cumplen con lo estipulado en la Reforma procesal Laboral en cuanto a discriminación?
15. ¿Quién aprueba las modificaciones al perfil de puesto que son solicitadas por el líder o director de área al encargado de Valoración y clasificación de Puestos, antes de iniciar el reclutamiento y selección respectiva? (GDH-AP-I-001 (1) Pag.4)
16. ¿Después del análisis del Expediente Personal, cuáles criterios de selección se utilizan para aceptar o descartar a un colaborador que se postuló en el Concurso Interno que se publicó? (GDH-AP-I-001 (1) Pag.5)
17. ¿Se han realizado ajustes necesarios a algún puesto para ser ocupado por una persona con alguna necesidad particular, ya sea por concurso interno o externo? <i>Por favor comente cómo fue esa experiencia, que aprendizaje (s) dejó, ¿Se decidió cambiar algo después de esa experiencia?</i>
18. ¿Cuáles criterios de selección utiliza el líder o director para tomar la decisión de contratar a un colaborador en lugar de otro que también forma parte de la matriz final que presentó el ERSP?
19. Se documenta en cada proceso de selección la justificación del porque se eligió a un candidato/colaborador en lugar de a otro? ¿El líder o director realiza esa justificación?

INDICADOR 4: Reforma Procesal Laboral

20. ¿El procedimiento de reclutamiento y selección de personal (política de contratación) de la ESPH cumple actualmente con lo estipulado en la Reforma Procesal Laboral?
21. ¿Se han impartido capacitaciones a los colaboradores del departamento de Gestión Humana en relación con las importantes modificaciones que la Reforma Procesal Laboral hizo al Código de Trabajo de Costa Rica?
22. ¿Las jefaturas han recibido capacitaciones en relación con las modificaciones al Código de Trabajo a partir de la Reforma Procesal Laboral?
23. ¿Las personas involucradas en el proceso de contratación de personal con facultades para tomar la decisión de contratación, están conscientes de las implicaciones que hay en caso de que incurran en actos discriminatorios en cualquiera de las fases del proceso de contratación de una persona con discapacidad?
24. ¿Actualmente, se tienen convenios con Instituciones o Asociaciones que realicen intermediación laboral para personas con discapacidad?
25. ¿Cuáles aspectos importantes considera usted que se deben tomar en cuenta antes de contratar a una persona con discapacidad?
26. ¿Considera que es necesario reforzar sobre temas de inclusión laboral a las jefaturas de la ESPH?
27. ¿Actualmente, cuáles lineamientos se siguen en materia de Inclusión laboral en la empresa?
28. ¿Cuál es el estado actual de lo que se ha trabajado previamente referente a discapacidad? (Política sobre discapacidad-mencionada en RSE)

¡Gracias por su tiempo y disposición para contestar esta entrevista!