

Universidad de Costa Rica  
Ciudad Universitaria Carlos Monge Alfaro

Departamento de Ciencias Sociales

Bachillerato y Licenciatura en Psicología

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

Inserción laboral de personas con discapacidad en empresas del cantón de Atenas

Proponente: Natalia López Guerrero B53925

Equipo Asesor:

**Directora:**

MSc. Harlen Alpízar Rojas

**Lectoras:**

MEd. Alejandra Arguedas Gamboa

Licda. Alicia María Sandoval Poveda

**Año 2023**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS  
DEL CANTÓN DE ATENAS

Presidente del tribunal: MSc. Marco Antonio Rojas Lizano



Miembro del tribunal: Licda. Valerie Alvarado Steller



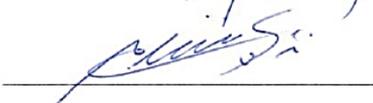
Directora: MSc. Harlen Alpízar Rojas



Lectora: MEd. Alejandra Arguedas Gamboa



Lectora: Licda. Alicia María Sandoval Poveda



Sustentante:



Natalia López Guerrero

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Quien con su gracia y amor me ha sostenido y ha puesto en mi camino a cada persona que aquí será nombrada, para cumplir su propósito en mí.

### **A mi familia**

Mi esposo Greivin y mis hijos Jesé, Hasum y Alessio

Quienes han estado; desde el momento que cada uno fue llegando a mi vida; incondicionalmente, sosteniéndome en amor y comprensión.

### **A papi**

Quien creyó y cree en mí, ante todo.

### **A mamá**

Quien me ha brindado su tiempo y cariño durante este proceso.

### **A Víctor**

Quien marcó el antes y el después en mi carrera, esta tesis es en honor a él y a su mamá, quienes juntos han luchado por obtener un trabajo donde él pueda desarrollar sus talentos y habilidades.

### **Al participante “K”**

Quien a lo largo de su vida luchó contra todo pronóstico médico y social para cumplir sus sueños, y quien falleció este año 2023.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que me encontré en el camino que me brindaron una mano de apoyo para continuar con la carrera, algunas con palabras y otras cediendo de su tiempo para ayudarme a mi o a mis hijos.

### **A mi hermano**

Quien me ha apoyado en todos los procesos de mi vida.

### **A Marlene**

Quien me brindó su apoyo sin condición.

### **A mi tío/a y primas**

Por abrazarme en amor desde siempre.

(Tia Marta, Tio Eli, San y Neni)

### **A las empresas participantes y a sus colaboradores/as**

Por abrirme las puertas de sus instituciones y compartir conmigo sus experiencias.

### **A mis compañeros/as**

Gracias por todo el apoyo académico y emocional brindado durante toda la carrera.

### **A mis asesoras**

Harlen Alpízar Rojas por aceptar guiarme en este proceso, por todo el apoyo, dedicación y paciencia brindada.

Alicia Sandoval, por ser un ejemplo en el tema de discapacidad y por la colaboración  
concedida.

Alejandra Arguedas, por brindarme ese primer acercamiento a la población con discapacidad  
y por la colaboración brindada.

Quienes han creído en mí y han sido indispensables durante este proceso.

### **A la UCR**

Por brindarme la posibilidad de educación y por el sello brindado.

## Índice

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Marco teórico-conceptual de referencia</b> .....	4
<b>Antecedentes</b> .....	4
<b>Marco conceptual</b> .....	17
<b>Planteamiento del problema</b> .....	29
<b>Objetivos</b> .....	31
<b>General</b> .....	31
<b>Específicos</b> .....	31
<b>Estrategia metodológica</b> .....	31
<b>Descripción del tipo de estudio</b> .....	32
<b>Tipo de diseño</b> .....	32
<b>Características de la población y definición de la muestra</b> .....	33
<b>Definición de las técnicas e instrumentos para la obtención de los datos o la información</b> .....	34
<b>Descripción del procedimiento a seguir</b> .....	36
<b>Descripción de las estrategias para la sistematización/codificación de los datos o la información</b> .....	38
<b>Criterios de validez y fiabilidad de la información</b> .....	38
<b>Protección de las personas participantes</b> .....	39
<b>Presentación y análisis de resultados</b> .....	40
<b>CAPÍTULO I</b> .....	51
<b>1. Creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de personas con discapacidad: el caso de gerentes, encargadas de Recursos Humanos y personal de la empresa.</b> .....	51
<b>2. Creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de personas con discapacidad: el caso de personas trabajadoras con discapacidad.</b> .....	80
<b>CAPÍTULO II</b> .....	100
<b>1. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD: la perspectiva de gerentes, encargadas de Recursos Humanos y personal de la empresa.</b> .....	100
<b>2. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD: percepciones de las personas trabajadoras con discapacidad.</b> .....	122
<b>Capítulo III</b> .....	136
<b>1. Condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad: percepciones de Gerentes, encargadas de Recursos y personal en general.</b> ....	136
<b>2. Condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad: percepciones de las personas trabajadoras con discapacidad.</b> .....	148

<b>Análisis integrativo final</b> .....	167
<b>Conclusiones</b> .....	174
<b>Limitaciones</b> .....	181
<b>Recomendaciones</b> .....	182
<b>Bibliografía</b> .....	188
<b>Anexos</b> .....	198
<b>Anexo n. 1: Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida a gerentes y encargados de recursos humanos</b> .....	198
<b>Anexo n. 2: Categorías por objetivos</b> .....	200
<b>Anexo n. 3: Guía Grupo Focal</b> .....	204
<b>Anexo n. 4: Entrevista a empleado(a) con discapacidad</b> .....	206

## Introducción

Las personas con discapacidad tienen que luchar con muchos obstáculos para su desarrollo personal, ya que existe poca información y adaptación para que ellos y ellas se puedan incluir sin dificultad en todas las áreas de la sociedad. En cuanto al desarrollo laboral esta población se mantiene en un rezago en comparación con la población sin discapacidad, en Costa Rica solo el 23% de la población con discapacidad de entre 15 y 60 años se encuentra ocupada (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2019), lo que no queda claro es de qué forma o bajo cuáles condiciones. Es por ello, que este trabajo tuvo por objetivo conocer los procesos de inserción, así como las condiciones laborales con las que cuenta esta población, además de reconocer la percepción que tienen las empresas que sí han contratado a personas con discapacidad (en adelante entendido como PCD).

En el cantón de Atenas, no todos los habitantes tienen acceso de igual forma a las oportunidades laborales, de estudio, recreación y de salud, además no se tiene una estadística de empleo de las PCD. En el plan de desarrollo comunal, se indica que existe una asociación pro-discapitados, a la cual se le pretende fortalecer, tanto en recurso humano, como económico para mejorar las condiciones laborales, educativas y de convivencia (Municipalidad de Atenas, 2009), sin embargo, no existe evidencia de que eso se esté llevando a cabo.

Es dado lo anterior que se indaga desde la perspectiva de tres empresas del cantón, que tienen colaboradores/as con discapacidad, cuál es la percepción sobre las implicaciones de la contratación de PCD, cuáles son las condiciones laborales que se les brinda, además en cuáles políticas y buenas prácticas se basan para realizar las contrataciones de PCD. Para ello se utilizó la metodología fenomenológica, la cual permitió cumplir con los objetivos, ya que esta se basa en rescatar las experiencias de varios individuos en cuanto a un fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para la recolección de información, se realizaron entrevistas

semi-estructuradas en cada organización a al/la gerente general, al/la encargada de recursos humanos y a la persona colaboradora con discapacidad, además de un grupo focal conformado por cinco empleados de cada empresa, siendo en total tres grupos focales, uno por cada empresa esto para poder contrastar entre estos tres procedimientos la información recaudada.

Para llevar a cabo lo anterior se destacaron algunos conceptos y antecedentes que sustentaron la investigación: discapacidad se entendió desde un enfoque de derechos, mostrando que es un problema que se encuentra en la sociedad, ya que esta no se adapta a todas las personas y a sus necesidades (Hernández, 2015), en cuanto a las creencias comunes sobre la discapacidad, se muestra cómo el entorno donde se desarrolla la persona, y lo que se socialmente se cree de ella puede repercutir en el desarrollo personal y laboral (Gómez, 2013). Por su parte, las condiciones laborales, hacen referencia a todo el entorno físico que pueda generar riesgos para las personas trabajadoras (Calvo, 2012).

En cuanto a las investigaciones que se han realizado sobre este tema se encontraron varias internacionales sobre la percepción de empresas al contratar PCD, encontrando que algunas organizaciones nunca han tenido intenciones de contratar (Fernández, López y Bencomo, 2011), otras opinan que ha sido un impacto positivo para su empresa y otras que los trabajos no calificados son los adecuados para las PCD (Vornholt, Uitdewilligen y Nijhuis, 2013). En cuanto a Costa Rica se encontró que esta ratificó la Convención para los Derechos de las PCD, sin embargo, no se aplica rigurosamente (Rodríguez, 2010). Además, Céspedes (2017) menciona el poco espacio laboral que tiene esta población en el país, así mismo Vásquez y Alfaro (2019) realizan un estudio donde muestran que las PCD tienen empleos como recolección de caña, ayudantes en llaneras, bodeguero, etc., además añaden que esta población recibe abusos en sus trabajos.

Realizar esta investigación fue importante para la psicología laboral, ya que esta cumple un papel en la relación del trabajo y la discapacidad, y se necesita de esta disciplina para realizar ajustes que promuevan la participación de PCD en el mercado laboral, ya que las empresas han encontrado dificultades al iniciar adecuaciones en cuanto a clima y cultura organizacional, barreras arquitectónicas, instrumentales y de comportamiento, metodologías de evaluación y gestión del desempeño trabajo, formas de contratación, selección y formación (Lázaro, Goulart y Pereira, 2017).

Así mismo, es un aporte para la psicología a nivel social, ya que el colectivo de PCD forma parte de los grupos más vulnerables de la sociedad actual, existiendo unos 650 millones de sujetos en el mundo con algún tipo de discapacidad física, intelectual o sensorial, lo que equivale a un 10% de la población mundial. Dado estos datos, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) insta a que se genere una real inclusión de estos(as) ciudadanos(as) en todos los ámbitos (Rueda y Andrade, 2016).

Además, se toma en cuenta la necesidad de trabajar con la vulnerabilidad de las personas desde una visión psico-socio-laboral, observándola en tres dimensiones: características personales del individuo (conducta, creencias), condiciones laborales propiamente (entorno físico, exigencias, rendimiento) y condiciones extra laborales ( coyuntura socioeconómica y política del país, la integración del trabajo con las expectativas de calidad y proyecto de vida socio-familiar) (García, Cortés y Sánchez, 2007), todo lo anterior para garantizar un mayor desempeño de los/las trabajadores/as sin dejar de lado sus necesidades, lo cual beneficiará también a la empresa. Específicamente en el tema de inclusión laboral de PCD, los y las psicólogos cuentan con las estrategias necesarias para aportar desde un lugar de acompañamiento, apoyo y empatía, a la PCD y a su familia y desde la psicología laboral a la

empresa contratante, manteniendo una línea de integración en beneficio de todas las partes (Turnes, 2016).

En general este documento contiene un apartado de antecedentes internacionales y nacionales, ordenados desde el más antiguo al más reciente, para identificar la evolución en el tema de discapacidad y trabajo, además se encontrará el marco conceptual para que la persona lectora pueda comprender la forma en que se interpretan los conceptos principales. Así como el problema y la pregunta de investigación, la cual explica la inquietud de la investigadora, por otra parte, se presenta la propuesta metodológica y las fases del proceso que se desarrollaron. Finalmente, se presentan y analizan los resultados, continuando con las conclusiones a las que ha podido llegar este estudio, así como las limitaciones que se generaron durante el proceso de investigación, y por último una serie de recomendaciones a la carrera de psicología, a las empresas participantes, a las PCD participantes y a futuras investigaciones.

### **Marco teórico-conceptual de referencia**

El siguiente apartado consta de los antecedentes que respaldan la presente investigación. En primera instancia se expondrán los antecedentes internacionales y finalmente los antecedentes nacionales, esto con el fin de contar con una perspectiva global sobre el tema y posteriormente entender cómo se encuentra Costa Rica en cuanto a material investigativo sobre discapacidad. Además, se presenta el marco conceptual el cual se sustenta de los conceptos que fueron relevantes para el estudio.

#### **Antecedentes**

En este apartado se encuentran los antecedentes tanto internacionales como nacionales, los cuales son la base de este estudio, ya que permiten un primer acercamiento a la situación laboral de las PCD y las percepciones que han dado a conocer empresas sobre la inclusión laboral de esta población. Estos están organizados según su año de publicación, desde el más

antiguo hasta el más actual, con el fin de observar cómo ha ido evolucionando el tema y las formas de estudiarlo.

### ***Antecedentes Internacionales***

Fernández, López y Bencomo (2011), realizaron una investigación sobre la percepción laboral de las PCD, en Chihuahua, donde participaron empresas tanto privadas como públicas, algunas habían tenido personal con discapacidad y otras no. Para la recolección de información se pasaron cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas por vía telefónica, obteniendo como resultado que un 40% de las organizaciones sin empleados con discapacidad asocian discapacidad con problemas físicos, psíquicos o mentales, además, nunca han considerado contratar a PCD.

El 50% de empresas recurren a fundaciones y/o asociaciones para contratar PCD, sin embargo, los medios que utilizan las PCD para buscar empleo son las entidades de gobierno. Finalmente, se menciona que el problema más recurrente a la hora de realizar la contratación es el perfil inadecuado de las personas candidatas (Fernández et al., 2011).

Vornholt, Uitdewilligen y Nijhuis (2013) efectuaron una revisión bibliográfica en la Universidad de Maastricht, con el fin de presentar estudios coherentes sobre los factores que afectan la aceptación de PCD en los empleos regulares. La información fue recolectada de 48 artículos, extraídos de las bases de datos PsychINFO y Web of Science, periodo 1996–2011, además, realizan una búsqueda de artículos adicionales mediante referencias cruzadas. Como resultado encuentran estudios donde se menciona el mejoramiento del clima y la cultura organizacional, así como beneficios indirectos (mejores interacciones entre compañeros/as de trabajo e incremento de la productividad global) para la empresa al realizar adaptaciones físicas.

Sin embargo, encuentran que los/las empleadores/as mantienen actitudes negativas por el costo de las adaptaciones y por la responsabilidad legal que adquieren al contratar PCD. Las empresas reconocen que los/as empleado/as con discapacidad no son exitosos por la falta de adaptación del espacio laboral, diversos estudios reflejan que las empresas y su personal creen que los trabajos no calificados son los más adecuados para las PCD (Vornholt et al., 2013).

Por otra parte, Rueda y Andrade (2016) realizaron una investigación sobre la inclusión laboral de las PCD en Colombia, utilizaron un cuestionario con el fin de realizar el primer acercamiento al tema, y así poder realizar entrevistas a profundidad para identificar las posibilidades, dificultades y fortalezas que percibían las personas sobre el proceso de inclusión laboral de PCD. Finalmente, a través de observaciones participantes, se contempló la interacción de 37 personas que se involucraron en el proceso de inclusión laboral de PCD.

Como principales resultados se encuentran que los obstáculos para la búsqueda y encuentro de trabajo son: las barreras arquitectónicas, sociales y psíquicas de la sociedad y de la persona misma. Los participantes concuerdan en que la inclusión e inserción laboral se dificulta mayormente para las PCD que no poseen ningún tipo de formación o de titulación académica (Rueda y Andrade, 2016).

González y Ballestas (2017) estudiaron la inclusión laboral de PCD en el área de servicios, aplicaron un cuestionario de preguntas semi-estructuradas sobre Responsabilidad Social Española, adaptado al contexto colombiano, se realizaron a veinticinco personas que laboraban en una empresa de servicios, entre ellos jefes, supervisores, departamento de televentas y departamento de servicios post-venta. Se destaca que las PCD encuentran como obstáculo la falta de accesibilidad al puesto de trabajo, los prejuicios y barreras sociales, el desconocimiento de las adaptaciones que se pueden realizar y la falta de sensibilización.

En cuanto al conocimiento de políticas y normatividad referente a inclusión laboral, un 72% de los participantes no sabe de la existencia, la implementación y el seguimiento de las leyes y normas relacionadas específicamente a PCD. Las motivaciones principales para contratar PCD son: por igualdad de oportunidades, compromiso socialmente responsable, dignificación de la persona, no discriminación, acceso y empleabilidad. En cuanto a las actividades consideradas apropiadas para que desempeñe esta población son: tareas administrativas y actividades de servicio (González y Ballestas, 2017).

Maldonado y Peña (2020) realizaron un estudio sobre la inserción laboral de las PCD en América Latina, para el cual hicieron una revisión bibliográfica, específicamente se eligieron los textos que abordan temáticas como: leyes nacionales centradas en el derecho al empleo de esta población en Latinoamérica; informes de organismos internacionales abordando la inserción laboral de las personas en situación de discapacidad; y artículos científicos especializados sobre la temática en América Latina. Los resultados son presentados en tres grandes ejes: el derecho al empleo de las PCD expresado en catorce textos legales vigentes sobre inclusión laboral en Latinoamericana; el panorama actual; y por último, se exponen los desafíos en la región. A pesar de que el estudio relata los resultados por país para efectos de este estudio se tomó en cuenta sólo lo referente a Costa Rica.

En cuanto al primer eje, en Costa Rica se encuentra que existe la normativa de igualdad de oportunidades para las PCD, donde se menciona que el Estado es quien garantizará el derecho al trabajo acorde a las condiciones individuales en zonas urbanas y rurales, así mismo, se menciona como prioridad la capacitación de personas mayores de 18 años, al igual que un asesoramiento para las empresas con el fin de adaptar el empleo de acuerdo con las necesidades de la persona contratada. En el segundo eje que hace referencia al panorama actual, se evidencia que en el año 2010 se aprobó la política pública de cuota de empleo para PCD, sin embargo, el

sector privado fue excluido de responsabilidad directa en la inserción laboral de esta población, lo que deja al descubierto que se requiere de voluntad política para hacer cumplir esta y otras normativas en la nación, además que es importante generar una transformación y reeducación de la sociedad con el objetivo de superar los prejuicios para esta población (Maldonado y Peña, 2020).

En cuanto al tercer eje, se puntualizan los desafíos generales para América Latina, a pesar de las leyes existentes las personas con discapacidad siguen sufriendo discriminación, ya que en la mayoría de casos no se cumple con su derecho de insertarse en un empleo digno, y para poder ofrecer un mejor nivel de vida a esta población se deben eliminar las barreras que imposibilitan su participación en las comunidades, recibir una enseñanza de calidad, conseguir un trabajo decente, logrando aceptación de sus demandas (Maldonado y Peña, 2020).

Por su parte, Maldonado y Peña (2020) concluyen que las empresas deberán implementar acciones para respetar las garantías individuales, incluyendo un enfoque de discapacidad con base en derechos, además impulsar la comprensión de la diversidad en el contexto laboral ya que esto permite aprovechar el talento del personal. Ellos mencionan que los estudios revisados muestran que la inclusión laboral de PCD es un beneficio empresarial, ya que genera en algunos países exoneración tributaria, por esta razón se debe fortalecer las normativas de incentivo fiscal a favor del sector privado. Por otra parte, se necesita crear políticas inclusivas de recursos humanos, diseñar reglamentos de selección del personal, para mejorar la accesibilidad, visualizar una transformación cultural en jornadas de trabajo tomando en cuenta otras formas de desarrollarse como lo es el teletrabajo, además recordar que las PCD tienen otras formas de desenvolverse, por ejemplo, los individuos con discapacidad auditiva se comunican a través del lenguaje de señas (Maldonado y Peña, 2020).

Los antecedentes internacionales son de gran aporte, rescatan ejes importantes que se estudiaron, cómo percepción laboral de PCD, inclusión laboral de PCD y políticas; y normatividad en cuanto a la contratación de esta población. Se puede observar cómo el desempleo tiene múltiples causas, además los estudios se basan en las creencias y percepciones de las empresas y contratistas (González y Ballestas, 2017). Así mismo, no existe diferencia entre empresas públicas y privadas, pero sí en si han o no contratado personal con discapacidad (Fernández et al., 2011), esto es importante porque en la presente investigación, participaron empresas públicas y privadas.

Según el estudio de Rueda y Andrade (2016), los principales obstáculos en la búsqueda de empleo para las PCD son las barreras arquitectónicas, sociales y psíquicas de la misma persona, además de la falta de formación académica. Por otra parte, se menciona que los puestos adecuados para la población con discapacidad son los no calificados (Vornholt et al., 2013), lo cual es relevante debido a que se entrevistaron empresas que sí tienen personal con discapacidad y se podrá constatar qué puestos han creído adecuados.

Estudios como el de González y Ballestas (2017) mencionan la falta de conocimiento en cuanto a leyes que respalden el derecho al trabajo de las PCD, lo cual es indispensable en esta investigación ya que se indagó sobre las políticas y buenas prácticas de contratación, donde se incluyen las legislaciones correspondientes. Igual de relevante es contar con información sobre empresas que sí habían contratado personal con discapacidad, según Vornholt et al., (2013) daban buenas referencias, reflejando que una de las cosas en las que mayormente se beneficiaban a nivel empresa es el aumento de productividad al realizar las adaptaciones necesarias para el ingreso de una PCD. En relación a esto, hay factores que inciden en la no contratación de PCD, las cuales serán útiles a lo largo del presente proceso, ya que muchas empresas tienen bolsas específicas a las que acuden para contratar sus vacantes y muchas veces

no hay PCD ahí, o no reúnen los requisitos para el puesto que la empresa necesita satisfacer (Fernández et al., 2011).

Así mismo, el estudio de Maldonado y Peña (2022) es de suma importancia ya que hacen un estudio sobre América Latina donde se expone a Costa Rica como un país que tiene una normativa basada en las personas con discapacidad, pero aún se necesita fortalecer la inclusión laboral de esta población, además mencionan una serie de desafíos que se deben romper para asegurar un trabajo digno y de calidad, lo cual fue tomado en cuenta en la discusión de este documento.

### *Antecedentes Nacionales*

En términos de antecedentes nacionales se encuentra a Rodríguez (2010), quien realizó un estudio sobre las oportunidades laborales de las PCD en Costa Rica según la Convención sobre los Derechos de las PCD. Realizó una búsqueda bibliográfica, posteriormente una entrevista a dos personas licenciadas en Derecho con experiencia en el campo laboral y cuatro entrevistas a profesionales en Educación Especial. Conforme a lo realizado se concluye que la Convención de los derechos de PCD es un avance en Costa Rica ya que se reconocen los derechos desde la igualdad de condiciones.

Sin embargo, en dicha Convención no se toma en cuenta los tipos de discapacidad que existen y las mejoras que se deberían de realizar al contratar a una persona, además de que algunos puestos laborales no son adecuados para algunas discapacidades. En la Ley 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, apartado sobre el derecho al trabajo, menciona que se debe garantizar el acceso a un empleo adecuado según las condiciones y necesidades de cada persona (Rodríguez, 2010).

La Convención es para Rodríguez un poco idealista, al establecer que se garantice el derecho al trabajo de cualquier PCD y a la vez dar al Estado la responsabilidad de velar porque

las adaptaciones se realicen según el puesto que se pretenda asignar. Es importante el reconocimiento de los derechos laborales, pero en Costa Rica muchas veces no se ajustan las leyes internas cuando se aprueban este tipo de Convenciones o no se ponen en práctica (Rodríguez, 2010).

Por otra parte, Arias y Abarca (2014) realizaron un estudio sobre la toma de decisiones de una política de cuotas de empleo en Costa Rica, legislado en el año 2010, realizaron una contextualización sobre la normativa, además hacen un repaso de la experiencia internacional en este tipo de política y finalmente realizan una síntesis del diseño de política correspondiente a Costa Rica. Se concluye que a nivel internacional existen dos formas de proporcionar empleo a las PCD, la primera es promover una legislación antidiscriminatoria y la segunda es una legislación que promueva cuotas para estas.

Estos mismos autores indican que Costa Rica tiene aspectos por mejorar en su legislación “Protección laboral de las PCD en el sector público”, por ejemplo, evaluar el cumplimiento de la política, se debe enfatizar en la calidad de los trabajos, la coherencia que estos tengan en cuanto a las habilidades de la PCD. Además, la Comisión Técnica Interinstitucional para la Empleabilidad de PCD, debe realizar una vigilancia estrecha del cumplimiento de la política, así mismo el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) y el Ministerio de Trabajo deben encargarse de proveer información sobre las plazas de trabajo para las PCD, por último, se debe seguir trabajando en la indiferencia que aún existe en cuanto a la discapacidad como fenómeno social (Arias y Abarca, 2014).

Céspedes (2017) realiza un estudio sobre el cumplimiento de la normativa costarricense en cuanto al derecho de las PCD al trabajo. Para la recolección de la información se realizó una investigación de tipo descriptiva, basado en tres etapas: a) análisis bibliográfico sobre normativa y jurisprudencia b) trabajo de campo basado en entrevistas a expertos sobre el tema

de discapacidad y c) análisis del caso de la Cooperativa Autogestionaria de Personas con Discapacidad Física Permanente R.L.

Con la primera etapa se concluye que a pesar de que el derecho al trabajo en este país está normado y es una garantía constitucional de conformidad con el artículo 56 de la Constitución Política, esta población tiene una baja inserción laboral, por lo tanto, es necesario que el Estado replantee el enfoque del cómo se promueve y asegura el cumplimiento de la normativa. En la segunda etapa todas las entrevistas coinciden en que la tutela jurídica no garantiza el trabajo a las PCD, por ello, se debe analizar la problemática desde un enfoque de derechos humanos. Con respecto a la tercera etapa las cooperativas autogestionadas son una alternativa para que las PCD obtengan un trabajo estable (Céspedes, 2017).

Por otra parte, el Conapdis (2017) realiza una autoevaluación por medio de un cuestionario, con el fin de recaudar información general de la gestión en discapacidad por parte de las entidades públicas, las cuales realizan un proceso reflexivo sobre su nivel de cumplimiento de la normativa vigente y su actuación en correspondencia a garantizar los derechos de las PCD. En total participaron 184 instituciones públicas y 89 municipalidades, como resultado se obtuvo que ciento veintiocho instituciones públicas respondieron en su totalidad el cuestionario, de estas hay diez que se destacan por sus respuestas positivas que dan a conocer su enfoque a la protección de los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.

En lo que respecta a las municipalidades, se determina que las entidades locales son determinantes en el desarrollo de la población en general, tienen la responsabilidad de garantizar la participación e inclusión social de todas las personas. Sus políticas, planes, programas y servicios deben de ser inclusivos y orientados desde la perspectiva de discapacidad (Conapdis, 2017).

Aunado a lo anterior el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) (2019) realizó la encuesta nacional sobre discapacidad (ENADIS) a PCD mayores a dieciocho años, residentes en viviendas seleccionadas a nivel nacional, la cual aporta información general sobre las características sociodemográficas, empleo, educación, etc., de la población costarricense. El cuestionario se realizó con base en la Encuesta Modelo sobre Discapacidad (EMD) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), modificada según las necesidades del país, el mismo se divide en dos: vivienda/ hogar y módulo individual. Los resultados se generan entendiendo que la discapacidad no se refiere a una condición propia de la persona, sino que se da como resultado de la interacción del individuo con dicha condición y las barreras del medio en el que se desenvuelve (INEC, 2019).

En cuanto a los resultados sobre empleo e ingresos, el 43% de PCD tienen o están en busca de empleo, en esa misma condición se encuentra el 68% de las personas sin discapacidad, en cuanto a la ocupación la cantidad de personas sin y con discapacidad con ocupación calificada alta es similar, 26,25% y 26,1% respectivamente. Por otra parte, según el ingreso bruto per cápita del hogar, se evidencia que la mayoría de PCD se encuentran en los quintiles de menor ingreso (INEC, 2019).

Por otra parte, Vásquez y Alfaro (2019) realizaron un estudio sobre la situación laboral de las personas con diversidad funcional cognitiva en el cantón de Naranjo, participaron funcionarias e integrantes del Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD) de este lugar. Para la recolección de información se realizó una revisión bibliográfica y se aplicó una entrevista semiestructurada a dos expertos sobre el tema, y a tres personas que presentaban la condición de discapacidad funcional cognitiva. Encontraron que los lugares en los que esta población ha laborado son: supermercados, bodegas, llanteras, veterinarias, el CAIPAD, compañía recolectora de caña, siendo algunos

motivos de despido o abandono de trabajo: hostigamiento sexual, petición de los clientes, y problemas con compañeros.

Además, se encuentra que los planes de trabajo que el Ministerio de Educación envía a los CAIPAD son diseñados para menores de edad, y a estos centros asisten sólo personas adultas, lo cual se convierte en una contradicción, así mismo, se establece que al contener los títulos académicos la leyenda de Institución Especial, dificulta la contratación. Al ser Naranjo una zona cafetalera que posee pocas industrias donde se pueda laborar, las personas que pertenecen al CAIPAD no buscan oportunidades fuera de esta institución por temor a perder los beneficios económicos que poseen por parte del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) (Vásquez y Alfaro, 2019).

Así mismo, Canossa (2020) realizó un estudio sobre los retos de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en Costa Rica, la cual fue no experimental transaccional descriptiva, donde utilizó tres técnicas de investigación, la revisión literaria, encuesta y entrevistas cualitativas, en el estudio participaron 381 empresas. Como resultado se encuentra que la mayoría de encuestados no ha tenido la experiencia de trabajar con una PCD, siendo un 92% de los participantes quienes afirman que en la empresa donde trabajaban no se había contratado nunca una persona colaboradora con discapacidad; a pesar de que el gobierno hace más de 5 años no ha promovido la inclusión laboral de PCD, diversas entidades se han involucrado en la iniciativa (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Ministerio de Educación Pública (MEP), Consejo Nacional para Personas Adultas con Discapacidad (CONAPDIS) ), sin embargo, no se percibe avance a nivel empresarial, uno de los entrevistados menciona en este aspecto que no se ha pasado del papel a la acción.

Por otra parte, se destaca que la inclusión brinda beneficios a las empresas cómo reducciones en el pago de impuestos o premios, sin embargo, el 49% no conoce ninguno y el

14% conocía solo el de gastos deducibles en impuesto sobre la renta. En cuanto a las implicaciones de la contratación en las empresas, se identificó en primer lugar la poca disposición de las mismas, ya que solo el 31% estaría dispuesto a contratar una PCD. Los tipos de discapacidad que contratarían son las que se les dificulta caminar, subir gradas o hablar, la menos aceptada es la que tenga limitación en sus brazos o manos, así mismo, solo la mitad de las empresas contratarían una persona con discapacidad visual (Canossa, 2020).

Además, en cuanto a los puestos para los que contratarían a una PCD, las empresas que sí contrataran lo harían para servicio al cliente y un 29% menciona que para puestos gerenciales, en el resto de entrevistados se considera que cualquier persona sea cual sea su discapacidad, puede ser considerada en una empresa para puestos gerenciales o cualquier otro, esto va a depender de los conocimientos, capacidades y actitud de la PCD. En cuanto a los retos que enfrenta esta población para conseguir un trabajo se encuentran: la falta de perfiles de puesto con las condiciones inclusivas para que una PCD pueda ejecutarlo, este se presenta como el reto principal; la inversión en adaptaciones físicas; destacan la importancia de hacer cambios en los procesos de reclutamiento y selección; barreras actitudinales y necesidad de capacitaciones al personal sobre inclusión, ya que estos aportarían a generar puestos adecuados. De manera general concluyen que se necesita mayor inclusión laboral, más educación sobre la igualdad desde las escuelas, y talleres vivenciales ojalá dados por una PCD (Canossa, 2020).

Los antecedentes nacionales reflejan principalmente la necesidad de realizar más investigaciones que permitan dar a conocer las condiciones y formas de contratación de las PCD en el país. En Costa Rica se cuenta con la aprobación de la Convención de los derechos de las PCD, reconociendo de esta forma los derechos desde la igualdad de condiciones y no desde la discriminación. Sin embargo, existen muchos vacíos, ya que no se contemplan los tipos de discapacidad, ni las necesidades de cada persona al ser contratada, esto lo que refleja

es, que en este país las leyes se aprueban, pero no se ajustan al contexto o no se ponen en práctica (Rodríguez, 2010).

En esta misma línea, Arias y Abarca (2014) estudian la legislación “Protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público”, concluyendo que se debe evaluar el cumplimiento de la misma, además de revisar la calidad de los trabajos y la coherencia de los mismos con las habilidades del individuo. Así mismo, Céspedes (2017) menciona que, a pesar de existir en Costa Rica la normativa para asegurar el trabajo a las PCD, se mantiene baja inserción laboral, por lo que se enfatiza en la necesidad de que el Estado replantee la forma de promover y asegurar el cumplimiento de la misma.

Por otra parte, el Conapdis realizó una autoevaluación en el 2017 en instituciones públicas y municipalidades sobre discapacidad según las normativas vigentes, lo cual es importante en este estudio porque refleja el conocimiento que las instituciones deberían de tener en cuanto a estas normas. El INEC (2019) realizó una encuesta sobre discapacidad aportando que el 43% de esta población tiene un trabajo o está en busca de uno, lo cual respalda el que se haya entrevistado PCD que estén activas laboralmente.

Además, fue importante conocer sobre el aporte de instituciones como el CAIPAD, que ayudan a que esta población se desarrolle académicamente, pero se le dificulta ayudar en el aspecto laboral, se refiere al respecto que se torna difícil incluir en el comercio a personas que posean títulos de instituciones especiales. Además, se menciona que los lugares que han podido realizar la inserción son en puestos como bodeguero o en empresas de caña (Vásquez y Alfaro, 2019). Lo anterior se vuelve relevante porque en este estudio se indaga los puestos en los que laboran las PCD en cada empresa. Así mismo, se esclarece que, en Costa Rica, existe una normativa para la contratación de PCD, pero no se cumple en su totalidad (Céspedes, 2017), en este estudio se indaga qué conocen las empresas sobre estas normativas.

Por último, el estudio de Canossa (2020) engloba todo lo que está pasando a nivel del país en cuanto a la inserción laboral de PCD, se destaca que hay pocas empresas que contratarían a una PCD, además que son selectivos en cuanto a los tipos de discapacidad que admitirían en sus empresas, tales como dificultad para caminar o subir gradas, además las empresas no conocen los beneficios que obtendrían al realizar dicha contratación. Así mismo, se destaca la necesidad de mayor capacitación a las empresas, sobre todo al área de reclutamiento, ya que existen barreras tales como desinformación, discriminación, falta de perfiles adecuados para esta población, que impiden que se logren introducir en el mercado laboral.

### **Marco conceptual**

En este apartado se encontrarán las definiciones conceptuales que enmarcaron los objetivos del estudio: discapacidad, percepción social de la discapacidad, inclusión e inserción laboral de PCD, condiciones laborales, políticas y buenas prácticas en la contratación, y discriminación. Aunado a ello se presenta el marco contextual empresarial que refiere a la clarificación de los tipos de empresas que participaron del estudio y la legislación nacional sobre el tema de discapacidad.

### Discapacidad

El término discapacidad ha variado a lo largo del tiempo, primero se conocía como deficiencia, que significa la pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica o anatómica, permanentes o temporales. Posteriormente se le conoció como minusvalía, entendida como cualquier situación que sea desventajosa, producto de la deficiencia que la persona presente. Estos términos ya no eran utilizados por el perjuicio que engloban, es por ello que se estableció el término discapacidad, el cual se atribuye a toda restricción o ausencia

de la capacidad de realizar una labor o actividad dentro del margen considerado en la sociedad como normal (Rodríguez, 2004).

Aunado a lo anterior, Muñoz (2010) define la discapacidad como una situación heterogénea, que engloba la interacción física o psíquica de la persona con los componentes de la sociedad que la rodea. La discapacidad se puede observar a nivel de función o estructura del cuerpo (parálisis, sordera, ceguera), limitaciones en la realización de tareas y restricción en la participación de situaciones cotidianas.

Hernández (2015) hace una revisión más reciente del término, donde se basa en la discapacidad desde un enfoque de derechos, por lo tanto, se ve como un problema que está dentro de la sociedad y no como una característica de la persona. Este modelo de derechos pretende que se deje de considerar a la PCD como objeto de asistencialismo, o caridad, sino que se reconozca como sujeto de derechos.

Finalmente, este estudio reconoce el término discapacidad tal como lo dispone la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual señala que

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 (Naciones Unidas, 2008, p. 1).

Entender este término es de suma importancia, ya que es la población de interés, saber cómo ha cambiado su definición y la repercusión de ello en cada individuo, así como la influencia que esto puede generar en que las empresas acepten a esta población. Es importante destacar que el presente estudio está basado en el término mostrado desde un enfoque de derechos humanos.

## Percepción social de la discapacidad

Lamentablemente, la sociedad ha mantenido creencias tales como que la discapacidad genera infelicidad y sufrimiento, que para las PCD es difícil aceptarla y que no pueden llevar una vida como la de cualquier otro ser humano. Desde la mirada de las construcciones sociales, quienes se enfocan en que las relaciones sociales e individuales parten de la forma de relacionarse del sujeto con el mundo y consigo mismo, se refleja que históricamente las PCD han sido definidas por la sociedad con una connotación negativa (Vargas, 2012).

Dado lo anterior es importante retomar los modelos que explican de una mejor forma cómo ha evolucionado la concepción social sobre la discapacidad, en primera instancia se encuentra el modelo tradicional: en el cual se veía a la discapacidad como un castigo divino o derivado del mal, en segunda instancia, el paradigma de rehabilitación o médico: el cual se centró en curar a la persona y rehabilitar aquello que había nacido mal. Finalmente, el tercer paradigma, la autonomía personal: busca que la persona con discapacidad tenga una vida independiente, este último es desde el que partió la presente investigación (Egea y Sanabria, 2004).

Gómez (2013) muestra cómo las creencias del entorno pueden repercutir en el desarrollo del potencial de una persona; los individuos con discapacidad se conocen en este sentido como un grupo oprimido debido a la ideología del grupo mayoritario, dadas sus creencias la situación de opresión se eterniza. Por lo tanto, se rescata que las creencias que tenga el entorno sobre una persona pueden favorecer o limitar su desarrollo personal, social, laboral, etc.

La percepción social de la discapacidad ha sido un concepto importante para este estudio, ya que es la base de lo que se identificó en las personas entrevistadas de cada empresa,

es clave la forma en que se visualiza la discapacidad y las creencias que tenga el entorno sobre una persona, ya que esto puede favorecer o limitar su desarrollo laboral.

### Inclusión e ingreso laboral de personas con discapacidad

Según Salas y Torres (2015) la inclusión laboral de PCD, se debe entender como parte del compromiso que asume una organización cuando se dispone a generar oportunidades de igualdad. Se busca erradicar las barreras sociales y las concepciones de caridad y auxilio social, reconociendo a esta población como personas productivas y capaces que aportan al desarrollo y crecimiento de la empresa y del país.

Zondek (2015) menciona que la inclusión laboral es sustentada en la igualdad, la equiparación de oportunidades, en la participación social y en la práctica, es concretada cuando la persona es contratada y empieza a ser partícipe de todas las actividades laborales y sociales. En la inclusión social, la sociedad se adapta a las necesidades de las PCD, se defienden los derechos de todas las personas, permitiendo la participación de grupos excluidos, esto es importante porque de la inclusión social nace la inclusión laboral.

Aunado a lo anterior, se debe mencionar el ingreso laboral de PCD, el cual se promueve por medio de las responsabilidades que se asignan en la ley 7600, las cuales establecen un “sistema de bases de selección específicas, adecuación de procedimientos y mecanismos de reclutamiento, pruebas y selección de personal, adaptaciones del puesto de trabajo, información y capacitación” (Montero, 2005, p.36). En esta misma línea, Rodríguez (2010) menciona que el término hace referencia al acompañamiento que se le brinda a las personas con el fin de facilitar su incorporación a un puesto de trabajo determinado.

Por otra parte, Ordoñez (2011) se refiere al término como el acceso a un trabajo, que permita a la persona mejorar sus condiciones de vida, sustentar a la familia, y apoyar al

desarrollo del país por medio de un trabajo productivo. Las PCD son seres humanos que gozan de los mismos derechos y obligaciones que el resto de la población, salvo que deben contar con algunas protecciones: durante el proceso de inserción laboral se deben tomar medidas que garanticen el acceso y permanencia en el lugar de trabajo, respetando su individualidad y el tipo de discapacidad. No obstante, la Organización Internacional del Trabajo (2007) menciona que las PCD registran mayor desempleo y menor ingreso que los demás individuos sin discapacidad, esta población muchas veces está predestinada; según el tipo de discapacidad; a adquirir trabajos de bajo nivel y pocos ingresos, no obstante, se hace una acotación importante, en cuanto una PCD logra encontrar un trabajo según sus capacidades, habilidades e intereses, pueden hacer aportes de suma importancia para la institución.

### Condiciones laborales

Son las características del trabajo que pueda influir en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de los/las empleadas, con salud se entiende a un estado de bienestar físico, mental y social. Por lo tanto, se toman en cuenta las condiciones de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles, cuyo uso es obligatorio para realizar las labores que le corresponden al o la empleado/a, además de la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos, y el proceso para utilizarlos, que exponga a las personas y pueda ocasionarles algún riesgo (Calvo, 2012).

Lo anterior se relaciona con lo descrito por Posada y González (2014) sobre las condiciones laborales, las cuales están constituidas por condiciones físicas, que involucran iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme, condiciones medioambientales. Así mismo, la Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial (2020) aclara que adaptar un puesto de trabajo conlleva rediseñar los equipos de trabajo, modificar las tareas a realizar por la persona contratada, así como transformar el espacio físico y su organización, puesto que, el

objetivo de realizar dichos ajustes es velar por la seguridad en el caso de personas que posean características personales o de salud en el caso de que sean propensas a los riesgos que pueda ocasionar el trabajo.

Además, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, (s.f) menciona que, en cuanto a las PCD, debe recordarse que poseen los mismos derechos y deberes, incluyendo de trabajo justo y favorable, salarios mínimos, igual salario por trabajo de igual valor, condiciones de trabajo seguras y saludables, protección contra el acoso y la discriminación, derecho a sindicalizarse, y a la capacitación. Es importante añadir que el patrono tiene la obligación de brindarle el permiso a los/as trabajadores/as en general para que asistan a la atención médica, sin embargo, es decisión de la entidad si le brinda el espacio con o sin goce de salario.

En las normativas nacionales e internacionales, se menciona que todo ser humano tiene derecho al trabajo y además se despliegan una serie de normas relativas al cumplimiento de este derecho por parte de las PCD en condiciones aptas que le permitan desempeñarse plenamente (Rodríguez, 2010). Saber cuáles son las condiciones con las que debe contar esta población es importante, porque así se pudo indagar en las tres empresas participantes, si se le han dado las condiciones o adaptaciones necesarias para que se desenvuelva adecuadamente.

#### Políticas y buenas prácticas en la contratación laboral

Se entiende por políticas todas las directrices de la empresa que sean guiadas a la contratación de PCD basándose en los principios de igualdad, equidad y no discriminación, además promueve la contratación de PCD, por otra parte, las buenas prácticas hacen referencia a todo proceso de contratación realizado de una forma eficaz y útil. Algunas formas para promover la contratación de PCD, según Antezana y Linkimer (2015), son: invitar a las PCD al proceso de selección; realizar proyectos dirigidos a la búsqueda de este personal, para ello se pueden formar alianzas con instituciones; realizar ajustes que permitan a las PCD participar

en sus procesos de selección e inducción; capacitar y sensibilizar al personal encargado de reclutamiento, selección e inducción. Además, Mercado, Acuerdo y Prácticas Restrictiva-SCPM (2015), refieren que la contratación pública debe guiarse por buenas prácticas, las cuales se basan en determinar los fines comunes para desarrollar contrataciones oportunas, eficientes y no corruptas, basándose en transparencia, responsabilidad en el cometido y profesionalidad.

Por otra parte, Sanz y García (2008) indican que a finales de los años noventa las buenas prácticas se convierten en una necesidad estratégica para las empresas, se enfocan en motivar a los y las trabajadoras para lograr de esa forma que se identifiquen y comprometan con las empresas, sin embargo, los cambios culturales provocan una modificación en lo que se conceptualiza por buenas prácticas, y surge así la necesidad de prestigio, éxito y de pertenencia a grupos, además, se incorpora el objetivo de trabajar para empresas que sean éticas y solidarias ante los problemas de los y las trabajadoras.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que una empresa inclusiva debe contar con una política de inclusión laboral que promueva la diversidad en el personal, así como la no discriminación y la igualdad de oportunidades en todas las facetas de su quehacer, entiéndase, misión, visión, objetivos, relación con empleados(as) y clientes (Antezana y Linkimer, 2015). Además, en este aspecto es importante incluir las ferias de empleo, las cuales se entienden según la Unidad del Servicio Nacional de Empleo (2021) son eventos de reclutamiento y selección que se realizan según las necesidades laborales que poseen las empresas, así mismo, permite a las personas que están en búsqueda de empleo, conocer sobre los puestos de trabajo que ofrecen las instituciones. En el caso de la Unidad del Servicio Nacional de Empleo de México, se enfocan en que se dé la participación de poblaciones que enfrentan barreras de acceso a empleos, como lo son: mujeres, personas migrantes y/o personas con discapacidad.

Finalmente surge el tema de la capacitación en las organizaciones, lo cual resulta importante agregar en las buenas prácticas institucionales, ya que es una táctica organizacional para garantizar una constante actualización en diversos temas. Por lo tanto, el término debe entenderse como una actividad previamente preparada y basada en las necesidades que presente la empresa en ese determinado momento, con el objetivo de que se generen cambios ya sea en conocimiento, habilidades o actitudes de los/as colaboradores/as o de la organización como tal. Dichas instrucciones se realizan con el fin de garantizar que se cumpla la misión de cada institución, por lo tanto, es importante que ello forme parte de la estrategia de cada organización aplicable a cada área (Jamaica, 2015). Todo lo expuesto anteriormente se consideró en el presente estudio, para la recolección y análisis de los datos obtenidos.

### Discriminación

Esta palabra es utilizada con frecuencia en lo cotidiano con diversos sentidos y fines, en primera instancia se debe entender discriminar como separar, distinguir o separar una cosa de otra, seguido a esto se entiende como dar trato de inferioridad, diferenciar a una persona o grupo por mociones raciales, religiosos, políticos, etc. En la primera forma, el verbo discriminar no posee sentido negativo o peyorativo, es referente a separar, distinguir o escoger, para que se comprenda mejor se ejemplifica con un profesor que al final del curso lectivo debe discriminar los alumnos que aprueban y los que no, sin que esa decisión sea afectada por su percepción sino por el rendimiento académico de cada estudiante. En lo que corresponde a la segunda forma se visualiza desde lo social y político, el cual implica un sentido negativo que no se deja de lado, discriminar es tratar con inferioridad a otro por alguna característica o atributo que no sea agradable para quien discrimina, ejemplo de ello es el color de piel, sexo o discapacidad (Carbonell, Rodríguez, García y Gutiérrez, 2007).

Es importante entender que la discriminación se asemeja a la libertad de expresión, es decir no se pueden condenar opiniones por que contengan valoraciones negativas, lo que se debe identificar es la consecuencia de esa valoración, qué implicaciones tiene para la persona discriminada (Carbonell; et al, 2007). Tener claro este concepto fue importante en este estudio ya que permitió el análisis de los datos encontrados en el aspecto de la discriminación que han recibido las PCD en sus lugares de trabajo.

### *Marco contextual empresarial*

En esta investigación se contó con la participación de tres empresas ubicadas en el cantón de Atenas, una de manufactura del sector privado, una de servicios la cual es una institución pública autónoma y una de comercio del sector privado. A continuación, se describe la forma en que se entendieron los conceptos empresa, empresa de manufactura, empresa de servicio y empresa de comercio.

#### Empresa

En el marco jurídico laboral se reconoce a la empresa como el espacio natural, donde se desarrolla la producción, y la relación entre patrón y trabajador, para lograr los procesos productivos, sin dejar de expresar las contradicciones clasistas que han caracterizado las relaciones obrero-patrón. Es en ese espacio que se manifiestan las obligaciones patronales y derechos de los y las trabajadoras (Castillo, 2014).

El concepto de empresa es relevante, ya que es ahí donde se recopiló la información sobre la percepción que se tiene en cuanto a la contratación de PCD, además se debe explicar cada tipo de empresa, ya que cada una necesita habilidades físicas y cognitivas diferentes, por parte de sus empleados(as).

#### 1. Empresa de Manufactura

La manufactura se refiere al proceso de convertir materia prima en algún producto, el cual se puede utilizar para realizar otro producto mayor, ejemplo de ello, son las piezas para un automóvil, ambos son productos manufacturados. Este concepto surgió en el año 1567, y en la modernidad se conoce como la fabricación de un producto a base de materia prima, mediante procesos, maquinaria y operaciones bien organizadas para cada actividad requerida (Kalpakjian y Schmid, 2002).

El proceso industrial se atañe a la transformación de materia, energía e información, originando un producto tangible y no de servicio (Guerrero, 2008). Ejemplos de este tipo de empresa en el país son: Rodillos Industriales de Costa Rica S.A, Plásticos Martínez de Costa Rica, ICU MEDICAL Costa Rica, y Prodex.

## 2. Empresa de Servicios

Los servicios que pertenecen al sector terciario son conocidos como las actividades que no producen bienes, entre las cuales se encuentran: transporte, distribución, comunicación, instituciones financieras, los servicios a las empresas, los sociales y personales (Moreno, Gómez y Martínez, 1989)

Las industrias de servicios hacen referencia a todas las empresas cuya producción final es un artículo impalpable o momentáneo, por lo tanto, no es un bien material (Moreno, et al, 1989). Ejemplos de este tipo de empresa en el país son: Banco de Costa Rica, Correos de Costa Rica, Grupo STT, Instituto Nacional de Electricidad, y Acueductos y Alcantarillados.

## 3. Empresa de Comercio

Se entiende por comercio a toda actividad basada en la compra y venta de bienes, ya sea para su uso, para la venta o transformación. El comercio es dividido en dos: comercio al

por mayor, lo cual abarca las unidades económicas de compra-venta, entendiéndose que no hay transformación y comercio al por menor, el cual se refiere al sector económico dedicado a la compra-venta o a solo uno de estos, de bienes de consumo final, los cuales son vendidos a personas y hogares (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2002). Ejemplo de este tipo de empresa en el país son: Walmart Costa Rica, Payless Costa Rica, IKEA, y Coppel.

### ***Legislación Nacional sobre la discapacidad***

En este apartado se describen las leyes y decretos de Costa Rica, donde se especifican los derechos que tienen las PCD de emplearse, y mantener condiciones de igualdad en su ambiente laboral. Además, se mencionan las obligaciones que posee el Estado en cuanto a esta población.

Ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad: en cuanto a trabajo y empleo, el artículo 27 menciona que los Estados Partes deben reconocer el derecho de esta población a trabajar en igualdad de condiciones que sus compañeros(as), lo cual incluye el derecho a ganarse la vida por medio de un trabajo libremente elegido, donde el entorno laboral sea abierto, inclusivo y accesible para las personas con discapacidad. Así mismo, se encargará de salvaguardar y promover el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incorporada la promulgación de legislación (Ley N° 8661, 2008).

Ley 8862 Inclusión y Protección laboral de las Personas con discapacidad en el Sector Público (Costa Rica): esta ley indica que en las ofertas de empleo público se deberá reservar al 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 (Ley N° 8862, 2010). Esta ley se reglamenta por el decreto ejecutivo No. 36462-MP, publicado en la Gaceta el 11 de noviembre de 2010.

Ley 7600 de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad (Costa Rica): en el capítulo II en cuanto al derecho al trabajo menciona que el Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales.

Además, 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 (Ley N° 7600, 1996, Artículo 24). Esta ley se reglamenta por el decreto ejecutivo No. 26831-MP, publicado en la Gaceta el lunes 20 de abril de 1998.

Cada uno de los conceptos descritos anteriormente es esencial en la presente investigación, ya que deja en claro cómo se entendieron los objetivos del estudio. Así mismo, se explica la diferencia entre los tres tipos de empresa y las leyes existentes en el país para proteger el derecho de las PCD a participar activamente en el mercado laboral. Recordando que se ve a la discapacidad desde un enfoque de derechos humanos (Hernández, 2015), y que la percepción social se entiende como las construcciones sociales que tienen las personas sobre un tema en específico (Vargas, 2012).

Al hablar de inclusión laboral de PCD se hace referencia al compromiso que asume una organización cuando se dispone a generar oportunidades de igualdad (Salas y Torres, 2015) y cuando se indica inserción laboral se destacan las responsabilidades que asume la organización, por ejemplo: un sistema de bases de selección específicas, adecuación de procedimientos y de reclutamiento, adaptaciones del puesto de trabajo, información y capacitación (Motero, 2005),

así como el acompañamiento que se le brinda a la PCD (Rodríguez, 2010). En cuanto a condiciones laborales se hará señalamiento en que las condiciones de trabajo sean justas y favorables, que posean salarios adecuados al trabajo, condiciones de trabajo seguras y saludables, protección contra el acoso y la discriminación, y derecho a capacitarse (Ministerio de trabajo y Seguridad Social, s.f). Finalmente, las políticas de contratación laboral se entendieron como las directrices de la empresa que sean guiadas a la contratación de PCD, y en buenas prácticas se incluyeron todos los procesos de contratación realizados de forma eficaz y útil (Antezana y Linkimer, 2015).

### **Planteamiento del problema**

Según el INEC (2019) solo el 43,6 % de las PCD en Costa Rica tienen algún trabajo o están en búsqueda de uno, la gran mayoría labora en recicladoras, en mantenimiento de zonas verdes y elaboración de abono de forma temporal, en pulperías y parqueos. En este mismo informe, se menciona una serie de limitaciones existentes para que se dé una inclusión laboral satisfactoria de PCD, entre ellas se encuentran que las políticas educativas para esta población no contemplan suficientes contenidos sobre orientación vocacional y competencias laborales.

Además, no se asigna suficiente presupuesto para contratar más especialistas con el objetivo de mejorar la calidad de instrucción académica, así mismo la educación que se imparte no propicia la vida independiente, dada la debilidad en la formación de docentes y personal que labora en los CAIPAD (INEC, 2019). En lo anterior se puede evidenciar la situación en la que se encuentran las PCD en cuanto a empleo en Costa Rica, explicando a nivel educacional la gran limitante que existe, ya que no se genera un aprendizaje adecuado para insertarse en puestos que no sean los que ya se mencionaron. Sin embargo, existe otro componente: los pocos empleadores inclusivos. Según el INEC (2019), hay experiencias de contrataciones exitosas de PCD en empresas públicas y privadas, pero se sigue manteniendo un escaso conocimiento por

parte de los empleadores en cuanto a selección, contratación, inducción e inclusión laboral de esta población.

Las empresas públicas cuentan con un limitado acompañamiento en el proceso ya mencionado, mientras que las empresas privadas no lo brindan, además los empleadores perciben que adecuar los espacios de trabajo a los principios del diseño universal genera un gasto, así mismo no se asignan presupuestos anuales para realizar ajustes razonables a los puestos en que se pretende contratar PCD, finalmente los empleadores sugieren que para aumentar la contratación de PCD, se deben implementar incentivos que realmente llamen la atención (INEC, 2019).

En lo que respecta al cantón de Atenas específicamente, en el Plan de Desarrollo Humano Local (2010-2020) la población con discapacidad es mencionada tres veces, la primera para referirse a que pertenecen al grupo de las personas dependientes, la segunda, para comentar la existencia de la asociación pro discapacitados, y la tercera en el área de desarrollo social, donde se establece que una línea de acción de la municipalidad es “Fortalecer el recurso humano y económico del CAIPAD para mejorar las condiciones laborales, educativas y de convivencia de las personas con discapacidad” (p-40).

Dado lo anterior surge la necesidad de investigar sobre el tema de empleabilidad de PCD, se sabe ya que el país cuenta con políticas para incentivar a las empresas, sin embargo, según lo anterior, se mantiene una resistencia a hacerlo. Además, uno de los mayores problemas es que en el cantón de Atenas no se mantiene a nivel municipal una estadística de empleo de PCD, por lo que aparenta una invisibilidad de esta población. Es dado lo anterior que surgió la iniciativa de investigar ¿Cuál es la percepción del personal de empresas de los sectores manufactura, servicios y comercio, respecto a la inserción laboral de personas con discapacidad en el cantón de Atenas? Esto permitió generar mayor conocimiento en cuanto a apertura laboral

de PCD, ya que se tiene como dato nacional que los trabajos sencillos son a los que se tiene acceso y se pudo profundizar en la percepción de jefaturas, personal general y personal con discapacidad de estas empresas.

## **Objetivos**

### **General**

Conocer los procesos de inserción laboral y creencias comunes acerca de la población con discapacidad en empresas del sector manufactura, servicios y comercio que han contratado a personas con discapacidad en el cantón de Atenas.

### **Específicos**

1. Identificar creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de personas con discapacidad en las tres categorías de empresa contempladas en el estudio (i.e., manufactura, servicios y comercio).
2. Identificar políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad en tres empresas del cantón de Atenas.
3. Describir las condiciones laborales que brinda una empresa de manufactura, una de servicios y una de comercio del cantón de Atenas, a sus personas colaboradoras con discapacidad.

## **Estrategia metodológica**

En este apartado se describe la metodología que se utilizó para llevar a cabo la presente investigación, el orden a seguir es: explicación del tipo de estudio, diseño metodológico, características de la población y descripción de la muestra, los criterios de inclusión y exclusión de la misma. Finalmente, la definición de las técnicas e instrumentos para la obtención de los datos o la información, descripción del procedimiento seguido, descripción de las estrategias

para la sistematización/codificación de los datos o la información, criterios de validez y fiabilidad de la información y protección de las personas participantes.

### **Descripción del tipo de estudio**

El presente estudio se realizó desde el enfoque cualitativo, ya que permite conocer el fenómeno desde la perspectiva de los/las participantes en un ambiente natural que se relaciona con su contexto, además admite la descripción del fenómeno, en este caso la percepción de empresas en cuanto a la contratación de PCD, así como las condiciones laborales que se les ofrecen, además admitió conocer la experiencia de los/las propios empleados(as) con discapacidad en relación a su proceso de contratación y adecuaciones en el puesto y de sus compañeros/as de labores. Hernández et al, (2014) mencionan que este enfoque ayuda a comprender la forma en que los/as individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

El estudio tuvo un alcance descriptivo, el cual consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; detallando cómo son y cómo se manifiestan. Además, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea posiblemente analizable, pretendiendo recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández et al., 2014). Esto le permitió al presente estudio indagar específicamente sobre la contratación y condiciones laborales de las PCD, posterior a eso describir el fenómeno según la perspectiva de los y las personas participantes.

### **Tipo de diseño**

En este estudio se utilizó el diseño fenomenológico, el cual se basa en la esencia de las experiencias que tengan varias personas respecto a un fenómeno o proceso, se puede realizar una exploración y/o descripción de lo que estas personas tienen en común de acuerdo con sus

experiencias. De forma general se describe y entiende el fenómeno desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva que se construye de forma colectiva (Hernández, et al.,2014), se selecciona este diseño ya que se describe el fenómeno desde el punto de vista de los y las participantes.

### **Características de la población y definición de la muestra**

La población consistió en personal de una empresa de manufactura, una de servicio y una de comercio, del Cantón de Atenas, de cada una de ellas se entrevistó a su gerente general y la persona encargada de recursos humanos, además se realizarán 3 grupos de enfoque conformados por personal de cada una de las empresas y por último se entrevistó a una persona trabajadora con discapacidad, para conocer desde su propia visión lo que vive esta población en el ámbito laboral. Por tanto, se entrevistaron a tres gerentes generales, tres personas encargadas de RRHH, tres personas trabajadoras con discapacidad y se desarrolló un grupo de enfoque en cada empresa con una población de entre 5 personas por cada una, para una población total de 24 personas participantes de tres empresas de la zona de Atenas.

Los criterios de selección fueron basados en lo descrito por Hernández et al., (2014) las unidades poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares, además su objetivo es centrarse en el tema para investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social. Además, para los grupos de enfoque se recomienda una cantidad de 5 a 8 personas cuando se trata de temas sensibles o controvertidos, así mismo, la experiencia del o la modeladora determina la cantidad sin exceder las 12 personas (Escobar y Bonilla, 2009). La investigadora debía estar pendiente de la interacción de cada persona con el resto del grupo, por lo que un grupo pequeño permite una mejor recolección de información.

Los criterios de inclusión para las empresas fueron: que contaran con un personal mayor a diez personas; debían ser específicamente de Atenas, ya que el estudio deseaba reflejar la

experiencia del cantón; que contaran al menos, con una persona trabajadora con discapacidad; y que se encontraran anuentes a ser parte de la investigación en todas sus etapas. Criterios de exclusión para las empresas: que no contaran con área de recursos humanos o persona encargada de reclutamiento.

Criterios de inclusión para gerentes y encargados de recursos humanos: en cuanto a gerente general, debía de tener al menos un año de laborar en la empresa, además que conociera el funcionamiento tanto organizacional como legal de la empresa. Recursos humanos debía estar laborando hace más de un año para la empresa.

Criterios de inclusión de la persona con discapacidad: que pudiera comunicarse de forma verbal o escrita con la investigadora. Criterios de exclusión de la persona con discapacidad: que tuviese menos de tres meses de laborar para la empresa.

Criterios de inclusión de los/as participantes del grupo focal: conocer el puesto que ocupa la PCD. Criterios de exclusión de los/as participantes del grupo focal: tener menos de tres meses de laborar para la empresa.

### **Definición de las técnicas e instrumentos para la obtención de los datos o la información**

Para la recolección de datos se utilizó como medio las entrevistas a gerentes generales, encargados de RR.HH. y PCD, específicamente la entrevista semi-estructurada, la cual parte de preguntas planteadas que pueden ajustarse al entrevistado(a). Al adaptarse a la persona, permite a su vez, motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Bravo, García, Hernández y Ruiz, 2013). Hernández et al. (2014) determinan que este tipo de entrevistas permiten tener una guía, pero también, le dio libertad a la investigadora de introducir preguntas adicionales.

La primera entrevista se llevó a cabo al/la gerente general y encargado(a) de recursos humanos de cada empresa participante (Anexo n. 1), abordando temáticas tales como, percepción en cuanto a contratación de PCD, condiciones laborales que la empresa brinda a esta población, políticas y buenas prácticas en el proceso de inclusión, respondiendo a las variables contenidas en los objetivos de esta investigación y que pueden observarse en el (Anexo n.2). La entrevista se llevó a cabo de forma virtual, y tuvo una duración no mayor a dos horas con cada persona. Previamente la guía de entrevista fue validada por medio de la técnica de juicio de expertos compuesto por una persona de recursos humanos, un gerente de cualquier tipo de empresa, un(a) profesional en psicología laboral, una persona con discapacidad, y un filólogo.

El segundo instrumento fue un grupo de enfoque en cada empresa (tres en total) (Anexo n. 3), el cual hace referencia a reuniones grupales pequeñas o medianas, en las que se conversa a profundidad en torno a uno o varios temas de interés. Su objetivo no es hacer la misma pregunta a cada participante, sino generar y analizar la interacción entre ellos y ellas, construyendo de esta forma significados (Hernández et al., 2014). La guía para el grupo focal fue validada con el equipo asesor.

Estos grupos de enfoque se realizaron de forma virtual según lo estipulaba para el momento de la recolección de datos la Universidad de Costa Rica dada la situación vivida por el Covid-19, por lo tanto, en total fueron tres grupos, los cuales estuvieron constituidos por 5 colaboradores(as) de cada empresa, con el fin de identificar la percepción que poseían sobre la contratación y condiciones laborales que la empresa le da a su compañero(a) con discapacidad. Estos grupos se llevaron a cabo en un área de la empresa donde los y las participantes se sintieron cómodos(as), para unirse a la video llamada, además tuvieron una duración de menos de dos horas y se realizaron en horas laborales, previa coordinación con la gerencia.

Finalmente, se realizó una entrevista semi-estructurada a un(a) empleado(a) con discapacidad de cada empresa (Anexo n. 4) con el fin de comprender desde su propio criterio cómo fue su proceso de contratación y cuáles son las condiciones laborales que tiene en la misma. Al ser la última entrevista que se realizó, se pudo corroborar lo mencionado por los gerentes, encargados de recursos humanos y compañeros/as de trabajo, utilizar esta estrategia de recolección de información permitió tener mayores insumos para comprender cómo se incluye a una PCD en este cantón y cómo se ve desde diversas perspectivas. Esta entrevista fue validada por juicio de expertos conformado por un/a profesional en psicología que aborde el tema de discapacidad, una PCD que se encuentre laborando y una persona encargada de RR.HH. que tenga conocimiento en el tema de contratación de PCD.

Se debe indicar que todas las entrevistas se grabaron para posteriormente ser transcritas, lo cual permitió realizar un análisis exacto de la experiencia de cada participante, las grabaciones se realizaron únicamente en audio. Esto fue indicado en el consentimiento informado que cada persona debía firmar antes de ser entrevistado/a, con el fin de asegurarles que las grabaciones serían utilizadas únicamente para esta investigación y manipuladas sólo por la investigadora.

### **Descripción del procedimiento a seguir**

Posterior a que el anteproyecto fue revisado y aprobado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Carrera de Psicología de la Sede de Occidente, se entregó al Comité Ético Científico de la Universidad de Costa Rica. Cuando fue aprobado en esta instancia se procedió a realizar las siguientes fases, en las cuales se contó con el acompañamiento del equipo asesor, quienes fungieron como guías en el proceso, realizando las correcciones o señalizaciones pertinentes en todo momento:

Fase 1. Se revisaron y validaron los instrumentos: por medio de un juicio de expertos el cual se detalló en el apartado “Definición de las técnicas e instrumentos para la obtención de los datos o la información”.

Fase 2. Se contactó al gerente general y el o la encargada de recursos humanos de cada empresa, para firmar los consentimientos informados de su participación voluntaria.

Fase 3. Se desarrollaron las entrevistas: Las mismas tuvieron un orden específico, ya que cada una se alimenta de la anterior, por lo tanto se inició con los(as) gerentes, después se revisó nuevamente la entrevista que ya se tenía prevista para los(as) encargados(as) de recursos humanos, se procedió a realizar la entrevista a la persona de recursos humanos, seguido a ello se realizó el grupo focal y finalmente se entrevistó a la PCD, con la cual se verificó toda la información recaudada en las entrevistas anteriores.

Fase 4. Se transcribieron todas las entrevistas, posterior a ello se sistematizaron de los datos obtenidos, se realizaron las categorías según los objetivos del estudio, las cuales se especifican en el anexo n. 2.

Fase 5. Se realizó el análisis de los datos obtenidos, por medio de capítulos donde se analizan las respuestas de las tres empresas, formando así resultados de sus similitudes y particularidades en cuanto a los distintos temas, generando de esta forma una evidencia sobre la percepción de la contratación de PCD en el cantón. Lo anterior se analizó en contraposición a la teoría que ha respaldado el presente estudio.

Fase 6. Se realizó el diseño de informe final de trabajo final de graduación, posterior a ello se agenda una revisión con equipo asesor, lo cual permitió determinar los ajustes y correcciones necesarias para el informe final.

Fase 7. Se realizó una devolución de los resultados a cada empresa y personal participante, cuando el equipo asesor lo autorizó.

Fase 8. Se realizó la solicitud de defensa de trabajo y desarrollo de la misma.

### **Descripción de las estrategias para la sistematización/codificación de los datos o la información**

Para la sistematización de los datos se transcribieron todas las entrevistas para obtener la información exacta que cada participante brindó, por medio de una grabación se aseguró que la entrevista fue transcrita en su totalidad. Posterior a eso, se realizó una codificación de los datos por medio de categorías previamente seleccionadas.

Las categorías son desarrolladas por la persona investigadora para organizar resultados o descubrir relaciones que no se habían tomado en cuenta al plantear la investigación (Hernández et al., 2014), las mismas fueron colocadas en un cuadro de categorización como forma de analizar los datos, en este caso se partió de las categorías: percepción sobre la contratación de PCD; políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión; y condiciones laborales. Estas categorías responden a los objetivos de la investigación, y fueron únicas, ya que no se evidenció otra categoría importante que no se haya tomado en cuenta. En el anexo n.2 se definen las categorías específicas por cada objetivo de la investigación

### **Criterios de validez y fiabilidad de la información**

La validez y fiabilidad de la información se garantiza por medio de la transcripción de las entrevistas, al definir cada categoría, al poder contrastar la información entre empresas y entre su personal, además como criterio externo se contó con la revisión del equipo asesor. Es importante tomar en cuenta que tener cuatro visiones (gerente, encargado de recursos humanos, grupo focal y PCD) y además validar los resultados con el equipo asesor, es un gran aporte al realizar la triangulación de la información, ya que no se parte del criterio de una sola persona

para entender lo que viven las PCD en las empresas del cantón de Atenas. Así mismo, al contar con la participación de tres empresas, cada una de un ámbito diferente, ayuda a visualizar de una manera más generalizada el tema de inserción laboral de PCD en este cantón de Occidente.

### **Protección de las personas participantes**

Cada empresa firmó un consentimiento informado, que demuestra su voluntad de participar, en este se indica que el nombre de la empresa no se incluirá en el informe final del estudio, además que no contará con ningún beneficio económico ni de otra índole por participar, sin embargo, contribuirá con la creación de conocimiento colectivo sobre el tema. A cada participante (gerente, encargado de recursos humanos, participantes del grupo de enfoque y persona con discapacidad) también se le entregó un consentimiento informado (Anexo n. 6), en el cual se especificaron los aspectos de la participación, donde se incluye que la colaboración es voluntaria, que toda la información se va a manejar bajo un marco de confidencialidad, y que al presentar resultados o datos se hará de manera general, no sujeto por sujeto, entendiendo que los nombres de las personas no serán expuestos.

Además, este documento fue leído y firmado con cada personas y grupo antes de iniciar cada fase, además, se guardarán tanto los consentimientos como las grabaciones y transcripciones por un plazo de 10 años, según se estipula en la reglamentación de la Universidad de Costa Rica, al haber transcurrido el tiempo ya mencionado, las grabaciones serán eliminadas y los documentos electrónicos borrados y los físicos destruidos en una trituradora de papel.

## **Presentación y análisis de resultados**

En este apartado se presentan y analizan los resultados encontrados en la investigación, los cuales fueron recolectados por medio de entrevistas a gerentes y encargados/as de recursos humanos, así como a personal con discapacidad de tres empresas ubicadas en el cantón de Atenas, una del sector servicios, otra manufactura y otra de comercio; aunado a esto, como ya se indicó, se realizaron tres grupos focales con personas trabajadoras de las mismas organizaciones, cuya información será utilizada durante los capítulos, para corroborar o confrontar lo dicho por los y las demás entrevistados/as. Como ya se contempló anteriormente, las empresas son de servicios, comercio y manufactura, por cada empresa participaron, ocho personas, para un total de veinticuatro personas participantes.

Los resultados se presentan y analizan por medio de capítulos, los cuales se apegan a los objetivos específicos del presente estudio, por lo tanto, en el capítulo número uno se abordan las creencias comunes sobre las implicaciones de contratación de personas con discapacidad en tres empresas del cantón de Atenas, entendiendo creencias como lo que percibe el entorno de una persona, ya que esto favorece o entorpece el desarrollo de sí misma (Gómez, 2013).

Este capítulo aborda el término discapacidad, los aportes específicos de la PCD a las empresas, el conocimiento sobre tipos de discapacidad y creencias sobre cuales se adaptan a los puestos de la empresa, experiencia de contratación de la PCD y cambios al puesto de trabajo, dudas al momento de la contratación de la PCD y percepción de actos de discriminación identificados en la empresa, lo anterior desde las perspectivas de los/as Gerentes y Encargados/as de Recursos humanos (Ver detalle en anexo n.1). Así mismo se explora las variables: experiencia laboral, métodos utilizado para acceder a los empleos, modificaciones requeridas para participar en una feria de empleo, actos discriminatorios vividos por las PCD,

dudas de las PCD al solicitar empleo, y experiencia(s) vivida(s) por la PCD en la búsqueda de su trabajo actual, lo anterior desde la perspectiva de las personas trabajadoras con discapacidad (Ver detalle en anexo n.4).

La forma de presentación de este y los dos restantes capítulos es a modo de subtítulos por cada una de las variables descritas y abordadas en las entrevistas semiestructuradas.

El capítulo número dos describe las políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD en cada empresa, entendiendo por políticas, todas las directrices de la empresa que sean guiadas a la contratación de PCD y por buenas prácticas, todo proceso de contratación realizado de una forma eficaz y útil, ya que las empresas inclusivas se basan en los principios de igualdad, equidad y no discriminación (Antezana y Linkimer, 2015).

Este capítulo aborda las variables: contratación de las Personas con Discapacidad, medios de contrataciones para Personas con Discapacidad, protocolo de contratación para Personas con Discapacidad, ferias de empleo para atraer Personas con Discapacidad, plazas destinadas para Personas con Discapacidad, capacitación brindada al personal de Recursos humanos, políticas de contratación de Personas con Discapacidad y buenas prácticas de contratación de Personas con Discapacidad, lo anterior desde la perspectiva de los Gerentes y Encargados/as de Recursos Humanos (Ver detalle en anexo n.1).

Por otra parte, se indaga sobre la existencia de un protocolo para contratar Personas con Discapacidad, ferias de empleo para atraer Personas con Discapacidad, capacitación al personal sobre el tema de discapacidad, leyes que respaldan el derecho al trabajo a las Personas con Discapacidad, políticas de contratación de Personas con Discapacidad y percepción de buenas prácticas de contratación de Personas con Discapacidad. esto desde la perspectiva de las personas trabajadoras con discapacidad (Ver detalle en anexo n.4).

Por último, el capítulo número tres rescata las condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad, recordando que estas hacen referencia a las características del trabajo que pueda generar riesgos para la seguridad y la salud de los/las empleadas, con salud se entiende a un estado de bienestar físico, mental y social (Calvo, 2012).

En cuanto a este último capítulo se encuentran las variables: modificaciones estructurales para el ingreso de la Persona con Discapacidad, asesoramiento de las necesidades de las Personas con Discapacidad, seguimiento al ingreso laboral de la Persona con Discapacidad y percepción de diferencias salariales para las Personas con Discapacidad, lo anterior desde la perspectiva de Gerentes y Encargados/as de Recursos humanos (Ver detalle en anexo n.1).

Aunado a lo anterior se indaga sobre la evaluación para el puesto seguimiento al ingreso laboral, evaluación de las necesidades de las Personas con Discapacidad previo al ingreso laboral y adaptaciones realizadas, condiciones laborales y su influencia en el desempeño laboral de las Personas con Discapacidad, percepción de diferencia salarial para las Personas con Discapacidad y espacio para asistir a citas médicas, lo anterior según la visión de las personas trabajadoras con discapacidad (Ver detalle en anexo n.4).

A modo de cierre en cada capítulo se realizará un análisis comparativo de los resultados de la investigación según las categorías (creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de PCD; políticas y buenas prácticas de contratación de PCD; y condiciones laborales que brindan las empresas a sus empleados/as con discapacidad) descritas anteriormente en este apartado, con investigaciones similares que se tomaron en cuenta en este trabajo como antecedentes. Además, es el espacio donde la investigadora plasma lo vivido con cada empresa durante el proceso de recolección de la información.

Antes de iniciar es importante mostrar datos de la población participante en este estudio, así como exponer características de las PCD específicamente, esto con el objetivo de comprender durante el desarrollo de los capítulos, el contexto de cada uno de ellos:

**Tabla 1**

*Datos de la población participante en el estudio:*

Nombre con el cual se reconocerá a la empresa	Sexo de la persona gerente	Sexo de la persona encargada de Recursos Humanos	Sexo de la persona con discapacidad	Cantidad y sexo de personas participantes en grupo Focal	Total de participantes por empresa
Servicio	Hombre	Mujer	Hombre	1 mujer 4 hombres	8 participantes
Comercio	Hombre	Mujer	Hombre	4 mujeres 1 hombre	8 participantes

Manufactura	Hombre	Mujer	Hombre	1 mujer 4 hombres	8 participantes
Total					24 participantes

*Nota. Elaboración propia*

A continuación, se presentan las características individuales de cada participante con discapacidad, esto con el objetivo de identificar a cada persona cuando se mencionan en el desarrollo de los capítulos, además de entender el tipo de discapacidad, así como su trayectoria laboral.

## **Tabla 2**

*Datos de la población con discapacidad*

Manera que se utilizará para identificar a cada PCD	Empresa para la que labora	Tipo de discapacidad	Preparación Académica y Experiencia laboral	Condiciones laborales
---	----------------------------	----------------------	---	-----------------------

“K”

Servicios

- Según “K”:  
Motora fina, y pérdida del equilibrio con frecuencia.
- Según el gerente: motora gruesa y fina muy afectadas, le cuesta caminar, y es difícil entenderle cuando habla
- Abogado y notario.
- Bilingüe.
- Experiencia: laboró en el Aeropuerto Juan Santamaría, se desconoce qué puesto ocupaba.
- Puesto: Oficial experto.
- Funciones asignadas para el puesto: Actividades comerciales.
- Puesto según la PCD: Digitador.
- Funciones asignadas: Archivar órdenes.
- Trabajador de planilla.

“R”

Comercio

- Capacidad auditiva nula en el oído derecho, a falta de oreja.
- Secundaria completa.
- Experiencia laboral: constructor, panadero, cajero, servicio al cliente, fabricante de block, en fábrica de alimentos, granja avícola, cogedor de caña y de café.
- Puesto: Vendedor.
- Funciones asignadas para el puesto: Vender, atención al público.
- Trabajador de planilla.

---

“F”

Manufactura

- Parálisis infantil, sufrió una caída a los 10 años de edad.
  - Algunos médicos indican que la discapacidad surge en el nacimiento por falta de oxígeno.
  - Poco movimiento en pierna derecha y necesita que le hablen
  - Técnico en aires acondicionados.
  - Experiencia laboral: taller eléctrico familiar, empresas privadas dedicadas a la cría y distribución de pollo, gasolinera y como técnico en aires acondicionados ha laborado para dos empresas.
  - Puesto: Reparador de aires acondicionados.
  - Funciones asignadas para el puesto: dar mantenimiento a los aires acondicionados de las instalaciones y camiones.
  - Trabajador de planilla: “F” está incluido en la planilla de la empresa, está asegurado, sin embargo, no posee un horario y/o jornada laboral a cumplir, ni un salario definido, él acordó con el gerente y dueño de la empresa, asistir cuando se le necesita y cobrar según la
-

---

espacio para  
poder entender.

dimensión del trabajo  
realizado.

---

*Nota. Elaboración propia*

## **CAPÍTULO I**

### **Creencias comunes sobre las implicaciones de contratación de personas con discapacidad (PCD).**

En este capítulo se plantea lo encontrado durante el proceso de recolección de los datos en cuanto a las creencias que tienen las tres empresas participantes; servicios, comercio y manufactura; lo anterior sobre las implicaciones que tienen al contratar una persona con discapacidad, reflejando el conocimiento que tienen las mismas sobre este tema desde el aspecto más general como lo es el término discapacidad y los tipos que existen, hasta el aporte que creen que brinda la PCD a su empresa en especial, así como, cuáles discapacidades se adaptan mejor a los puestos de la empresa desde sus creencias, cómo se dio la contratación de esta persona, si realizaron modificaciones cuando ésta ingresó o si tuvieron alguna duda antes de contratarla.

#### **1.Creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de personas con discapacidad: el caso de gerentes, encargadas de Recursos Humanos y personal de la empresa.**

En este apartado se encuentra las creencias descritas por los gerentes, las encargadas de recursos humanos, así como los grupos focales, en cuanto a los temas de interés en la entrevista, es importante retomar que los grupos focales se utilizaron para corroborar o comparar información brindada por los/as demás participantes, por lo tanto, se integraron los extractos de ese espacio cuando la investigadora lo creyó necesario.

##### **a. Sobre el término discapacidad**

Este término ha sido cambiante debido a que no se ha dado una conformidad con lo que en sus principios se describía como discapacidad, fue conocida como anormalidad y como

minusvalía, lo cual era una situación desventajosa, producto de la deficiencia que la persona presentara (Rodríguez, 2004), pero gracias a diversas investigaciones se ha podido obtener una visión desde los derechos, entendiendo que la discapacidad la causan las barreras que se presentan en la sociedad y no la persona, este enfoque pretende que se deje de ver a esta población como objeto de asistencialismo o caridad y se les reconozca como sujetos de derechos, que pueden desarrollarse en la sociedad (Hernández, 2015). Entendiendo lo que significa discapacidad en este estudio, se continuará presentando lo encontrado en las entrevistas realizadas a las personas de las empresas participantes.

En cuanto al término de discapacidad al consultarle a las tres personas gerentes lo describen como:

*“El término discapacidad hace referencia a una disminución en alguna de las facultades motrices, del habla o cognitiva sea natural o por un accidente” (Gerente de Servicios).*

*“Una persona ya sea por nacimiento o por un accidente o una enfermedad tenga una limitante física, en muchos aspectos puede ser desde un dedo o en el caso de “R” que es que le falta una orejita” (Gerente de Comercio).*

*“Una persona con alguna deficiencia física, mental” (Gerente de Manufactura).*

Se observa entonces, que no se logra describir con claridad el término discapacidad, sino que dan ejemplos de la misma, además un gerente menciona únicamente la discapacidad física. Es importante retomar que señalan que las discapacidades pueden ser resultado de un accidente o por nacimiento, así mismo rescatan que la discapacidad no solo son las que se evidencian con facilidad, sino que existen otras como pérdida de un dedo, que deben ser

visibilizadas, lo cual se torna importante en este estudio, ya que estas respuestas se acercan más a las formas antiguas de describir el término discapacidad.

Ahora bien, se abordó el mismo aspecto con las personas encargadas de recursos humanos, esperando poder identificar si lo aportado por los gerentes es una creencia personal o de la empresa como tal, a lo cual ellas mencionan:

*“Son personas que tienen algún tipo de discapacidad visual, motora” (RRHH de Servicios).*

*“Alguien que le cuesta más hacer las cosas, que tiene algo que le impide desarrollarse” (RRHH de Comercio).*

*“Personas que tengan alguna condición especial en su salud física o mental” (RRHH de Manufactura).*

Es importante recordar que desde el área de recursos humanos surgen las iniciativas de la “No tolerancia a la discriminación” “Igualdad de género” etc., por lo tanto, se torna preocupante que estas tres colaboradoras, junto a sus respectivos gerentes, describan la discapacidad desde conceptualizaciones que hoy se encuentran superadas. Dado que las entrevistadas coinciden en que la discapacidad se define como personas que tienen una condición en su salud física o mental, además, una de ellas menciona que discapacidad *“es algo que les impide desarrollarse” (RRHH de Comercio).*

En esta misma línea, es importante conocer la opinión de los grupos focales, quienes a modo de ejemplo mencionan:

*“Yo la discapacidad, la entiendo como que la persona tiene alguna complicación en su salud que le quita alguna de sus capacidades físicas o intelectuales” (Grupo focal de servicios).*

*“Tal vez una persona que no puede hacer todo lo que otra persona puede hacer” (Grupo focal de comercio).*

*Las personas que no tienen tal vez las mismas cualidades que otra persona para realizar un trabajo, pero inclusive en muchos casos lo hacen mejor que otras personas que pueden realizarlo mejor. Y que en muchos trabajos se discrimina por eso (Grupo focal de manufactura).*

Claramente, las creencias se generalizan como empresas, hay una centralización discursiva en que la persona con discapacidad tiene una condición que no le permite desenvolverse en las empresas o en la sociedad, lo cual dista de lo que en la actualidad se espera que se entienda por el término, reconociendo a esta población sujetos de derecho capaces de desarrollarse en la sociedad. Por otra parte, se basan en las condiciones físicas visibles que las personas puedan presentar, dejando de lado la discapacidad cognitiva y sensorial.

Además, se evidencia la necesidad de no ofender o no lastimar, por ejemplo, el gerente de comercio se refiere a la PCD como la persona que no tiene una “orejita”, a su vez refleja cómo la sociedad busca la forma de empequeñecer la condición que el individuo presente. Así mismo, el grupo focal de manufactura enfatiza que *“las PCD no tienen las mismas capacidades para realizar una labor, pero a veces lo hacen mejor que otras”*, es importante rescatar este aspecto y entenderlo desde una perspectiva social, donde el medio minimiza la posibilidad de la persona a desarrollarse y desenvolverse de forma independiente.

#### **b. Aportes específicos de las PCD a las empresas**

En estudios anteriores ha sido difícil encontrar percepciones acerca de aportes específicos que brinde una PCD a la empresa como tal, lo más destacado ha sido el mejoramiento del clima organizacional debido al involucramiento de las PCD y mayor productividad del personal en general debido a las adaptaciones físicas (Vornholt et al., 2013), al tener una referencia general de lo que se ha estudiado en cuanto a aportaciones especiales de una PCD en lo laboral, se prosigue a conocer lo mencionado por las empresas participantes en este estudio.

Al preguntarle a cada uno de los gerentes por los aportes especiales de las PCD a su empresa, ellos comentaron lo siguiente:

*“En el caso nuestro el aporte de esta persona no es mucho, pero estoy convencido que estas personas pueden aportar muchísimo si se les da las condiciones y la oportunidad” (Gerente de Servicios).*

*“Sí claro, por supuesto que sí. En el caso de “R” él es vendedor y facturador y él factura, bueno él está por arriba del promedio de facturadores” (Gerente de Comercio).*

*“Si claro, en el caso que tenemos acá él es el único en su área, o sea nadie de la empresa, ni yo mismo, puede hacer lo que él hace” (Gerente de Manufactura).*

Es relevante la respuesta que otorga el gerente de servicios, ya que el trabajador con discapacidad que tienen en su empresa, desde su visión, no aporta mucho, pero se infiere en su respuesta que ellos no le dan las condiciones para poder dar un aporte valioso, en cuanto a comercio es un trabajador que destaca por desempeño, y manufactura señala que el aporte de la PCD es único debido a su conocimiento y que es la única persona en su área. Sin embargo,

estas respuestas son generales por lo que conocer la opinión de las encargadas de recursos humanos irá dando mayor certeza de lo que se menciona por parte de la gerencia.

En cuanto al tema del aporte que brindan las PCD a cada empresa las encargadas de recursos humanos mencionan:

*Para nosotros es importante, desde que salió la ley publicada, a cada institución pública se le dio una cantidad de plazas para que se nombraran a este tipo de personas con discapacidad, entonces si para nosotros es muy común tener personas con discapacidad (RRHH de Servicios).*

*“Sí claro que sí. Lo veo desde ese punto de vista porque aprecio a esas personas, ayudan a que las otras personas digan, ok si lo puede hacer él que tiene una discapacidad porque no lo puedo hacer yo” (RRHH de Comercio).*

*“Si claro, en el caso de aquí aporta muchísimo porque es el único que sabe lo que le corresponde a él” (RRHH de Manufactura).*

Al observar el discurso de las personas entrevistadas se puede resumir que la encargada de RRHH de servicios no da referencia de un aporte específico de esta población a la empresa, parece que para esta empresa (en este caso del sector público) lo importante es tener el espacio de una PCD asignado por ley, pero realmente el aporte de la misma no les ha preocupado, ya que el gerente había mencionado que no se le dan las condiciones para aportar y para la encargada de recursos humanos es una exigencia por ley, además, se esperaría que al estar cumpliendo con una ley deberían haber recibido capacitación sobre el tema, y recordemos que anteriormente no supieron describir desde los paradigmas actuales el término discapacidad y esto podría considerarse lo básico que deberían tener claro a nivel institucional.

RRHH de Comercio menciona que el aporte significativo de la PCD a la empresa es emocional, lo cual puede ser un halago, pero también está la contraparte, ella creería quizás que las personas con discapacidad no son capaces de realizar un trabajo de forma adecuada o pensaría que una persona sin discapacidad debe poder hacer las labores de una mejor forma, por cuanto desde su discurso las PCD aportan motivación a las personas sin discapacidad al compararse entre ellas. En lo que refiere a RRHH de manufactura sí hace mención del aporte laboral como tal, ya que al igual que el gerente de esta empresa, aclara que este trabajador es único en su puesto y que nadie tiene el conocimiento que él posee para desarrollarlo.

En relación a lo aportado por los gerentes y encargadas de recursos humanos de las empresas de servicios y comercio, donde en la primera la contratación se da por una ley pública nacional y además no se han contemplado las condiciones laborales que le permitan desarrollarse adecuadamente, y en la segunda no hay una concordancia en el discurso de ambos/as, ya que para el gerente aporta más de lo que se le pide y para la encargada de recursos humanos el aporte es emocional, es importante rescatar las intervenciones del grupo focal:

*Yo sí creo que esas personas pueden rendir obviamente dentro de sus limitaciones, no van a poder ser igual en un puesto como en otro, tienen que haber puestos muy específicos y siguiendo con el ejemplo del compañero que tenemos acá, yo tengo 11 años de trabajar para esta empresa y cuando yo ingresé yo recuerdo que él, sinceramente lo tenían, él estaba muy aparte, él no se involucraba tanto en algunas situaciones por un motivo o por otro, pero después de un tiempo hubieron algunos cambios y a él se le empezó a dar más oportunidad, como dicen los compañeros es una persona que tiene mucha capacidad (Grupo focal de Servicios).*

*“Él tiene algo que le aporta positivismo a los demás” (Grupo focal de Comercio).*

*“Yo pienso que el conocimiento que tiene, lo que él hace, las reparaciones y todo, no todos tenemos las mismas habilidades para hacer de todo” (Grupo focal de manufactura).*

Como empresas y en las diferentes poblaciones (gerentes, recursos humanos y grupos focales con personas trabajadoras) se ve la discrepancia en las percepciones de los aportes de las PCD a la organización, la empresa de servicios concuerda en que, si se le dan condiciones a las PCD, estas se puede desarrollar en su puesto de trabajo, pero, como se empieza a visualizar y como ahondaremos en los siguientes apartados de este capítulo, es evidente que en esta organización no se le han dado las condiciones a la PCD y su contratación únicamente ha respondido a una ley; ejemplo de esto es lo mencionado por el gerente y el grupo focal de servicios. Por otra parte, la empresa de comercio refleja que la claridad que tiene el gerente en cuanto al aporte laboral significativo de la PCD, no es transmitida al resto del personal, ya que recursos humanos y las personas en el grupo focal se basan en un aporte emocional, que podría percibirse discriminatorio, ya que necesitan a la PCD como motivación para esforzarse y realizar sus responsabilidades mejor que la PCD.

Finalmente, el grupo focal de manufactura enfatiza que la PCD aporta conocimiento, siendo esta la única empresa que, de manera unánime, se refiere al aporte laboral como tal y además el trabajo de la PCD se rescata y se valora. Las dos empresas restantes se centraron en aportes emocionales y motivacionales, dejando de lado el aporte laboral como tal.

**c. Conocimiento en referencia a tipos de discapacidad y creencias sobre adaptación a los puestos de la empresa.**

Los tipos discapacidad reconocidos en la Ley 7600 son la física, sensorial y mental, World Health Organization (2001) las explica de la siguiente manera: la física hace referencia a la afectación en el manejo y control del movimiento de alguna parte del cuerpo; la sensorial

se dirige a la afectación de la capacidad visual y auditiva; y la discapacidad mental se relaciona con el comportamiento del individuo englobando funciones como conciencia, memoria y lenguaje.

En cuanto a las creencias sobre cuáles tipos de discapacidades se adaptan mejor a los puestos de las empresas, estudios muestran dos polos significativos, hay quienes consideran que los puestos adecuados son los administrativos y de servicios (González y Ballestas, 2017), y otros creen que los puestos no calificados son los más adecuados para una persona con discapacidad (Vornholt et al., 2013). Entendiendo sobre los tipos de discapacidad y las creencias de los puestos adecuados para PCD, se prosigue a conocer las creencias de los/as participantes de este estudio.

En primer lugar, se mencionan las creencias de los gerentes sobre los tipos de discapacidad que conocen, así como de las que ellos creen que se pueden adaptar mejor a la empresa de la que forman parte:

*No me sé la terminología correcta pero las discapacidades que conozco son ciegos, sordos, los que no caminan, problemas en la motora fina y gruesa, las personas que tienen dificultades para aprender y comprender. En esta empresa en lo que es meramente operativo o de calle sería difícil para una persona con discapacidad por un tema de seguridad, en lo que es lectura y facturación sí se podría tener a una persona que no escuche o que tenga una lesión leve, igual son trabajos de mucho caminar, y ya en oficina ahí sí, sí habla y escucha bien se podrían hacer muchas cosas, aunque tuviese problemas de movilidad, digitar en computadoras, atender público (Gerente de Servicios).*

*Amputaciones de algún miembro sea inferior o superior, cegueras, la parte del oído, del habla, que no pueden hablar, también está la enfermedad como la polio, esas*

*enfermedades que provocan distrofia en la columna o en las piernas o en las mismas manos también (...) también está la artritis, muchos problemas de columnas diferentes, las columnas provocan muchísimas alteraciones, están los Down y Asperger. (...) la infraestructura limita un poco a veces, las escaleras esa parte habría que mejorarla mucho para tener a alguien así, pero para todos yo creo que habría oportunidad. Yo he visto que la persona que tiene un poquito de discapacidad muestra otras cualidades, son muy honrados (Gerente de Comercio).*

*“Física, mental y cognitiva que le llaman. Cualquiera se podría adaptar en realidad, si fuese algo físico como silla de ruedas para la planta sí sería más difícil, pero se podrían hacer las mejoras físicas claro” (Gerente de Manufactura).*

Los gerentes de servicio y comercio desconocen los términos correctos para referirse a los tipos de discapacidad, mencionan ejemplos de los tipos de discapacidad como lo son “sordos, mudos, Síndrome de Down”, toman en cuenta otras a pesar de no saber su término específico, por ejemplo, “personas que no caminan, que tienen dificultades para aprender o comprender, las que no hablan, las discapacidades que han sido provocadas por distrofia en la columna”, es importante esclarecer que la forma correcta de referirse a esos tipos de discapacidad mencionados son: discapacidad física, discapacidad cognitiva y discapacidad sensorial, para determinar propiamente a cuál discapacidad se hace referencia se debe indagar según el tipo y características, por ejemplo “personas que no caminan” se encuentra dentro de la discapacidad física, y según las características médicas se podría pensar que se refiere a la paraplejía, pero al no conocer en profundidad es importante señalar que lo correcto es referirse como física, cognitiva o sensorial.

En cuanto a la creencia de qué tipos de discapacidad pueden adaptarse a los puestos de la empresa, tanto el gerente de comercio como el gerente de manufactura coinciden en que

cualquier tipo de discapacidad podría adaptarse a las empresas, pero que si se tratara de una discapacidad física se tendrían que realizar modificaciones de infraestructura. El gerente de comercio cree que una persona con un “poquito” de discapacidad muestra otras características y además son personas honradas, en este discurso se puede identificar discriminación hacia las PCD en general, puesto que parece que para las empresas es suficiente un “poquito” de discapacidad, nada que les traiga complicaciones; aunado a que, al tener, aunque sea un “poquito de discapacidad” la persona debería “compensar” con tener otras características como la honradez.

El gerente de servicios, también cree que una persona con una lesión leve o sorda puede desarrollarse en los trabajos de campo, con certeza se identifica que las discapacidades físicas son las más adaptables a la empresa en el área de oficinas, sin embargo, tienen a un trabajador con discapacidad física, al cual no le han brindado las mejores condiciones para desarrollarse. De manera general sólo el gerente de manufactura enfatiza en adaptar la empresa para que la persona pueda acceder a un empleo, los demás esperan que la PCD se adapte, sin embargo, es importante conocer la opinión de los/as demás participantes para emitir un criterio general de las percepciones en este punto.

En cuanto al conocimiento de los tipos de discapacidad y las que se adaptan mejor a los puestos de cada empresa las encargadas de recursos humanos mencionan:

*Discapacidades que conozco, del habla, menos un brazo, de motora. En cuanto a las que se adaptan mejor yo pensaría que no hay ninguna que sea excluyente para este tipo de personas, va a depender del tipo de labor y del puesto que yo tenga, o que la institución tenga libre. Por ejemplo si hay un puesto libre, de fontanero, por supuesto que no se va a contratar a una persona que tenga discapacidad en las piernas, verdad, porque las personas tienen que meterse en un hueco, excavar, verdad, cuál sería el*

*puesto ideal para ese tipo de personas que tienen ese tipo de discapacidad, pues una plataforma verdad, o tipo oficina donde él se pueda movilizar y ese tipo de cosas, en realidad yo considero que no hay discapacidades excluyentes, verdad, si considero que hay unas más difíciles verdad. Va a depender de la discapacidad y del puesto (RRHH de Servicios).*

*“Discapacidad física o mental o una persona que tenga algo en las piernas. Las que se adaptan mejor, quizás una física digamos si fuera vendedor o si fuera en oficina alguien que le falte una pierna o algo así podría adaptarse mejor” (RRHH de Comercio).*

*“Ciegos, sordo mudos, que les falta un pie o una mano, los de sillas de ruedas. Las que se adaptan mejor, en realidad cualquiera mientras pueda ingresar a la planta verdad” (RRHH de Manufactura).*

Las encargadas de RRHH al igual que los gerentes no reconocen en su discurso los términos correctos para referirse a los tipos de discapacidad, la encargada de RRHH de servicios menciona como un tipo de discapacidad los “menos un brazo”, lo cual se considera poco sensible siendo una persona encargada de tener uno de los primeros acercamientos con las personas antes de ser contratadas, es comprensible que no se conozca la terminología, pero es también imperativo la utilización de un lenguaje respetuoso para dirigirse a cualquier persona con una discapacidad.

En cuanto a cuáles discapacidades se adaptan mejor a los puestos de cada empresa, RRHH de servicios concuerda con el gerente de esta misma categoría de empresa, en cuanto a que la discapacidad física es la que mejor se podría adaptar en el área de oficina, pero depende de que la PCD se adapte al puesto que la empresa tenga disponible, ella hace hincapié en que no habría discapacidad excluyente, pero sí “unas más difíciles de colocar que otras”, sin

embargo, es contradictorio ya que no conocen los tres tipos de discapacidad y se enfocan mayoritariamente en las discapacidades físicas. Lo anterior refleja la necesidad de capacitar a las empresas, y brindar herramientas para que utilicen el potencial que cada individuo posee.

La participante de comercio menciona que las discapacidades físicas se adaptan mejor si es como vendedor, pero si es en oficinas lo adecuado es que “le falte una pierna o algo similar”, es importante aclarar que esta empresa tiene las oficinas en una segunda planta a la cual se accede por medio de unas escaleras, esto hace que la interpretación de esta creencia sea más acertada, ya que el gerente había mencionado que con un “poquito” de discapacidad bastaba y la encargada de recursos humanos señala “que solo le falte una pierna”, para que probablemente la PCD pueda acceder a los lugares de la empresa por sí misma o sin modificaciones.

Es importante desglosar dos temas expuestos en el párrafo anterior, en primer lugar, se menciona que las discapacidades físicas se adaptan como vendedor y para oficinas y mencionan para ello que le “falta una pierna”, lo cual evidencia nuevamente una falta de conocimiento, porque en general se refiere a un mismo tipo de discapacidad, la física, y su referencia se da por un contexto en el que se espera que la persona pueda desplazarse sin mayores modificaciones por parte de organización. Como segundo aspecto, más allá de la necesidad de la empresa, resulta importante enfatizar y preguntarse cómo las PCD van a saber que esta empresa exige estas características particulares, así mismo, deja claro que no hay oportunidad para “todos” como se piensa desde gerencia.

Aunado a esto, recursos humanos de manufactura menciona que cualquier discapacidad se adapta mientras pueda ingresar a la planta, lo cual deja al descubierto, nuevamente, cómo las empresas le están otorgando la responsabilidad de adaptación a las PCD, cuando por ley se

debería saber que existe la responsabilidad por parte de la empresa de brindar las condiciones adecuadas a sus personas colaboradoras con discapacidad.

A modo resumen, los/as participantes desconocen cómo referirse a los tipos de discapacidad, además las tres empresas mencionan que las discapacidades físicas son las que mejor se adaptan a las empresas, comercio tiene la creencia de que un “poquito” de discapacidad sería suficiente, servicios menciona que es la PCD quien debe adaptarse a lo que la empresa tenga disponible, y manufactura no excluye a ningún tipo de discapacidad, sin embargo, la PCD debe poder ingresar a la planta de trabajo, lo cual destaca un énfasis en la discapacidad física dejando de lado la cognitiva y la sensorial, además es contradictorio creer que no hay exclusión cuando no existe apertura a las modificaciones estructurales en las organizaciones.

#### **d. Experiencia de contratación de la PCD y cambios en el puesto de trabajo.**

En estudios anteriores se ha identificado que las empresas suelen buscar fundaciones o asociaciones cuando requieren o tienen apertura a contratar a una PCD, sin embargo, muchas veces se encuentran con un perfil inadecuado para el puesto vacante (Fernández et al., 2011), así mismo las PCD que asisten a organizaciones como el CAIPAD, por ejemplo, no se dan la oportunidad de acceder a estos empleos por temor a perder el beneficio económico que le brinda el CONAPDIS por ser parte de la institución (Vásquez y Alfaro, 2019). Ahora bien, se debe recordar que el derecho al trabajo en Costa Rica está normado y es una garantía constitucional de conformidad con el artículo 56 de la Constitución Política (Céspedes, 2017), por eso es importante conocer cómo fue la contratación en particular de estas tres personas con discapacidad.

Además, en cuanto a las modificaciones realizados al puesto, González y Ballestas (2017) mencionan que existe un desconocimiento de los cambios que se deben realizar a los

puestos, asimismo Maldonado y Peña, (2020) insisten en capacitar a las empresas para que se realicen adaptaciones conforme a la necesidad de la PCD. Conociendo el panorama general de estos dos aspectos, experiencia de contratación y cambios al puesto, se procederá a conocer las creencias de cada grupo participante en este estudio.

Los gerentes describen sus experiencias de contratación de PCD, así como los cambios que realizaron en la empresa cuando se dio la contratación de esta persona en particular de la siguiente forma:

*Cuando yo vine ya estaba entonces de contratación, conozco poco, entiendo que a él lo colocó aquí la administración, entiendo que bien sea la administración o la gerencia ejecutiva, me parece que esto fue una decisión de un gerente que ya no está. Cuando yo llegué una de las primeras modificaciones que hice, digamos fue la computadora, para ver si lo poníamos a hacer otras cosas, eso fue lo que se decretó, no ha sido muy exitoso el asunto, honestamente no ha sido muy exitoso. Yo no sé si es la gravedad de su condición, digamos él va de estar en el teléfono, por ejemplo, me han informado que él está pendiente de Facebook para comprar monedas, pasa muy entretenido con el teléfono verdad, entonces se le asignaba una tarea por ejemplo, podían ser unos oficios para cambio de tarifas y de un pronto a otro dejaba de pasarme informes, lo llamé varias veces pero le soy sincero, no sé si está bien o mal, pero a mí me cuesta estar en eso verdad, es muy difícil, yo les decía a mis compañeros que en una institución como estas, si por alguna razón él se considerará afectado porque yo lo ando controlando, yo no quiero enfrentar una situación de esas, porque va a ser muy difícil que me den la razón, o aunque me la dieran y posiblemente haya un sentimiento de solidaridad, de empatía, porque a veces por ejemplo lo han sacado una o dos veces porque yo recuerdo, en una de esas, le quedó la cara que bárbaro toda rota, llena de*

*sangre, bueno aquello fue horrible y otra vez que cayó en medio pasadizo entonces ya entre varios hay que recogerlo y entonces talvez uno verdad, hemos tenido esa situación, entonces lo que hacía lo que he hecho es ponerle otra persona para que estuviera pendiente pero no le gustó, entonces hemos estado en esas (...) él tiene otros problemas, hace poco lo operaron de la vejiga, tiene problema de páncreas, de hecho debe estar comiendo y comiendo, incluso tiene un dictamen entonces el papá debe venir a llevarlo para ir a orinar, cuando él está aquí no puede orinar aquí, el papá debe venir y llevarlo a la casa, en algún momento yo me animé, siempre con esa idea de no causar mucho problema, pero honestamente yo lo cuestioné, y le dije pero K como es eso usted va a la universidad, va a Alajuela, sale del país y usted orina en todo lado porque aquí no, ósea él tiene un dictamen de un psicólogo entonces hasta ahí llegó la conversación, no pude indagar de dónde viene esa situación porque con el dictamen ya no se puede decir mucho” (Gerente de Servicios).*

*“Yo lo conocí a él trabajando ahí (otra empresa) y el momento que llegó la oportunidad de él aquí a ojos cerrados lo contratamos porque sabíamos la persona que era y el trato que él tenía, y no se realizaron cambios al puesto” (Gerente de Comercio).*

*Básicamente hablando con él, cuando sacó el estudio, yo ocupaba a alguien fijo que estuviera para mí en el momento que un aire ya sea de la empresa o los camiones se dañan y ya que él había estudiado eso pues así se dio (...) no vieras que no se hicieron modificaciones, solo ponerle a alguien que esté disponible para él si necesita ayuda, que le alcancen algo o así” (Gerente de Manufactura).*

Respecto a la contratación de la PCD de servicios, no se conoce con claridad desde el punto de vista del gerente, sin embargo, él cree que fue una decisión tomada por la administración y del gerente de ese momento. En cuanto a la PCD de comercio, ya el gerente

lo conocía del trabajo en otra organización y eso facilitó la contratación, manufactura por su parte ya se había dado a conocer y al momento que concluyó los estudios se le contrató.

En cuanto a las modificaciones el gerente actual de Servicios le facilitó una computadora como herramienta de trabajo, sin embargo, no surgieron los resultados deseados de su parte ya que la PCD, según este, se distraía en redes sociales y no le entregaba el trabajo que se le asignaba, sin embargo, se deja de lado las modificaciones estructurales de la empresa, ya que se menciona que se ha caído y ha sufrido golpes importantes lo cual indica que la empresa no es apta para una PCD, además esta persona posee una contraindicación para no asistir al servicio sanitario de la empresa, lo cual se asocia a motivos personales. Comercio refiere que no realizó modificación alguna y en la empresa de manufactura no se hicieron cambios físicos, pero sí se le asignó a una persona que estuviera atenta para ayudarlo en lo que se necesitara.

Destaca en las entrevistas que ninguno de estos gerentes menciona haber acudido a alguna organización en busca de la PCD, lo cual es importante ya que ese era el panorama con el que se contaba antes de la investigación, y esta información nos habla de las PCD acercándose a organizaciones desde otros lugares, así mismo, las modificaciones no fueron exitosas o representativas, sin embargo, es importante conocer las opiniones de los/as demás participantes para entender de mejor manera cómo se dieron las contrataciones.

En cuanto a cómo se realizó la contratación de la PCD y de los cambios que se realizaron al puesto las encargadas de recursos humanos tienen como conocimiento:

*Fue al inicio de la Ley entonces las plazas llegaron, mi jefa anterior si me comentaba que fue un proceso institucional, tanto el de "K" como todos los que llegaron, simplemente no se dio la opción de escoger a las personas, simplemente este es el que está ahí, di fue un tipo movimiento político, no había opción solo nos dijeron*

*que iban a llegar ese tipo de plazas y a la cantonal llegó “K”, en cuanto a cambios, no, vamos a ver, el puesto ya está establecido, en ese entonces cuando llegó “K” fue antes del estudio integral, entonces los puestos no son adaptados a las personas, no existe un manual para personas con discapacidad entonces las funciones que estén en el puesto equis son las personas las que se van adaptando, por ejemplo, “K” en este momento es oficial experto y las funciones eran comerciales y algunas funciones no se podían, no se pueden realizar por el tipo de discapacidad que él tiene, entonces algunas no las puede hacer verdad, otras si las hace. En este caso de “K” solamente quisiera agregar que ha sido un puesto y un compañero que la cantonal se ha adaptado mucho al tipo de discapacidad de él, entonces como le decía no pudimos escoger a la persona, probablemente no fue una expectativa para la familia, ni para él, ni para nosotros a lo que venía a hacer en ese entonces, entonces por ahí va el asunto (RRHH de Servicios).*

*“Bueno yo no estaba, porque yo tengo 5 años de ser parte de recursos humanos, él tiene 13 años de trabajar acá, pero no creo que haya sido nada particular porque nosotros a él lo hemos visto como alguien normal verdad” (RRHH de comercio).*

*“Fue algo muy del jefe yo solo hice el procedimiento de planilla, porque él lo conoce y sabe cómo es él y la capacidad que tiene” (RRHH de Manufactura).*

Dado que el gerente de servicios no conoce bien cómo se realizó la contratación de la PCD y la encargada de RRHH menciona que fue un proceso institucional y que la persona simplemente llegó a la empresa se hace necesario conocer la opinión del grupo focal:

*La Ley 7600 en parte dice que todas las administraciones deben de tener un empleado de este tipo y posiblemente eso fue lo que yo pensé que estábamos cumpliendo con la ley”. “Cuando “K” entro, cuando supimos que iba a llegar hace ya bastantes años de eso, fue un caos en la oficina porque todo mundo ¿cómo que ese muchacho*

*viene?, que lo vamos a poner a hacer o qué, la gente entró como en estado de psicosis fue algo extraño entre comillas, y vieras que cuando llegó el primer día se sentó en una silla y nadie le daba pelota (Grupo focal de Servicios).*

En vista de lo anterior a modo de análisis y resumen, la contratación de la PCD de servicios fue algo que la empresa no planificó, pero se le impuso, ya que al ser una institución pública y al entrar en vigencia la ley 7600, tal como lo menciona la encargada de RRHH se abrieron y asignaron las plazas. Conocer el aporte del grupo focal es preocupante, ya que se entiende que la empresa ocupaba llenar esa plaza por una ley que entró en vigencia, pero recibir a la PCD sin un puesto clarificado y adaptado, sin labores estipuladas y sin una debida inducción, deja en claro que la organización no es inclusiva, es acatadora de órdenes, debe agregarse en este sentido que la Ley n.7600 entró a regir sin una ruta de acción clara e inclusiva de las PCD, esto ya lo han indicado otras personas investigadoras como Rodríguez, 2010 y Céspedes, 2017.

Además, se expone un tema sobre el cual no se estaba preguntando pero es importante rescatarlo y tenerlo en cuenta durante el desarrollo de los capítulos posteriores, el gerente comenta que no le gusta pedirle rendición de cuentas laborales a la PCD y que no puede indagar en temas personales como el dictamen médico que posee para asistir al servicio sanitario de su casa, esto para no generarse problemas con las jefaturas superiores, por otra parte, la encargada de recursos humanos menciona que la contratación de “K” se dio a través de un movimiento político, uniendo ambos discursos da la impresión que la PCD está protegida de cierta forma por la empresa, además se refleja un ocultismo en el proceso de contratación que a su vez entorpece el desarrollo laboral de esta persona.

Por su parte, la empresa de comercio y manufactura sí tienen claro cómo se realizó el procedimiento de contratación, la PCD de comercio por medio de entrevista, como lo hicieron

todos los demás empleados(as), aclarando que a la PCD los dueños lo conocían previamente y tenían buenas referencias de su desempeño laboral, además, la encargada de recursos humanos lo considera una “persona normal”, lo que deja claro que la persona entra sin modificaciones y que ha tenido que adaptarse a la empresa; en cuanto a la PCD de manufactura el dueño de la empresa lo conoce y tiene buenas referencias de su trabajo, esta persona sí recibe un apoyo desde que ingresa, el gerente le asigna un ayudante, lo cual es importante ya que le agiliza el trabajo y también le ayuda a no tener que moverse de un lado a otro o realizar movimientos bruscos que le podrían afectar su salud.

En resumen las PCD llegan a las empresas por ley o por previo conocimiento con gerentes o encargados de empresas, ninguna de ellas participó en un procedimiento de reclutamiento y selección abierto como cualquier otra persona, lo cual deja en duda si uno de los factores que afecta la contratación de PCD es que las mismas no se atreven a buscar empleo de forma directa en procesos de reclutamiento externo o es porque las empresas no contratan PCD sin una referencia previa de las mismas o por cumplimiento de una ley.

Así mismo, en cuanto a la empresa de servicios se destaca la discriminación dada a la PCD desde los procesos de contratación y el puesto asignado, además, la manera en que la encargada de recursos humanos se expresa de “K” es preocupante, ya que ella misma indica que no posee información de la familia de este joven, ni conoce claramente las expectativas que él tenía al obtener el puesto en la empresa, sin embargo, tiene en su discurso especula que a la familia y a la PCD misma no les generaba expectativas obtener ese trabajo, este pensamiento limita aún más la integración y desarrollo de la PCD en la empresa, ya que de previo no se esperaba ningún aporte significativo de su parte, es claro que sus derechos humanos se vieron afectados, no le dieron voz al ingresar a la organización, y se asumió que no creía poder llevar a cabo su responsabilidad laboral.

### **e. Dudas al momento de la contratación de la PCD**

En estudios anteriores no se encontró si los empleadores expresaron dudas o reservas al realizar contrataciones de PCD, se identifica que existe resistencia ya que creen que es una gran responsabilidad legal, además del elevado costo de las modificaciones (Vornholt et al., 2013). Es por esta razón que es importante conocer si las empresas participantes dudaron o no al contratar a su empleado con discapacidad.

A continuación, se identifica la creencia de los gerentes de cada empresa en cuanto a si tuvieron dudas o no de contratar a una persona con discapacidad:

*El gerente en ese momento lo consideraba una plaza perdida, eso es lo que me han contado, yo como le digo he tratado de darle otras oportunidades, de hecho, para yo darle esa computadora tuve que convencer a un par de personas y tuvieron que hacer ahí ese marchamo como hacen en las instituciones públicas verdad, los viejillos del campo decíamos de tripas chorizo verdad (...). Entonces digamos que yo tenía la fe, pero ya después poco a poco me fui dando cuenta y conversando con mis compañeros viendo los resultados, que no, que el nivel de productividad no, no, no ha mejorado mucho. Y como le digo, yo no sabría decirle si es un asunto que tiene que ver con un tema de actitud o un tema de su situación física, de salud por decirlo así, a veces me ha dado la impresión de la forma en que los papás lo han criado no ha ayudado (Gerente de Servicio).*

*“No tuve duda” (Gerente de Comercio).*

*“No como le digo es estudiado, entonces no tuve como duda porque sé que está capacitado” (Gerente de Manufactura).*

En este aspecto es importante destacar que, como ya se ha mencionado por parte de gerente y encargada de recursos humanos, la inserción de la PCD de servicios, fue una decisión administrativa, esto implica que no se realizó ningún proceso para conocer a la persona y sus habilidades, además la creencia del gerente en ese momento, quien lo consideraba “una plaza perdida”, tal como lo menciona el gerente actual, deja claro nuevamente que para la empresa lo importante era llenar el vacío, no brindar oportunidad laboral a una PCD. Según lo menciona el gerente actual, él trata de darle forma al puesto en que la PCD se encuentra y con esto brindar las oportunidades de desarrollarse, sin embargo, desde su percepción esta persona no tiene el mismo interés y el gerente no sabe si es por su condición física o por actitud, desde su criterio la forma de crianza le ha afectado, en ese sentido al igual que con la persona encargada de recursos humanos se dan opiniones sobre la estructura familiar sin, posiblemente, conocer a fondo la misma.

Sin embargo, en este sentido debería analizarse más profundamente la actitud de la PCD, si desde su ingreso hay una percepción de pérdida de plaza, y poco apoyo para mejorar su desempeño laboral, aunado a ello responsabilizar a la familia y a la PCD resulta más fácil que adquirir la responsabilidad de una inserción laboral inadecuada, además, como institución se debería considerar que el desarrollo de una PCD y del personal en general es un proceso multifactorial y que todas las partes deben ayudar a potencializar la autonomía y el desarrollo de cada individuo.

En cuanto a los dos gerentes restantes añaden no tener dudas a la hora de realizar la contratación, ya que, como ellos lo han mencionado anteriormente, ya conocían a las personas y su desempeño laboral, además en el caso del gerente de manufactura describe que no tuvo dudas porque es una persona estudiada y capacitada para el puesto. Sin embargo, se necesita

conocer la opinión de las encargadas de recursos humanos sobre si tuvieron dudas o no para poder constatar la información brindada por los gerentes, al respecto mencionan:

*Yo recuerdo que el jefe sí enfrentó una serie de situaciones muy delicadas con él porque no era todo lo que podía hacer verdad no era todo, pues el jefe no tenía cómo, era como chapado a la antigua donde “aquí yo soy el jefe”, “se hace lo que yo diga”, no eran abiertos a este tipo de políticas de discapacidad, de equidad de género de todas esas cosas, y pues a él todo esto le indisponía, el contar con un elemento que no estaba al 100% en las funciones (RRHH de Servicios).*

*“No que yo sepa” (RRHH de Comercio).*

*“No, ninguna” (RRHH de Manufactura).*

Tanto el gerente como la encargada de recursos humanos de servicio coinciden en que la jefatura que recibió a la PCD cuando esta fue contratada no tuvo una buena actitud hacia él, porque lo consideró desde el inicio como “una plaza perdida”, según la encargada de recursos humanos le molestaba que la PCD no estuviera 100% para su puesto de trabajo, sin embargo, según las personas trabajadoras participantes en grupo focal, desde el primer día no se le asignaron tareas claras, ni se le dio la inducción respectiva para el puesto que había sido contratado, lo cual es relevante de retomar:

*(...) o sea se nombró, pero nada más, entonces el hombre caminaba ahí para arriba y para abajo y como ¡hey! y entonces a mí me dio como una cierta ternura digamos y entonces lo traje a trabajar conmigo, lo traje a mi escritorio y lo puse a hacer unas cosas, a archivar órdenes, cosa que todavía hace, pero yo creo que si yo no hubiese asumido esa actitud personal todavía anduviera ahí por los pasillos, esperando*

*que alguien le dijera que hacer, más que la gente estaba como asustada no sé pensando que iba a ser como un obstáculo (Grupo focal de Servicios).*

Lo anterior deja en claro que la actitud de la empresa en general al recibir a la PCD no fue positiva, y en la actualidad desean que esta sea productiva y rinda laboralmente, cuando por años le han hecho saber que su aporte laboral es irrelevante para la empresa. Un aspecto digno de retomar es que la encargada de recursos humanos menciona que el gerente anterior tenía una actitud negativa, sin embargo, ella es una de las personas que afirma que solo lo contrataron para cumplir con la Ley 7600, lo que responsabiliza a la empresa en general y la función pública de esa indisposición, no solo al gerente del momento. En cuanto a la empresa de comercio y servicios se destaca que no existieron dudas al realizar la contratación de la PCD y los dos grupos focales comentan de forma positiva el ingreso de una PCD a las empresas:

*“Yo soy la única que estaba cuando él ingresó y pensamos que era una buena opción darle la oportunidad a personas con una limitación para que tuviese un trabajo estable” (Grupo focal de Comercio).*

*A mi sinceramente me pareció muy bien porque antes en el ámbito laboral no se veía ningún tipo de persona así, porque se ha visto con otros ojos, como esa persona por ser discapacitada no tiene las condiciones para realizar ese trabajo o ningún trabajo y ahora ya es muy diferente (Grupo focal de Manufactura).*

A modo de resumen y análisis, en cuanto a si tuvieron dudas en el momento de realizar la contratación de una PCD, se rescata, que la empresa de servicios no tuvo espacio para dudas ya que lo visualizan como una imposición por medio de la Ley 7600, no escogieron a la persona, sino que esta fue asignada por la administración. Es notable que ha esta empresa no la prepararon y la capacitaron para que se hicieran los protocolos adecuados para contratar a una PCD, lo que les hizo pensar que cumplir con la ley significaba dar asistencialismo, no se

les informó sobre las características de las PCD que iban a contratar, se entiende que no se les permitió reclutar y seleccionar a su candidato/a, sin embargo, como empresa debieron haber actuado en ese momento, recibir y capacitar a la persona, o denunciar que el proceso no se ejecutó con claridad y que no se sentían preparados/as para asumir un trabajador/a con discapacidad, lamentablemente, no hubo quién corrigiera a los/as jefarcas, o alzara la voz y eso provocó una actitud discriminatoria, que se ha mantenido a través de los años.

En cuanto a la empresa de comercio, a pesar de que las jefaturas conocían a la PCD y tenían buenas referencias laborales, lo cual provoca que no tuviesen dudas, el restante de empleados tienen creencias tales como que la contratación se hizo para darle la oportunidad a una persona que probablemente no iba a encontrar un trabajo estable debido a su condición, por lo tanto, se percibe de nuevo una posición de caridad. En cuanto a la empresa de manufactura se destaca que no tuvieron dudas ya que la PCD tenía estudios específicos para el área que necesitan contratar, esto es importante ya que es la primera empresa que recalca la capacidad de la persona y no se enfoca en su discapacidad, lo que deja claro que si hubiese sido una persona sin discapacidad igual la hubiesen contratado, puesto que necesitaban un profesional en el área.

#### **f. Actos de discriminación identificados en la empresa**

En primera instancia se debe conocer que la discriminación como término general responde a dos significados, el primero es de selección, por ejemplo, discriminar objetos según su color, pero el segundo significado es el que interesa en esta investigación, el cual corresponde a tratar con inferioridad a otro por alguna característica que no le agradable a quien discrimina, lo que a su vez implica las consecuencias que genera ese trato a la persona discriminada (Carbonell et al., 2007). Aunado a esto, es importante recordar que, las empresas

inclusivas promueven la diversidad de personal, la no discriminación y por ende la igualdad de oportunidades (Antezana y Linkimer, 2015).

Por otra parte, según la Ley 7600 (1996) se considerarán actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de la persona, exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo.

A continuación, se exponen las creencias de los gerentes de cada empresa en cuanto a los actos de discriminación que se han podido identificar:

*Yo no puedo hablar de discriminación, aquí la gente lo estima mucha verdad, si talvez lo que se ha visto es que lo bromean mucho, hacen muchas bromas (...) yo siempre lo vi que, que, digamos que participaba verdad, él es muy risueño. Claro se pega todo cuando está hablando pobrecito, entonces yo no podría decirle si es un problema discriminatorio supongo que tal vez en estas bromas en algún momento tal vez se pudo haber dado algo que, que, que no sea conveniente para una persona así, no sé. En general es lo único que veo, la gente lo que son los compañeros lo tratan con cariño, con mucha consideración, muchas bromas y él participa, nunca he visto otra situación. Me decían, y eso si son cosas que no lo voy a mentir, que la jefatura anterior a este servidor que ya, ya se jubiló y lamentablemente falleció muy poco tiempo después, ese sí no tenía una actitud muy cómoda con él, sin embargo, se llevaba muy bien con él, le daba bromas y así ese tipo de cosas (Gerente de Servicio).*

*Si lo que se hace a veces es, no es una burla, sino que se vacila con eso, todas las veces que he visto yo, que vacilan los compañeros con respecto a eso, lo hacen, pero él está contento, él también lo disfruta. En cuanto al público no, he visto que la*

*gente reacciona normal, si a él le hablan por la parte de donde no tiene oreja, él debe poner la otra, y la gente simplemente le repite y ya (Gerente de Comercio).*

*“No vieras que no, más bien aquí están atentos a colaborarle, además que él no se relaciona directamente con los de la planta, verdad. Él trabaja como más individual” (Gerente de Manufactura).*

Se puede identificar en estos discursos cómo el gerente de servicios y de comercio introducen la discriminación como un acto de bromear a la persona, justificando estas acciones con que la PCD se involucra y “disfruta las bromas”, sin embargo, no hay un conocimiento por parte de estos jefes, en cuanto a si estas acciones han afectado a la PCD, hay que recordar que la discriminación incluye las consecuencias que le generen a la persona las acciones de los/as demás. En cuanto al gerente de manufactura rescata que no se han presentado situaciones de discriminación, dado que la PCD no se relaciona directamente con los demás trabajadores(as), por el área en que trabaja, sin embargo, habría que plantearse si sería el mismo resultado si trabajara en la planta de producción donde debe convivir con más compañeros/as.

Al conocer las creencias de los gerentes, es importante añadir la opinión de las encargadas de recursos humanos en cuanto a si la PCD ha sufrido discriminación en la empresa:

*Eso es un tema que yo no le voy a negar, probablemente se maneja muy discretamente, pero, hay personas que sí les gusta discriminar, verdad (...) ahora bien en el caso de “K” yo no laboro allá, he de suponer que en su momento si hubo un tipo de rechazo por que como le digo fue sorpresivamente que llegaban las personas verdad, llegó la cigüeña y no se sabía qué iba a llegar en la mantilla, entonces probablemente hubo algún tipo de discriminación en ese momento (RRHH de Servicios).*

*“No más bien es como la misma joda verdad de los compañeros. Del público no sé, pero me imagino que sí, hay personas que “no quiero que me atienda él porque no me escucha” (RRHH de Comercio).*

*“No nunca he visto eso, como él trabaja solo y los que le ayudan más bien lo ven como superior, por el estudio y todo” (RRHH de Manufactura).*

A pesar de que la encargada de recursos humanos de servicios no labora en la sede de la organización en el cantón de Atenas, sí supone que la PCD ha tenido que enfrentar procesos de discriminación, ya que para la empresa fue una sorpresa el ingreso de las PCD, ella hace una comparación bastante delicada ya que lo asemeja con la llegada de una cigüeña donde no se sabe que trae en la mantilla, lo cual es inadecuado, ya que infantiliza a la persona y al hablar de “lo que” es como si fuera una cosa, no un trabajador más. Claramente esto refleja que la administración de la empresa no sabía lo que estaba haciendo y tomaron el cumplimiento de la Ley 7600 sin una ruta crítica de procedimientos.

Por su parte la encargada de recursos humanos de comercio, da una referencia similar al gerente donde justifica que no es discriminación, sino la forma de bromear entre compañeros(as), nuevamente sin saber si esto afecta o no a la PCD. En el caso de manufactura el hecho de que la PCD sea única en su área y tenga un título destacado, hace, desde el punto de vista de la persona encargada de RRHH, que los demás trabajadores(as) lo vean más bien como superior, lo cual debería generarle a ella dudas de cómo están plantando las bases organizacionales, no es positivo para la empresa que algunos/as colaboradores/as se sientan más o menos importantes que otros/as por un título.

Las creencias, tanto de gerentes como encargadas de recursos humanos de las empresas de servicios y comercio, no quedan claros, por lo tanto, es necesario conocer el discurso de los

grupos focales, y con ello tratar de entender la situación vivida por la PCD de cada empresa en cuanto a discriminación:

*En lo personal yo le doy demasiadas bromas, me pasaba de las bromas, tanto que un día el jefe me llamó y me dijo que estaba bien bromas, pero no tantas y yo me puse a pensar que sí es cierto porque él no tiene por qué interpretarlas como uno quisiera (...) en algún momento sí tuvo un problema con un compañero, pero ese sí es bien conflictivo con todo el mundo entonces ese día sí lo vi que estaba llorando y todo porque el compañero, no sé él se puso mal. La discriminación era hacia su físico y hacia las labores, era una mezcla, recuerdo un caso terrible otro caso terrible, una vez estuvimos en una feria del medio ambiente ahí en el parque y ese compañero que es así raro se enojó porque él (la PCD) estaba ahí “es que este compañero nos quita imagen” “nos quita puntos (Grupo focal de servicios).*

*“Yo una vez escuché un comentario de un cliente, es que el señor estaba muy bravo porque él no le escuchaba, pero me lo dijo a mí no sé si se lo habrá dicho directamente a él” (Grupo focal de comercio).*

*“No” (Grupo focal de manufactura).*

Tal como se esperaba, los grupos focales revelan datos de suma importancia, en primer lugar, uno de los participantes del grupo focal de servicios se sincera y comenta que él le daba bromas a la PCD, pero su jefatura le llamó la atención y eso lo hizo repensar que sus bromas podrían estar afectando a la PCD. Además, se refiere que otro compañero ha realizado comentarios despreciativos como que la PCD “les resta puntos o les quita imagen”, lo cual es clave ya que a lo largo de este capítulo la empresa de servicios particularmente ha reflejado que la contratación de esta persona solo se hizo para cumplir una norma, por lo que parece que

lo importante es la imagen empresarial y lo menos relevante es el bienestar y desempeño de la PCD.

Por otra parte, en cuanto a la empresa de comercio, tomando en cuenta lo mencionado por la encargada de recursos humanos quien supone que por parte del público sí podría existir discriminación, el grupo focal corrobora el episodio que la PCD enfrentó con un cliente que se molestó porque no le escuchaba, claramente a las jefaturas y personal encargado de velar por el bienestar de sus empleados/as, no se han tomado el tiempo de indagar si la PCD recibe un trato respetuoso por parte de los clientes, sin embargo, esto sería contradictorio ya que ellos mismos toman la discapacidad de esta persona como una broma.

En conclusión, el tema de la discriminación no se ha abordado de manera activa, lo cual afecta a la PCD y la empresa en general, es importante brindar un ambiente seguro a los/as colaboradores en general, que entre ellos/as sean una red de apoyo en aspectos laborales, pero también individuales, generar empatía en la organización haría que se fortalezca el equipo de trabajo, lo que a su vez provocaría mayor permanencia de empleados/as y un alta en compromiso y productividad.

## **2. Creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de personas con discapacidad: el caso de personas trabajadoras con discapacidad.**

En este apartado se plasma la información brindada por los participantes trabajadores de las tres empresas que poseen una discapacidad, en cuanto a sus creencias sobre las implicaciones de la contratación de PCD, se debe tomar en cuenta que las tres personas hablaron poco, así mismo, se aclara que la PCD de servicios, respondió la entrevista de forma escrita, ya que la comunicación verbal con él se dificulta, a pesar de que mencionó que su discapacidad es motora, hubo dificultad en el momento de realizar la entrevista, ya que la entrevistadora no le entendía todas las palabras y oraciones.

### a. Experiencia laboral de las personas con discapacidad

Según los antecedentes encontrados para este estudio se tiene la creencia de que las actividades apropiadas para que una PCD se desempeñe en el área laboral, son tareas administrativas y actividades de servicios (González y Ballestas, 2017), así mismo, algunas autoras destacan que la experiencia laboral que ha ganado esta población ha sido en supermercados, bodegas, llanteras, veterinarias, el CAIPAD, y compañías recolectoras de caña (Vásquez y Alfaro, 2019), dado los datos anteriores es importante conocer desde la experiencia de las PCD participantes de este estudio, cuál ha sido su recorrido laboral.

A continuación, se conoce el relato de cada participante en cuanto a su propia experiencia laboral:

*“Regular ya que he tenido algunos problemas con compañeros” (PCD de Servicios).*

*Para empresas he laborado para tres en total y luego sí bajo contrato en infinidad de cosas, construcción, he sido hasta panadero, fabricación de block, en fábricas de alimentos para animales, en la cooperativa, en la granja de ricura, he cogido café, he cortado caña (PCD de Comercio).*

*Yo empecé en un taller eléctrico, era de la familia, como ayudante de electricista, estuve reparando electrodomésticos, después en la empresa “X” en planta y después me pasaron a manejar una raspa hielo, luego para la bomba de la empresa “X”, y después salí para trabajar independiente para poder estudiar lo que es aires acondicionados y ya después me puse un nombre y un logo y así he trabajado para “X” empresa y para esta empresa (PCD de Manufactura).*

La PCD de comercio y de manufactura se asemejan en experiencia laboral a los antecedentes encontrados en este estudio, ya que la PCD de comercio menciona varias labores que se hacen bajo contrato como construcción, cogedor de café y cortador de caña, ambos participantes han variado en las labores que han realizado, es importante rescatar que han tenido la oportunidad de interactuar con otras personas, tanto compañeros/as como clientes, ambos relatan con mucha satisfacción su recorrido laboral.

Además, se debe rescatar que las PCD de servicio y manufactura han estudiado carreras específicas, la PCD de manufactura es técnico en aires acondicionados y en el caso de la PCD de servicios es abogado y notario, esto según lo relató el grupo focal de esa institución (a continuación, lo indicado por el grupo focal), sin embargo, no se sabe el motivo por el cual no ejerce dicha profesión. Finalmente es de suma importancia mencionar que a la PCD de servicios se le pregunta por la experiencia laboral, pero él se enfoca en explicar su experiencia en cuanto a relaciones laborales.

*(...) el año pasado se graduó como abogado y notario, es una persona muy inteligente, una carrera muy difícil para sacarla y él aún con sus limitaciones y aun estando acá, tener un trabajo y sacar eso es algo de admirar, él tiene varios títulos, es una persona muy capaz (Grupo focal de servicio).*

A modo de cierre, se destaca que dos de los participantes tienen una experiencia laboral amplia que les ha permitido desarrollar sus cualidades profesionales y humanas, sin embargo, la PCD de servicios no da a conocer si para él la experiencia laboral ha sido fundamental en su crecimiento personal y/o profesional, sin embargo, en primera instancia marca un tema de suma importancia, y es “problemas con compañeros”, esto se debe poner en análisis ya que podría estar la PCD hablando de una experiencia laboral insatisfactoria.

#### **b. Medios utilizados para acceder a los empleos.**

Según los antecedentes internacionales de este estudio las empresas utilizan como medio de contratación fundaciones o asociaciones de personas con discapacidad, sin embargo, las PCD recurren a entidades de gobierno para acceder a algún empleo (Fernández et al., 2011), dada esta información es importante conocer los medios utilizados de las PCD participantes en este estudio, para acceder a los empleos durante su recorrido laboral.

A continuación, se conoce la experiencia de los participantes con discapacidad sobre su historia en cuanto a los métodos que han utilizados para acceder a los empleos:

*“Por medio de entrevistas” (PCD de Servicios).*

*“Entrevistas” (PCD de Comercio).*

*“Por medio de alguien, de algún conocido” (PCD de Manufactura).*

Ninguno de los participantes ha recurrido a entidades de gobierno, como se mencionaba en los antecedentes, sin embargo, la PCD de manufactura sí ha alcanzado sus puestos de trabajo por medio de una persona conocida, además, según se mencionaba en el apartado anterior, la empresa contrató a esta persona por su estudio específico en aires acondicionados, si bien es cierto que el gerente lo conocía, se realiza la contratación por la necesidad laboral existente en ese momento. En cuanto a la PCD de servicios y comercio los medios que han utilizado son las entrevistas.

Al respecto se identifica entonces que los tres participantes han podido interactuar por sí mismos en búsqueda de los empleos, a pesar de que las instituciones son de gran ayuda a las PCD para insertarse en el ámbito laboral, también es importante que esta población se desarrolle con libertad en la sociedad y se sienta confiada de solicitar empleo y de poder participar en una selección de personal. No obstante, se debe recordar que el gerente, encargada de recursos humanos y grupo focal de la empresa de servicios recalcaron que la contratación

de la PCD se efectuó por medio de un contacto político, lo que genera más desconcierto, dado que quizás no le explicaron a la PCD, lo que iba a significar su contratación para la empresa.

**c. Modificaciones requeridas para participar en una feria de empleo**

Tal como lo menciona Montero (2015) la inserción laboral de PCD, se promueve por medio de las responsabilidades que se asignan en la Ley 7600, estas establecen que se debe de ofrecer un sistema de bases de selección específicas, una debida adecuación de procedimientos y mecanismos de reclutamiento, pruebas y selección de personal, así como adaptaciones del puesto de trabajo, información y capacitación. Entendiendo lo anterior las PCD tienen el derecho de que se les modifiquen los procesos, según sus necesidades, para poder participar en una feria de empleo. A continuación, se conoce si los participantes en este estudio han solicitado o les han ofrecido modificaciones para participar en estos procesos:

*“No” (PCD de servicio).*

*“No, en realidad no, el proceso es totalmente normal” (PCD de Comercio).*

*“Yo pienso que no, pero sí que me hablen más despacio, que me expliquen más, como una adecuación” (PCD de Manufactura).*

Las PCD participantes mencionan no necesitar ninguna modificación para participar en una feria de empleo, solo la PCD de manufactura menciona que requiere que le hablen más despacio y le expliquen más las cosas. Dada la interacción personal que tuvo la investigadora con cada uno de los participantes, se debe mencionar que la PCD de servicios sí necesita modificaciones para poder participar en una feria de empleo, ya que su forma de comunicación no puede ser sólo verbal, asimismo, según lo mencionó el gerente, esta persona tiene dificultades para desplazarse en el espacio, por lo tanto, esas características deberían ser tomadas en cuenta al pretender que esta persona participe en una feria de empleo.

Por otra parte, la PCD de comercio requiere que le hablen fuerte y preferiblemente por su oído izquierdo, esto es interesante plantearlo porque si él se presenta a una feria de empleo donde existan muchos estímulos auditivos, le será difícil entender y podría esto entorpecer su posibilidad de ser llamado por alguna de las empresas expositoras. Así mismo, la PCD de manufactura requiere tiempo para expresarse y para comprender lo que se le pregunta, sin embargo, él ignoró que necesita que el lugar donde se realice la feria de empleo, sea accesible a su condición, a él se le dificulta subir gradas, ocupa espacio para movilizarse con su bastón, claramente, estos aspectos deberían ser anticipados por quién planea una feria de empleo para PCD o de manera general, es importante empezar a implementar la inclusión en todas las áreas y aspectos empresariales.

Lo aportado por los participantes esclarece que no han recibido espacios adecuados a sus necesidades en el momento de querer participar por un empleo, ellos se han adaptado a los procesos, y aceptar que necesitan modificaciones probablemente les hace pensar que será motivo, posteriormente, para no ser contratados, además, su experiencia los puede limitar a asistir a estos eventos, por temor a sufrir un inconveniente o de no poder desenvolverse con seguridad porque prevén que algún aspecto interfiera en su interacción.

A lo mejor es acelerado plantearlo de tal manera, pero socialmente existe aún mucho rezago en cuanto a inclusión y se suele responsabilizar a la PCD de no poder hacer o ejecutar diversas acciones, sin embargo, la limitante es el contexto desactualizado, centralizado en un prototipo de persona “perfecta”, quizás hasta se podría anclar a la visión paradigmática médica, la cual se centró en la curación y rehabilitación de la PCD, y no existía la posibilidad de desarrollo o autonomía. Ejemplo de ello es la mención anterior de los empleadores acerca de que “un poquito” o una “leve” de discapacidad es aceptable, ocultando así, que no poseen herramientas para ser inclusivos y que la falta de información les genera temor cuando se trata

de una discapacidad evidente, lo que responsabiliza al sector empresarial de no brindar la posibilidad a las PCD de participar en eventos como lo son las ferias de empleo, pero a nivel social se ha inculcado el pensamiento de que es al contrario.

**d. Actos discriminatorios vividos por las personas con discapacidad**

En los antecedentes no se encontró información sobre discriminación vivida por las PCD, sin embargo, uno de los motivos de abandono de trabajo mencionados, son petición de clientes y problemas con compañeros (Vásquez y Alfaro, 2019). Dada la falta de evidencia en este tema es importante conocer la experiencia de discriminación de los participantes de este estudio:

*“Sí, por parte de compañeros y de la jefatura anterior” (PCD de Servicios).*

*“No en realidad no, yo más bien, tal vez no es la manera, pero yo en vez de que me digan algo, yo soy el que los induzco a que me digan a mí, ellos se sienten mal porque yo soy el que les digo. Tengo una idea que un cliente se me enojó y me dijo “usted que es que no me oye o es que es sordo”, yo recuerdo, que algo me ofendí yo, quizás por eso, pero fue una pasadilla, pero ni lo recuerdo ya” (PCD de Comercio).*

*“No” (PCD de Manufactura).*

Tomando en cuenta lo mencionado por la PCD de servicio y sumado a lo indicado en las entrevistas al gerente, encargada de recursos humanos y grupo focal anterior, se puede evidenciar que la PCD de servicio sí han sufrido discriminación explícita por parte de la jefatura anterior, así como de compañeros/as, la PCD no menciona involucrarse en bromas con sus semejantes, lo cual refleja que la empresa (según lo mencionado por el gerente y encargada de recursos humanos) encubre la discriminación que esta persona recibe, además, involucra/culpabiliza a la PCD en los mismos. Así mismo, se deja de lado la discriminación

recibida implícitamente, por ejemplo: no creer en su capacidad para ejecutar las labores correspondientes, no brindarle un espacio seguro para desplazarse, además, no saber referirse al término discapacidad adecuadamente.

Por otra parte, la PCD de comercio comenta que él es el que provoca que se le realicen bromas en cuanto a su discapacidad, lo cual concuerda con lo mencionado por el gerente, ya que para éste la PCD disfruta de esos momentos. Sin embargo, es importante mencionar que cuando esta PCD tuvo que pasar por una situación con un cliente donde este le alegó que no le escuchaba, si se ofendió, esto hace pensar que la PCD se ve afectada durante los “momentos de burla”, sin embargo, participa de las mismas quizás para integrarse y ser aceptado en el grupo.

La PCD de manufactura indica no haber recibido actos de discriminación, lo que es concordante con lo indicado por el gerente, encargada de recursos humanos y grupo focal de la empresa, sin embargo, esta persona no convive con compañeros/as, lo cual no refleja si la empresa no permite actos de discriminación, porque en realidad es que no se ha presentado la oportunidad que sucedan con este colaborador en particular, habría que revalorar la situación en el momento que cuenten con una PCD laborando en la planta de producción, que es donde se encuentran la mayoría de trabajadores/as; a la vez entender y repensar sobre la importancia de que esta persona trabajadora sea parte y socialice con el equipo de trabajo.

**e. Requisitos que debe cumplir una persona con discapacidad para optar por un empleo en las empresas participantes**

No se cuenta con información sobre requisitos exactos que las empresas solicitan para poder contratar a una PCD, sin embargo en los antecedentes se rescata que muchas veces el motivo para no emplear es el perfil inadecuado (Fernández et al., 2011), así como la falta de formación y título académico (Rueda y Andrade, 2016), siendo dos de los participantes de este

estudio titulados académicamente a nivel técnico y universitario y el restante poseedor de una larga trayectoria laboral, es importante conocer si para ellos existieron requisitos ajenos a lo laboral en su trabajo actual, debido a su discapacidad.

Al respecto indicaron:

*“Suerte, ya que desconozco las políticas de contratación de esta empresa para personas con discapacidad” (PCD de Servicios).*

*“Sinceramente aquí nunca se ha comentado que una discapacidad sea una barrera para participar por un empleo, yo nunca tuve ningún problema y no he visto yo que haya dificultad” (PCD de Comercio).*

*“Di ganas porque aquí son muy pura vida” (PCD de Manufactura).*

Es interesante que la PCD de servicios menciona que desconoce las políticas de contratación de la empresa en cuanto a PCD, y refiere su propio proceso como “suerte”, anteriormente gerencia general y la persona encargada de recursos humanos mencionaron que esta persona ingresó a la empresa por una decisión de la administración, esto da a entender que no pasó por un proceso de reclutamiento común y mucho menos uno adecuado para personas con discapacidad, además para la PCD estar en la empresa es “suerte”, lo cual nos regresa a la visión de que esta empresa realiza la contratación para cumplir con la imagen de “empresa inclusiva” según las exigencias de la ley 7600.

En cuanto a la PCD de comercio hace referencia a que su discapacidad no fue una barrera y cree que ninguna persona con discapacidad tendría problemas para participar por un empleo en esta empresa, lo cual se asemeja a lo mencionado por el gerente y encargada de recursos humanos, ya que creen que para cualquier discapacidad abría espacio, sin embargo, se debe recordar que a través del discurso estos dos últimos participantes mencionados, aclaran

que un “poco de discapacidad es suficiente”, esto por la estructura de la empresa, por lo tanto, se refleja que esta empresa sí tendría requisitos para las PCD.

Por último, en el caso de la PCD de manufactura, menciona que lo que necesita una persona con discapacidad son ganas porque la empresa es muy anuente, sin embargo, el gerente y encargada de recursos humanos especificaron que el único requisito que debe cumplir una PCD es poder ingresar a las instalaciones de la empresa. Nuevamente se refleja que no todas las PCD tienen oportunidades laborales en estas empresas, ya que no parecen dispuestas a realizar modificaciones estructurales para el ingreso de la PCD.

Como cierre, de manera general se rescata que no existen requisitos específicos para contratar a una persona con discapacidad en cada una de las empresas, esto debido a que no cuentan con políticas de contratación o no las tienen claras, ya que a través del discurso de gerentes, encargados de recursos humanos y grupo focal, se puede percibir que hay una preferencia por algunos tipos de discapacidad o la PCD debe adecuarse a las condiciones de la empresa y de no ser así no podría ser contratada. Específicamente, no existen requisitos porque no se han planteado la posibilidad de ser empresas inclusivas de manera formal, la contratación de las PCD en la empresa de comercio y manufactura es una coincidencia, no era una necesidad de las empresas contratar a una PCD, en cuanto a la empresa de servicios fue una exigencia, pero a su vez no se esperaba nada de la persona, únicamente que llenara la vacante de ley.

#### **f. Dudas de las Personas con Discapacidad al solicitar su empleo actual.**

Como se ha mencionado anteriormente, existe una creencia social de que los trabajos no calificados son los recomendados para personas con discapacidad (Vornholt et al., 2013), esto conlleva a que existan barreras sociales y psíquicas en las PCD que les impiden salir en busca de un trabajo (Rueda y Andrade, 2016). Es por ello que a continuación se conocerá si las

PCD participantes de este estudio han enfrentado dudas al solicitar empleo en cada una de las empresas:

*“Sí” (PCD de Servicios).*

*“No, no tuve dudas, porque es gente del pueblo, entonces tenía confianza en ese sentido y que era sobre lo que yo estaba haciendo anteriormente y como eran conocidos y el trabajo era cerca de mi casa, no más bien yo estaba esperando que me llamaran y gracias a Dios así fue” (PCD de Comercio).*

*“No” (PCD de Manufactura).*

La PCD de servicios menciona que, sí tuvo dudas para acudir a la empresa por empleo, sin embargo, no detalla por qué razones o cuáles eran sus dudas, se debe recordar que el proceso de contratación no se ha descrito con claridad. En cuanto a la PCD de comercio no tuvo dudas puesto refiere que conocía a las personas de la empresa y él es del mismo pueblo lo que le dio confianza para hacer la solicitud, además esta persona se expresa con seguridad, porque él poseía experiencia para el puesto que estaba solicitando, son dos factores importantes que se deben recalcar, ya que él no visualiza la posibilidad de contratación en cuanto a su discapacidad, sino a través de su experiencia y de su socialización.

La PCD de manufactura no tuvo dudas de solicitar el empleo, se debe recordar que el dueño de la empresa ya lo conocía y sabía lo que la PCD estaba estudiando y así hubo un mutuo acuerdo de contratación. Por lo tanto, solo la PCD de servicios menciona tener dudas, y dada la información brindada hasta el momento sobre la vivencia de esta persona en la empresa, es evidente que la falta de planificación y sensibilización para la llegada de una PCD, podría suponer dudas para la misma persona, a pesar de tener él el conocimiento.

A modo de cierre, los participantes de comercio y manufactura tuvieron la oportunidad de interactuar con los dueños de las empresas antes de la contratación, esto les permitió darse a conocer laboralmente, contrario al participante de servicio que no se le presentó la ocasión de interacción, además, su contratación se realizó de forma discreta, esto pudo generar en él la duda de solicitar el empleo. Por otra parte, es importante visualizar el enlace que existe en cuanto a las ferias de empleo y las dudas de solicitar empleo, ya que de manera general es evidente que la falta de inclusión social genera rezago en esta población, no debería una persona con la capacitación adecuada, tener dudas de solicitar empleo o participar en un evento de entrega de currículos por su condición de discapacidad.

**g. Experiencias vividas por las Personas con Discapacidad en la búsqueda de su trabajo actual.**

Gracias a la investigación realizada por Vásquez y Alfaro (2019) se cuenta con dos testimonios a nivel nacional y en la Región de Occidente del país, de PCD en cuanto a su experiencia en la búsqueda de trabajo, el estudio refiere que para ambas personas ha sido difícil, ya que les dicen que los llaman, pero eso no sucede, por lo tanto, poseen como creencia según su experiencia, que buscar trabajo es más difícil para una PCD, y que la edad es una de las limitantes para la búsqueda de trabajo. Este antecedente permite tener un primer acercamiento a las experiencias vividas por PCD cuando buscan trabajo, a continuación, se conocen las vivencias de los participantes del presente estudio.

*“Por medio de una amistad”. “Fui a retirar la solicitud de trabajo, la llené como me indicaron y al tiempo me llamaron” (PCD de Servicios).*

*Vine a dejar currículo, porque me interesaba un lugar como este. Cuando yo estaba en la empresa anterior, ya estaba haciendo el preaviso, mientras tanto vine a dejar una solicitud y hablé con (uno de los dueños) porque como son conocidos de uno,*

*yo hablé con él, le dije que yo había dejado una solicitud que cualquier cosa que me tomaran en cuenta y bueno el día antes de terminar el preaviso ya mencionado, me llamaron a una entrevista acá y los dueños hablaron conmigo y quedamos que inmediatamente el día siguiente empezaba yo acá (PCD de Comercio).*

*“Por medio del dueño. Es mi cuñado verdad. Hablé con él y como ya él sabía mi estudio y todo entonces me brindó la oportunidad” (PCD de Manufactura).*

Las tres experiencias de forma general son diferentes, sin embargo, tienen en común que una persona conocida les apoyó a ingresar a la empresa, en cuanto a la PCD de servicios se debe retomar que la contratación se hizo por decisión de la administración ante la Ley de espacios para personas con discapacidad en instituciones públicas, y él menciona que por medio de una amistad llena la solicitud como le indicaron y después le dan el puesto de trabajo, lo que ayuda a aclarar que sí existió ese contacto externo que lo ayuda a él específicamente a ingresar a la plaza para personas con discapacidad que le estaban exigiendo a la empresa, al empezar a regir la “Ley 7600” según lo indica la institución.

En cuanto a la PCD de comercio, realizó un proceso común de búsqueda de empleo, sin embargo, utiliza también el hablar con los dueños a los cuales él conoce, para solicitarles que lo tomen en cuenta. Finalmente, la PCD de manufactura posee los estudios necesarios para el puesto, pero también hace uso de la palabra para acercarse a una persona conocida para obtener el trabajo. Es indispensable valorar que estas tres PCD tengan un trabajo, ya que como se describió anteriormente, otras personas no han obtenido esa posibilidad.

Como cierre, se debe destacar la necesidad de que existan ferias de empleo y procesos de inserción adecuados para PCD, dado que, ninguno de los participantes pasó por ello, así mismo utilizar las amistades como medio de búsqueda de empleo genera desigualdad laboral entre la misma población. En el caso específico de la empresa de servicios por ser pública, es

costumbre que se realice selección entre las personas solicitantes, no debería ser distinto para la plaza de PCD, todas las personas que cumplan con los requisitos tienen derecho a participar y ser entrevistados para poder competir por ese puesto, así mismo debería darse en las demás empresas.

Ahora bien, no se puede cerrar este apartado sin retomar el hecho de que aunque el ingreso a puestos de trabajo en Costa Rica previa recomendación o referencia de alguien más es una realidad para cualquier tipo de puesto, se destaca que en los tres casos de las PCD participantes en este estudio, su ingreso al mercado laboral estuvo mediado por otra persona “conocida” que les apoyó en el proceso, al respecto surge la interrogante de si en el caso de PCD este “apoyo” se vuelve indispensable para que las personas puedan acceder a un empleo.

#### **A modo de cierre del capítulo: discusión de resultados**

El presente apartado realizará una comparación de los resultados de la investigación según la categoría del primer capítulo de trabajo en referencia a la percepción social sobre las implicaciones de contratación de PCD, con investigaciones similares que se tomaron en cuenta en este trabajo como antecedentes.

Como resultado de la investigación se observa que para las tres empresas es difícil definir el término discapacidad, englobando en problemas físicos o limitaciones propias de la persona, que le impiden desarrollarse o involucrarse en lo laboral y social, esto hace ver que las empresas están centradas aún en las formas antiguas de reconocer a las PCD, ya que Rodríguez (2004) menciona que la discapacidad se conocía como deficiencia, que significa la pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica o anatómica, y que posteriormente se le conoció como minusvalía, entendida como cualquier situación que sea desventajosa, producto de la deficiencia que la persona presente.

En este aspecto las empresas participantes están distantes del término actual, correcto e inclusivo de discapacidad, ya que ahora se reconoce desde un enfoque de derechos, tal como lo menciona Hernández (2015) la revisión más reciente sujeta el término como un problema que está dentro de la sociedad y no como una característica de la persona. Así mismo, las empresas desconocen los tipos de discapacidad, lo que hacen es nombrar ejemplos de discapacidades físicas con términos populares y poco asertivos como: “menos un brazo”, “que no pueden caminar”, “que le falte una pierna”, tanto personal de gerencia como de recursos humanos no reconocen, el nombre de la discapacidad que tiene su propia persona trabajadora.

Estas empresas, creen que las PCD pueden aportar mucho en el ámbito laboral si se les brindan las condiciones y oportunidades necesarias, sin embargo, para la empresa de servicio el aporte es algo irrelevante, la PCD fue contratada para llenar la plaza que se destinó para personas con discapacidad cuando empezó a regir la Ley 7600, sin embargo, se refleja que desde su ingreso la gerencia y el área de recursos humanos no ha creído en él y en lo que puede aportar, por ello no se le brindaron las condiciones adecuadas para desarrollarse.

En cuanto a la empresa de comercio, el gerente describe que el aporte de la PCD es destacado, ya que sobresale en su área de trabajo como cobrador, sin embargo, el resto de entrevistados de la empresa, concuerdan en que el aporte de esta persona es emocional, el servir de ejemplo para los/as demás empleados/as, lo describen como un verdadero aporte laboral, como si la contratación se hubiese realizado con el fin de demostrarles que las personas sin discapacidad pueden ser mejores que una PCD.

Lo anterior se asemeja al estudio de Vornholt et al., (2013) quienes encuentran que al realizar la contratación de una PCD se obtiene como beneficio indirecto el mejoramiento del clima y la cultura organizacional, además, reconocen que los/as empleadas con discapacidad no son exitosos por la falta de adaptación del espacio laboral, tal como se refleja en la empresa

de servicios. La empresa de manufactura por su parte, destaca a su colaborador por el trabajo que realiza, porque es único en su área y es una persona que aporta mucho conocimiento, es importante mencionar que esta empresa a lo largo de las entrevistas, se enfoca en la labor de esta persona y no en su discapacidad.

Por otra parte, al preguntarle a los y las entrevistadas cuáles tipos de discapacidad se adaptan mejor a los puestos de la empresa, de forma interesante las tres organizaciones mencionan que no habría discapacidad excluyente, sin embargo, a través del discurso, dan a conocer que la discapacidad física es la más “recomendada”, además, no hay mención de la discapacidad cognitiva. La empresa de servicios le ofrecería a una persona con una discapacidad leve o sorda un puesto en el área de campo, y en oficinas a cualquier persona con discapacidad física, lo cual es contradictorio debido a que la PCD actual labora en oficinas y no ha tenido la oportunidad de desarrollarse, a pesar de la coincidencia con las discapacidades mencionadas.

En cuanto a comercio, el gerente cree que un “poquito” de discapacidad es suficiente, y la encargada de recursos humanos menciona que si “le falta una pierna” puede desarrollarse en oficinas, esto porque como se mencionó anteriormente, la empresa es de dos pisos y se accede al segundo piso por medio de gradas; tanto la compañía de comercio, como la de manufactura enfatizan en que la PCD debe poder ingresar a los lugares de trabajo. Existe la necesidad de responsabilizar a las PCD de si se les puede brindar trabajo o no, el poder ingresar a las instalaciones así como a su lugar de trabajo se vuelve un requisito laboral para esta población, lo cual justifica que las PCD no se sientan confiadas de solicitar empleo, tal como lo mencionan González y Ballestas (2017) las PCD se enfrentan a los prejuicios, barreras sociales, el desconocimiento sobre adaptaciones que se puede realizar y la falta de sensibilización como principales obstáculos en cuanto a la búsqueda de empleo, además, que

los puestos que se recomiendan para las PCD son tareas administrativas y de servicio. Lo cual se refleja en las empresas participantes en este estudio quienes mencionan que el área de oficinas es lo más adecuado para esta población.

Por otra parte, la contratación de las PCD; se realizó de diferente forma en cada una de las empresas, servicios menciona que fue una decisión administrativa, no se realizó ningún procedimiento o la empresa desconoce cuál fue el protocolo a seguir, se explica que la contratación se realizó debido a que son una empresa pública y al entrar en vigencia la Ley 7600, se les “obligó” a ingresar a una PCD, desde la percepción de su gerencia, sin embargo, no hubo una publicación para recibir concursantes para el puesto, aunado a esto, la empresa no se interesó en reorganizar el puesto, asignarle tareas, o realizar una debida inducción, lo que deja al descubierto que esta empresa no es inclusiva, la PCD por su parte menciona que la contratación se realizó por medio de una amistad.

La empresa de comercio, realizó la contratación de forma común, utilizando la entrevista como método, sin embargo, hubo una interacción directa con los dueños de la misma, dado que estos conocen a la PCD, eso le permitió a la PCD pedirles que lo tomaran en cuenta; en cuanto a manufactura, se destaca que la PCD ya conocía con anterioridad al dueño y este estaba enterado de los estudios de la persona, por lo cual lo contrata sin un proceso de reclutamiento y selección.

Es importante destacar que en los antecedentes se encontró que los medios utilizados por las PCD para acceder a un trabajo son las entidades de gobierno (Fernández et al., 2011), lo cual es diferente al presente estudio, ya que los tres participantes utilizan como principal medio la referencia de personas conocidas, lo cual ha sido una estrategia positiva para estas personas, sin embargo, se transforma en un impedimento para las demás PCD que están a la

espera de un puesto, y no tienen alguna persona de su círculo que confíe en ellos/as y les de validez para acceder a un empleo con su discapacidad.

Por lo tanto se puede brindar mérito por contratar a una PCD, pero más allá de eso, se debe velar porque los procesos de contratación sean efectivos, reales y adecuados para cualquier persona con discapacidad que desee postularse, además, que se contraten para desarrollar sus capacidades y no para cumplir con la imagen de la empresa o por simple exigencia de las leyes del país, sino, estas últimas no estarían cumpliendo su objetivo que es velar por un empleo digno para PCD que les permita desarrollarse en sociedad.

En cuanto a las modificaciones que cada empresa realizó al ingresar la PCD, se encuentra que la única empresa que anticipa la necesidad estructural que tiene la PCD es manufactura, en este caso como ya le conocían, el gerente le adecua un espacio y además le asigna un ayudante para que esté atento a cualquier solicitud de la PCD. En la empresa de servicios no se realizaron modificaciones según lo mencionan los y las participantes; en la actualidad el acceso a la empresa no es adecuado para la PCD, ni para usuarios con discapacidad.

El gerente actual de la empresa de servicios refirió que intentó mejorar el desempeño laboral de la PCD brindándole acceso a una computadora, sin embargo, se menciona que no fue provechoso, probablemente esta no era la necesidad primordial de la PCD, pero el gerente actuó conforme a su propia creencia y no le preguntó a la PCD qué necesitaba para mejorar su desempeño laboral. Esto es importante ya que según lo mencionan González y Ballestas (2017) las PCD enfatizan en que existe desconocimiento de las adaptaciones que se pueden realizar para contratar a una PCD, en lo cual Rueda y Andrade (2016) concuerdan que uno de los principales obstáculos para la búsqueda y encuentro de trabajo son las barreras arquitectónicas y sociales.

Para finalizar esta categoría, es importante mencionar el tema de la discriminación, la empresa de servicios expresa que la PCD sí ha vivido discriminación por parte de la jefatura anterior y por parte de compañeros/as, sin embargo, el gerente actual menciona que se le dan muchas bromas y que él disfruta de las mismas, no obstante, la PCD no menciona las bromas, pero sí que ha sufrido discriminación por parte de jefaturas y compañeros/as. Además, el grupo focal expresó dos actos de discriminación, realizados por un mismo compañero, esta persona no fue sancionada por estos comentarios despreciativos.

Lo anterior es un acto discriminatorio que se suma a lo que ha vivido la PCD desde su ingreso a la empresa, se debe recordar que: la contratación se asume por exigencia de la ley 7600; no se preparan protocolos para ingresar a una PCD; la encargada de recursos humanos compara la llegada de esta persona con la llegada de la cigüeña; claramente la empresa ha permitido y ha formado parte de la transgresión a los derechos de la PCD. En relación a esto, la Ley 7600 (1996) refiere que se considerarán como actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de la persona, exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear.

En cuanto a comercio de igual forma, el gerente y la encargada de recursos humanos mencionan que se “vacila” con la discapacidad de su colaborador, y que el mismo se involucra, además la PCD añade, que es él mismo quien provoca que le den ese tipo de bromas, lo cual puede ser su forma de ser aceptado y de involucrarse con sus compañeros/as, dado que en una ocasión recibió discriminación por parte de un cliente lo cual lo hizo sentir incómodo, pero con sus compañeros/as refiere se siente a gusto.

Relacionado a lo anterior, el estudio de Vásquez y Alfaro (2019) menciona que las principales causas de despido o abandono de trabajo por parte de PCD han sido por hostigamiento sexual, petición de los clientes o problemas con compañeros/as; lo cual refleja

asimismo, la importancia que posee para una PCD la relación con sus colegas, dado que según lo afirma el grupo focal de la empresa de comercio, el aporte significativo de la PCD, es la motivación que genera a los demás, el impulsarlos a querer hacer las cosas mejor que él, claramente esto es una interacción real en esta empresa, sin hacerlo de forma consciente la PCD se ha convertido en una pieza fundamental para que los demás empleados/as se sientan motivados y en ocasiones hasta “entretenidos”.

En cuanto a la empresa de manufactura es la única donde no se refiere que se hayan presentado actos discriminatorios, el grupo focal describe a la PCD con admiración por su conocimiento, sin embargo, no se relacionan constantemente con él por lo tanto no se puede comparar con los otros dos participantes con discapacidad, claramente para esta persona no hay una lucha constante de aceptación, él trabaja en su área, las horas que se requieran y posteriormente se retira de la empresa, sin embargo, los otros dos participantes tienen horarios extensos donde deben estar alerta a cualquier acción negativa en su contra debido a ser “diferente”, es importante en cuanto a la empresa de manufactura prever para contrataciones futuras actos discriminatorios que puedan vivenciar sus colaboradores/as.

Como cierre se debe rescatar que las tres empresas reconocen que si se brindan condiciones y oportunidades las PCD pueden desarrollar sus labores adecuadamente, sin embargo existen creencias sobre aspectos tales como: los tipos de discapacidad que mejor se adaptan a las empresas; las modificaciones que se deben realizar al contratar a una PCD; y los actos discriminatorios; que discrepan con las creencias de las PCD y que son de suma relevancia para que esta población se desenvuelva laboralmente.

## CAPÍTULO II

### **Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de Personas con Discapacidad.**

En el presente capítulo se describen las políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD en cada una de las empresas participantes, siendo éstas, como ya se ha mencionado, de servicios, comercio y manufactura. Entendiendo por políticas cada directriz de la empresa que sean guiadas a la contratación de PCD y por buenas prácticas, todo proceso de contratación realizado de una forma eficaz y útil (Antezana y Linkimer, 2015).

#### **1. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD: la perspectiva de gerentes, encargadas de Recursos Humanos y personal de la empresa.**

En este apartado se encuentran las políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD en cada una de las empresas, esto desde la perspectiva de los gerentes, las encargadas de recursos humanos y personal participante en los grupos focales. El apartado se subdivide en las categorías de: contratación de las PCD; ferias de empleo para PCD; capacitación al personal sobre el tema de discapacidad; leyes que respaldan el derecho al trabajo de PCD; políticas de contratación de PCD; y buenas prácticas de contratación de personas con discapacidad.

##### **a. Contratación de las Personas con Discapacidad**

En cuanto a la contratación de PCD, en el estudio de Canossa (2020) se menciona que de 381 empresas, el 92% afirmaron que en la empresa no se había contratado nunca un colaborador con discapacidad; esto a pesar de que entidades como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Ministerio de Educación Pública (MEP), y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), han promovido la iniciativa de contratar PCD,

sin embargo, no se percibe avance a nivel empresarial y esto podría empezar a dar guía a los resultados de este estudio.

Al consultar a los y las gerentes acerca de si poseen un protocolo de contratación para PCD, estos mencionan:

*Desde cuándo contratan, no sé desde cuándo contratan (...) que yo sepa es la primera vez, es el primero, el primero que ha estado aquí, el primero que hemos tenido aquí, pero como le digo fue una decisión de la administración superior (Gerente de Servicios).*

*Desde los inicios no, pero sí recuerdo que antes de “R” había un muchacho que trabajaba acá que tenía esa situación, un problema en la espalda que le provocaba un problema en las piernas y las manos inclusive estaba pensionado y todo (Gerente de Comercio).*

*“No vea somos nuevitos, entonces nunca nos ha llegado una solicitud de una persona con discapacidad, sólo él” (Gerente de Manufactura).*

Como puede observarse, el gerente de servicios desconoce desde cuándo se empiezan a contratar PCD en la empresa y aclara que en la Sede de Atenas es la primera vez, en cuanto a comercio no contratan desde sus inicios, pero sí habían tenido un trabajador con discapacidad antes de la persona que está actualmente, y manufactura alega ser una empresa con apertura reciente por lo que es la primera vez que contratan una PCD. Así entonces, a pesar de que estas empresas marcan una diferencia en la sociedad por tener un colaborador con discapacidad, no reflejan que sea una decisión analizada en pro de las PCD, ya que no queda claro en qué momento de su historia institucional se implementa la contratación de esta población, por tanto, no parece haber detrás una política sensibilizada para iniciar la apertura laboral a PCD.

Para ampliar la información anterior es importante conocer la opinión de las encargadas de recursos humanos:

*“No es desde sus inicios, al llegar la ley es que se establecen ciertos tipos de discapacidades” (RRHH de Servicios).*

*“Que yo sepa solamente “R”” (RRHH de Comercio).*

*“Él es el primero” (RRHH de Manufactura).*

La encargada de recursos humanos de servicios aclara que las contrataciones de PCD se dan cuando la ley lo empieza a exigir, añadiendo a su vez un dato relevante, según su creencia se establece apertura laboral solo para algunos tipos de discapacidades, lo cual sería contrario a lo establecido en las leyes que respaldan la inclusión laboral de PCD, éstas no incluyen una lista especificando ese dato; en cuanto a comercio la encargada de recursos humanos desconoce que haya trabajado otra PCD antes de “R”, y la encargada de recursos humanos de manufactura afirma que es la primera PCD contratada en la empresa. Dado que en las dos primeras categorías de empresas los gerentes y las encargadas de recursos humanos tienen opiniones diferentes es importante rescatar el aporte de los grupos focales:

*“A mi parecer sí ha habido más de una persona, pero están un poco invisibilizados, en general son pocas personas y las que están, están invisibilizadas” (Grupo focal de Servicios).*

*“No a un muchacho en Río Grande que tenía una discapacidad, a él lo tenían en el área de cámaras, pero tengo entendido que, por cuestiones de salud de él, él mismo renunció” (Grupo focal de Comercio).*

*“Es la primera” (Grupo focal de Manufactura).*

Es interesante notar que el grupo focal de la empresa de servicios, refieren que la organización tiene más de un colaborador con discapacidad, pero creen que son invisibilizadas, lo cual parece ser acertado según el discurso de los/as demás participantes, además de que no se posee un registro de personal con discapacidad, a pesar de que su interés por esta población, surge por exigencia de ley. El grupo focal de comercio afirma que en la empresa ya había laborado otra PCD, y el grupo focal de manufactura confirma que es la primera PCD contratada.

Como resumen y análisis se rescata que no existe un momento significativo que marque el inicio de la contratación de PCD, como institución no pueden describir cuándo deciden incluir en su personal a una persona con discapacidad, por lo tanto, se puede percibir que la contratación de esta población no emerge de una iniciativa empresarial, sino que ha sido una casualidad. La contratación de las PCD en ninguna empresa fue una decisión planeada con anterioridad, se rescata la importancia de que están fomentando la inclusión laboral, sin embargo, se necesita mayor conciencia de la importancia de emplear a PCD por políticas o iniciativa de la organización, que además pueda ser socializada o incluso forme parte del “branding” de la misma, esto brindaría mayor seguridad a una PCD al momento de buscar empleo. Así mismo, las empresas tendrían mayor amplitud en sus métodos y medios de contratación para esta población.

#### **b. Medios de contrataciones para Personas con Discapacidad.**

En los antecedentes del presente estudio, no se identifica información sobre los medios que utilizan las empresas para contratar a una PCD, solamente el estudio de Fernández, et al., (2011) donde mencionan que las empresas acuden mayormente a instituciones o fundaciones para realizar la contratación de PCD. Dada la información anterior se procede a conocer el

aporte de los gerentes, encargadas de recursos humanos y los grupos focales en cuanto a los medios utilizados por cada empresa para contratar PCD, al respecto los gerentes refieren:

*Los procesos de contratación inclusive si usted quiere presentar una solicitud hay una plataforma y usted lo sube, verdad. Y ya después a través de concursos internos cuando el concurso interno no se logra llenar, porque no hay personas con el perfil adecuado con las competencias adecuadas o porque nadie participa, entonces se acude a las personas de afuera (...) en el caso de “K” estoy casi seguro que fue una intervención yo, yo no puedo asegurárselo, pero estoy casi seguro que alguien digamos con algún contacto jurídico acudió a la administración superior dando seguimiento a presidencia ejecutiva y como hay una cuota que cumplir ahí entonces sencillamente se le contrató, no creo que haya participado de ningún concurso, no creo (Gerente de Servicios).*

*Por el mismo medio que hacemos todas, ahorita ya sacamos un anuncio y si nos llega una persona con discapacidad igual la valoramos para ver si puede aplicar o no, pero es igual, nunca hacemos algo especial para ellos no, no ha habido una opción, o la verdad no nos hemos dado la opción (Gerente de Comercio).*

*“Por medio de la palabra verdad, al yo ya conocerlo solo lo hablamos y ya después hicimos todos los papeles. No fue que yo saque un anuncio ni nada de eso” (Gerente de Manufactura).*

A pesar de que la empresa de servicios tiene un protocolo de contratación homogeneizado al ser una institución pública, el cual refiere a un concurso interno y después evaluar las solicitudes que han ingresado, el gerente indica creer que la contratación de la PCD se realizó por medio de un contacto jurídico que acudió a la administración a realizar la solicitud para esta persona en particular y como tenían una cuota que cumplir se le contrató, lo

cual deja en evidencia que el ingreso de la PCD no es correcto porque debió ser por medio de servicio civil. En cuanto a comercio menciona que no han hecho nada especial para las PCD, aclara que no se han dado la oportunidad de hacerlo, sin embargo, comentan que si llega una persona con discapacidad la valoran para ver si puede trabajar para la empresa, no obstante, sería un proceso discriminatorio ya que no se sabe bajo qué estándares y quién la realizaría. En el caso de manufactura el gerente habló con la PCD y ese fue su medio de contratación.

Se percibe claramente, al igual que en el subapartado anterior, que las empresas no tenían una planificación para en contratar a una PCD, no obstante, se les delegó una orden de contratación o se les presentó la oportunidad y por diversas razones tales como: por cumplir una cuota, porque la PCD se adapta al puesto o por la capacidad educativa de la PCD, realizan positivamente la contratación. Sin embargo, no existió una previa organización que les permitiera tener claro qué medios utilizar para contratar a una PCD. Aunado a esto es importante conocer la perspectiva de las encargadas de recursos humanos:

*Antes se hacía personal, después del COVID-19 y todo esto, se hace virtual la persona debe reclutarse en un banco de ofertas y eso es a nivel nacional y está adaptado a usted, ahí no le va a salir si usted no puede caminar, si usted no ve, aquí simplemente, por ejemplo, buscamos un fontanero y a mí me sale una lista y ya se nombra, se les envía vía correo los papeles y si nos gusta lo entrevistamos, pero ya no existe este tipo de cercanía con la persona. Y en caso de “K” como le decía solo lo mandaron y se recibió y listo (RRHH de Servicios).*

*“Nosotros hacemos reclutamiento igual que todas las empresas a través de currículos y se hace reclutamiento del personal, se hacen entrevistas y posteriormente se contrata” (RRHH de Comercio).*

*“El jefe lo conoce entonces hablando con él se dieron cuenta que podría colaborar en la empresa” (RRHH de Manufactura).*

Tanto la encargada de recursos humanos como el gerente de servicios coinciden en que la empresa tiene una plataforma o banco de ofertas para hacer la solicitud de empleo, recursos humanos menciona que esa herramienta está adaptada a la necesidad que ellos como empresa buscan, no hay un espacio exclusivo para PCD, sin embargo, se debe recordar que es una institución guiada por leyes nacionales que les indican cómo realizar la contratación, pero a pesar de ello no poseen medios adaptados a las necesidades de esta población. De igual forma la empresa de comercio refiere utilizar las entrevistas como medio de contratación, y manufactura utilizó como forma de contratación el hablar personalmente con la PCD.

A modo de cierre, las empresas han utilizado medios informales para la contratación de las PCD, únicamente la empresa de comercio utilizó la entrevista, sin embargo, ninguna de las empresas ha realizado protocolos o políticas formales para estos procesos. En cuanto a la empresa de comercio, podría considerarse discriminatorio el proceso por el cual la PCD pasó para ser contratada, así como la informalidad de asignación de puesto ya que se dio una invisibilización de la persona y se centralizó en una necesidad política de la empresa, lo cual se transforma en una discriminación para otras PCD que pudieron haber participado por ese empleo. El gerente de comercio menciona que “no se ha dado la oportunidad”, esto es una apertura para entender que la inserción de PCD sigue siendo un tema en abandono y de poco interés en el sector empresarial.

### **c. Protocolo(s) de contratación de Personas con Discapacidad.**

Cuando se habla de protocolos de contratación de PCD se debe entender como las fases que se llevan a cabo para realizar la contratación, a nivel de antecedentes a este estudio no se encuentra una investigación específica sobre protocolos de contratación para personas con

discapacidad, sin embargo, Montero (2015) rescata las responsabilidades que se le otorgan a las empresas según la Ley 7600, entre las cuales se encuentra adecuar los protocolos, así como los mecanismos de selección y reclutamiento.

A continuación, se expone el conocimiento de los gerentes, encargadas de recursos humanos y grupos focales sobre los protocolos de contratación de PCD en cada empresa:

*“No recuerdo que haya una política o una directriz con respecto a esto, sin embargo, la institución ha sido más productiva en lo que ha sido la infraestructura”*  
(Gerente de Servicios).

*Si lo tenemos, pero por escrito no está ahorita, pero igual vemos cuál es la necesidad que tenemos, vemos a ver qué puntos, hacemos una lluvia de ideas entre mi persona y la muchacha de recursos humanos, las analizamos vemos a ver cuáles son y decimos para este puesto vamos a ocupar esta y esta y esta otra* (Gerente de Comercio).

*“No no, solo sacamos las características que se necesiten para el puesto y valoramos”* (Gerente de Manufactura).

Ninguna de las tres empresas refiere tener un perfil o protocolo de contratación de PCD, lo hacen de manera general, valorando las necesidades que tenga la empresa en el momento. El gerente de servicios menciona que la empresa ha sido más productiva en infraestructura, lo cual quiere decir que se han enfocado en realizar modificaciones estructurales; el gerente de comercio menciona que sí lo poseen, pero no por escrito, sin embargo, esto, aunque una buena práctica, es relevante ponerlo por escrito a modo de protocolo, y que no se dependa de la buena voluntad de quien está hoy en un puesto de trabajo para que en el futuro se sigan desarrollando buenas acciones en la contratación de PCD. Para ampliar la información, es importante conocer el aporte de las encargadas de recursos humanos:

*“No, no tiene uno específico para personas con discapacidad, es el mismo procedimiento para todos en general” (RRHH de Servicios).*

*“No, solo se hacen las entrevistas se ven las habilidades blandas y las fuertes que funcionan para el puesto” (RRHH de Comercio).*

*“No aún no, estamos empezando y conforme vaya surgiendo la empresa iremos cumpliendo con todos los requisitos” (RRHH de Manufactura).*

A partir de los discursos anteriores es claro que en la empresa de servicios existe una contradicción, puesto que tanto el gerente como la encargada de recursos humanos mencionan en el capítulo anterior que la contratación de la PCD se realizó por exigencia de la ley, lo cual debería de estar acompañado de un asesoramiento de cómo hacer cumplir la misma, adecuando protocolos para esta población, pero tal parece que desconocen la responsabilidad que conlleva dicha legislación. Así mismo, la empresa de comercio se contradice, el gerente menciona que sí tienen un protocolo de contratación, pero no por escrito, sin embargo, la encargada de recursos humanos desconoce la existencia del mismo, para ella las contrataciones se hacen de igual forma para todas las personas.

La empresa de manufactura se escuda en que son una empresa joven; lo cual quiere decir que abrieron la organización hace menos de tres años; y que irán cumpliendo con esos protocolos más adelante. En este punto se torna importante tomar en consideración la visión de las personas participantes en los grupos focales:

*“La verdad es algo que nunca he escuchado” (Grupo focal de Servicios).*

*“No” (Grupo focal de Comercio).*

*“No sabemos eso” (Grupo focal de Manufactura).*

Al parecer en ninguna de las empresas se ha dado información sobre la adecuación de protocolos de contratación de PCD, en el caso de la empresa de servicios el grupo focal ya había mencionado que la contratación de la PCD se había realizado por exigencia de la Ley 7600, sin embargo, no conocen cuál es el debido procedimiento. En cuanto a la empresa de comercio mayoritariamente se establece que la empresa no cuenta con un protocolo de contratación, además, en la empresa de manufactura al no existir el protocolo el personal en general desconoce el tema.

A modo de resumen y análisis, se rescata que no existe una exigencia de crear protocolos exclusivos para esta población, sin embargo, sí deben adecuarse los existentes para brindar la oportunidad de que las PCD participen por un empleo, no obstante, se les pregunta por protocolos exclusivos para indagar su conocimiento en el tema de discapacidad. Las empresas claramente no cuentan con protocolo de contratación para PCD, pero tampoco han realizado modificaciones a los actuales, en la empresa de servicios sigue siendo evidente que no hubo o hay un interés por ser una empresa inclusiva, al recibir la orden de contratar PCD probablemente no se les brindó información de los procesos que debían cumplir e ingresaron a la PCD bajo un proceso de informalidad y desinformación preocupante.

Por su parte, en la empresa de comercio el gerente genera la impresión de saber que sí necesitan un protocolo específico, pero al no tenerlo decide mencionar que sí lo tienen pero no por escrito, mientras la encargada de recursos humanos aclara que no poseen dicho protocolo y las contrataciones se realizan de manera general, esto es importante porque refleja la necesidad empresarial de tener todos los procesos en orden y evitarse revisiones legales, sin embargo, ese no es el objetivo de análisis de esta investigación.

Finalmente, la empresa de manufactura se resguarda en que son una empresa con poco tiempo de apertura, sin embargo, al tener a una persona encargada de reclutar personal sería

relevante desde ahora empezar a trabajar sobre los procedimientos de contratación de una PCD. Así mismo, mencionan que esperan más adelante “cumplir con todos los requisitos”, lo cual es semejante a la empresa de comercio, quienes poseen el conocimiento de la importancia y necesidad de tener protocolos claros y específicos, sin embargo, no se da el paso empresarial hacia la inclusión de PCD.

#### **d. Ferias de empleo para atraer Personas con Discapacidad.**

Para el presente estudio, se entiende a las ferias de empleo como los eventos de reclutamiento y selección en función de las necesidades de personal de las empresas, permitiendo el acceso de información sobre los puestos de trabajo disponibles (Unidad del Servicio Nacional de Empleo, 2021). Antezana y Linkimer (2015), al describir el concepto de políticas en la contratación de PCD, destacan que un ejemplo de buenas prácticas dirigidas a esta población es realizar proyectos dirigidos a la búsqueda de este personal, no obstante, la investigación de Umaña (2019) revela que en Costa Rica hay programas que se dedican a enlazarse con empresas y realizar ferias de empleo para promover la contratación de PCD, sin embargo, no han sido exitosas debido al poco interés empresarial en participar y en contratar.

Tomando en consideración la información anterior, se procede a conocer la visión de los gerentes y encargadas de recursos humanos en cuanto al tema de ferias de empleo para PCD:

*“No que yo sepa. De hecho, en la institución no hacen ferias que yo sepa, ya en las instituciones públicas normalmente hay mucha oferta” (Gerente de Servicios).*

*“No lo hemos pensado la verdad, pero podríamos analizarlo para un futuro” (Gerente de Comercio).*

*“No nunca, por eso mismo de la juventud verdad, pero yo he trabajado en lugares donde hasta estuve encargado de un movimiento sobre discapacidad y espero poder brindar eso en mi empresa verdad, darles oportunidad a personas así” (Gerente de Manufactura).*

Ninguna de las tres empresas ha realizado ferias de empleo con el fin de atraer PCD, en la empresa de servicios el gerente menciona que no se hacen ferias en una institución pública, puesto que se cuenta con muchas personas oferentes, comercio y manufactura añaden que lo tomarán en cuenta en un futuro, además, el gerente de manufactura comenta que las ferias de empleo no se realizan porque son una empresa joven. Es importante destacar que las encargadas de recursos humanos respondieron que no han realizado ferias de empleo, por lo tanto, se evidencia que las ferias de empleo para atraer personal con discapacidad, no es una temática que haya generado importancia anteriormente, pero debe hacerse la salvedad de que ninguna de las empresas ha desarrollado ferias de empleo para atracción de personal en general, por tanto, no se constituye en una práctica organizacional.

#### **e. Plazas destinadas para Personas con Discapacidad.**

Las empresas del sector público tienen la obligatoriedad de cumplir con reservar 5% de las plazas disponibles para PCD, sin embargo, ya en estudios anteriores, se han identificado barreras por parte de las mismas, como, por ejemplo, el desinterés por cumplir lo decretado en las leyes del país, herramientas tecnológicas obsoletas y procesos inaccesibles (Umaña, 2019).

Se procede entonces, a conocer las percepciones y experiencias de los gerentes y encargadas de recursos humanos sobre las plazas destinadas para PCD en cada una de las empresas, recordando que la empresa de servicios es la única institución pública, la cual se le otorga de manera formal la obligatoriedad de contratar PCD, no obstante, se requiere conocer

la situación de cada empresa bajo la consulta cuántas plazas tiene la empresa destinadas para personas con discapacidad:

*“No, eso no lo tenemos, por lo menos yo, a mí nunca me han informado, digamos de algo así. Eh, más bien en lo que hemos estado trabajando es en el tema de género” (Gerente de Servicios).*

*“Ninguna, en realidad es en general” (Gerente de Comercio).*

*“Ninguna por lo mismo anterior” (Gerente de Manufactura).*

Las tres empresas coinciden en que no tienen plazas destinadas para personas con discapacidad. El gerente de servicios no conoce si tienen plazas para PCD, sin embargo, ya se ha mencionado anteriormente que se rigen por la Ley que los obliga a contar con un mínimo de 5% de plazas vacantes o interinas para esta población, no obstante el gerente da lugar a la labor que realizan en cuanto a género, por otra parte el gerente de comercio menciona que las plazas son generales y el gerente de manufactura destaca que por el tema ya mencionado de ser una empresa reciente, aún no cuentan con las plazas específicas. Sin embargo, es importante complementar esta información, con el conocimiento de las encargadas de recursos humanos sobre las plazas destinadas para PCD:

*En esta región una, porque en ese momento que te digo que nos dieron las plazas era una por región y son seis regiones y he de suponer que en las otras regiones dejaron más plazas porque yo he visto varias personas con discapacidad en las sedes, pero era una por región en cumplimiento del marco de la ley verdad (RRHH de Servicio).*

*“No tenemos” (RRHH de Comercio).*

*“No, ninguna” (RRHH de Manufactura).*

El aporte de las encargadas de recursos humanos es importante, en el caso de la empresa de servicios se destaca que el gerente desconoce que, si existen plazas destinadas para PCD, a lo largo de la interacción han dejado claro que la contratación fue por medio de una exigencia reglamentaria, en ese sentido, la encargada de recursos humanos aclara que es una plaza por región. En las dos empresas restantes los participantes concuerdan en que no poseen plazas específicas destinadas para PCD.

Como cierre y análisis, se rescata la desinformación que poseen en la empresa de servicios ante la decisión de contratar a una PCD, la encargada de recursos humanos desarrolla un papel muy importante, sin embargo, no es solo la responsabilidad de ésta área tener el conocimiento en estos temas, la capacitación y sensibilización de los altos mandos acerca de lo que conlleva cumplir con las exigencias de las leyes vigentes en el país se torna de relevancia para el cumplimiento adecuado respecto al manejo de una legislación nacional de tanto valor en la actualidad.

Por otra parte, la empresa de comercio posee un colaborador con discapacidad, pero tal parece que no estaban enterados que pueden abrir plazas para esta población, anteriormente el gerente había mencionado que en un futuro podrían realizar ferias de empleo para PCD, pero al analizar la información de manera global, se va rescatando que esta empresa necesita capacitación y sensibilización para lograr esos objetivos que visualizan, lo cual sería también lo más recomendable para la empresa de manufactura, quienes, al ser una empresa joven, como destacan de forma recurrente, parecen tener la visión de ser empresa inclusiva.

**f. Capacitación brindada al personal de Recursos Humanos.**

En el estudio de Canossa (2020) se menciona que el reto más importante al que se enfrenta la población con discapacidad para emplearse es la falta de perfiles de puesto con condiciones inclusivas, por lo tanto, destacan que la capacitación al personal sobre la inclusión aportaría a generar cambios en los procesos de reclutamiento y selección. Para que este proceso se lleve a cabo de forma adecuada e inclusiva se sugiere que se brinde mayor educación sobre igualdad desde el sistema educativo, además de que las capacitaciones sean impartidas por personas con discapacidad.

A partir de la información anterior, se prosigue a conocer el aporte de los gerentes y encargadas de recursos humanos en el tema de capacitación al personal de RRHH:

*Desconozco el material de contratación de personal digamos yo soy cliente en las otras etapas del proceso, la institución que es bastante grande somos cuatro mil empleados, ehh la dirección de recursos humanos como tal tiene su sede en Pavas, San José y es una dirección a nivel nacional (Gerente de Servicios).*

*“No, la verdad que no” (Gerente de Comercio).*

*“El que recluto soy yo, y como le digo tengo conocimiento por lo que he hecho en otras empresas” “Estuve a cargo de un proyecto de inclusión laboral para estas personas” (Gerente de Manufactura).*

El gerente de servicios desconoce si se les ha brindado capacitación a las personas encargadas de reclutamiento, selección e inducción, ya que el área de recursos humanos está en San José y es una para todas las regiones. En cuanto a comercio, el gerente menciona que no se ha brindado capacitación en este aspecto y el gerente de manufactura es la persona que realiza el proceso de contratación y menciona que tiene experiencia en el tema porque tuvo que

trabajar para otras empresas, específicamente estuvo a cargo de un proyecto para la inclusión de PCD.

En relación con lo aportado por los gerentes, las encargadas de recursos humanos agregan:

*No, vamos a ver, hace como tres años, se participó en un curso allá en el Colegio de Ciencias Económicas y no nada más, después de ahí este no se ha ampliado más, vienen a veces, a reclutamiento y selección no (RRHH de Servicios).*

*“No” (RRHH de Comercio).*

*“Al jefe le gusta reclutar él y sí sé que donde él trabajaba había tenido una experiencia con este tema, yo trato de informarme con él” (RRHH de Manufactura).*

La encargada de recursos humanos de la empresa de servicios menciona que no han recibido más que un curso en el Colegio de Ciencias Económicas, es importante recalcar que ella es la única encargada de recursos humanos en toda la empresa, lo cual genera que realice sus labores desde la sede de San José. En la empresa de comercio no se han generado capacitaciones y las personas de recursos humanos de la empresa de manufactura refiere que se apoya en la experiencia que posee el gerente.

En referencia al mismo tema de la capacitación, se trabajó con los grupos focales la temática, se les preguntó si el área de RRHH ha recibido algún tipo de capacitación sobre el tema de discapacidad, al respecto indicaron:

*“Aquí lo que llegó un día fue un brochure, pero capacitación como tal en ningún momento” (Grupo focal de Servicios).*

*“Sí, porque aquí no solo “R”, sino que uno atiende clientes y se necesita saber cómo atenderlos” (Grupo focal de Comercio).*

*“Tal vez no una capacitación, pero sí hemos estado enterados y ya con las redes sociales uno llega a conocer mucho” (Grupo de Manufactura).*

El aporte de los grupos focales es importante, ya que generan una visión más amplia, la pregunta era que, si el área de recursos humanos había recibido capacitación sobre el tema, pero se entendió, que, si al personal de la empresa se le había brindado información sobre discapacidad, la investigadora no realiza la corrección porque los datos generados son relevantes. ayudan a comprender si las áreas de RRHH no son capacitadas, la empresa en general va a sufrir de desconocimiento en estos temas, ya que es desde esa área, que se genera la información pertinente que las organizaciones necesitan que sus empleados/as tengan clara.

Primeramente, el grupo focal de servicios menciona que han recibido un brochure, pero capacitaciones no, claramente el área de recursos humanos no ha solicitado información para el sector mismo, por lo tanto, tampoco va a visualizar la importancia que el resto de la empresa esté sensibilizada con el tema. En cuanto al grupo focal de comercio mencionan que no han recibido capacitación, sin embargo, agregan que sería importante que se les brindaran debido a que trabajan en atención al público y necesitan saber cómo atender a una PCD, lo que refleja la necesidad de contar con jefaturas capacitadas para desarrollar y abarcar los temas que van tomando relevancia socialmente, para un mejor desarrollo empresarial.

En el caso del grupo focal de manufactura, aportan que, a pesar de no recibir capacitación por parte de la empresa, las redes sociales ayudan a mantenerse informados, lo cual es preocupante debido a que las redes sociales no siempre brindan información real o certera, así mismo, brindan la opción de que me ajuste solo con lo que estoy de acuerdo, por lo

tanto, si estas personas están en desacuerdo con la inclusión laboral de PCD, no podrán ser “educados” en estas plataformas.

Como conclusión se rescata que la empresa de servicios es una institución pública que asume la contratación de la PCD por medio de una ley, sin embargo, no se le capacitó para ejercer la ley con veracidad y responsabilidad, lo cual instintivamente nos hace reflexionar si esto es una situación en la que se encuentran todas las entidades públicas o el resto de sedes de esta organización como tal. Por otra parte, la empresa de comercio brinda un aporte esencial, no se ha brindado capacitación, sin embargo, lo consideran importante porque tienen un compañero con discapacidad y para tener claro cómo brindar un mejor servicio a clientes con discapacidad. Finalmente, la empresa de manufactura, tienen un buen comienzo ya que el gerente tiene conocimiento en el tema, lo preocupante es que ese saber no se lleve a la práctica y no se le transmita al área de RRHH y personal en general.

#### **g. Políticas de contratación de PCD.**

Se entiende por políticas de contratación todas las directrices que sean guiadas a la contratación de una PCD, bajo este concepto una empresa inclusiva necesita políticas de inclusión laboral que permitan la diversidad en el personal, genere la no discriminación y la igualdad de oportunidades, esto en todos los ejes del quehacer: misión, visión, objetivos, relación con empleados(as) y clientes (Antezana y Linkimer,2015).

Conociendo la importancia que tienen las políticas de contratación en una empresa, se procede a conocer el saber de los gerentes y encargadas de recursos humanos al respecto, bajo la consulta en referencia a si la cuenta con políticas de contratación de PCD:

*“No tenemos una política como tal, ya que como le digo se asignaron a las personas al puesto de forma interna, desconozco más de ahí” (Gerente de Servicios).*

*“No” (Gerente de Comercio).*

*“No, aún no” (Gerente de Manufactura).*

Ninguna de las tres empresas cuenta con políticas de contratación de PCD, el gerente de servicios vuelve a enfatizar que la contratación se hizo de forma interna y bajo la legislación, lo cual empieza a generar la duda, si este proceso de inserción laboral fue tan discreto como reiteran o toda la administración de la organización es conocedora del mismo y prefieren no referirse al tema por temor a ser señalados por guardar silencio por tantos años; los gerentes de comercio y manufactura responden sin mayor detalle que no. Al ser poca la información brindada por los gerentes es necesario agregar el aporte de las encargadas de recursos humanos:

Todas las encargadas contestaron que no poseen políticas de contratación para esta población. No se esperaba obtener tan poca información por parte de las encargadas de recursos humanos, por ello se rescatan las valoraciones de los grupos focales:

*“Existe, pero en el papel, en la práctica no”, otra persona agrega, “lo desconozco, sé que la Ley nos obliga, pero no sé si internamente la institución lo tiene” (Grupo focal de Servicios).*

*“No” (Grupo focal de Comercio).*

*“No” (Grupo focal de Manufactura).*

El grupo focal de servicios brinda información de suma relevancia, “existe pero en el papel, en la práctica no”, lo cual se ha reflejado anteriormente, esta institución es autónoma sin embargo, tiene una directriz por medio de una ley, pero no tienen según el gerente y encargada de recursos humanos políticas de contratación de PCD, lo cual sería totalmente contradictorio, pero como bien lo menciona el grupo focal es un proceso que no han desarrollado en la práctica,

pero claramente debe de existir en los archivos. Por su parte las dos empresas restantes concuerdan de manera general que no tienen políticas de contratación de PCD, lo cual debería provocar una auto evaluación, ya que son instituciones establecidas que han esquivado procesos de suma importancia a nivel social y empresarial.

A partir de la información anterior se puede indicar que las tres empresas, aunque bien tienen PCD trabajando, poseen vacíos importantes, ya que las políticas emergen desde la misión, visión y objetivos de cada organización y, si estos no incluyen la igualdad y diversidad, difícilmente la institución se sienta con la responsabilidad de desarrollar políticas adecuadas para PCD, y menos aún se cuente con la ética organizacional para ponerlas en práctica. En cuanto a la empresa de servicios es relevante que crean no tener políticas de contratación, lo cual quiere decir que cuando contrataron a las PCD no generaron cambios en sus objetivos empresariales, lo que a su vez es contradictorio porque deben de poseer registros y documentos referentes a los procesos que debían realizar para poder contratar a la PCD.

#### **h. Buenas prácticas de contratación de Personas con Discapacidad.**

Se entiende por buenas prácticas de contratación todos los procesos en referencia a la atracción del talento humano realizados de manera eficaz y útil (Antezana y Linkimer, 2015), por otra parte, Carrillo (2015) menciona que donde impera el egoísmo, la ambición y la violación de las leyes no puede hablarse de buenas prácticas, debido a que estas refieren a un bienestar colectivo, a un ambiente humano y satisfactorio.

Así mismo, Mercado, Acuerdo y Prácticas Restrictiva-SCPM (2015), mencionan que las buenas prácticas deben desarrollarse con base a los fines comunes que permitan realizar contrataciones oportunas, eficientes y no corruptas. Por otra parte, Sanz y García (2008) señalan que las buenas prácticas se convirtieron en una estrategia empresarial, generando así

que los y las empleados(as) se identifiquen y comprometan con las empresas, por lo tanto, se crea la necesidad de trabajar para empresas con principios éticos y que sean solidarias con sus colaboradores(as).

Entendiendo la implicación que poseen las buenas prácticas en una organización, es importante conocer la visión de los gerentes y encargadas de recursos humanos, ante la consulta de si cuenta la empresa con buenas prácticas de contratación de personas con discapacidad:

*“Es difícil hablar del tema porque no me ha correspondido ver el ingreso de una persona con discapacidad y no he visto que exista en la plataforma algo exclusivo para personas con discapacidad, entonces no sabría” (Gerente de Servicios).*

*“No” (Gerente de Comercio).*

*“Yo diría que sí verdad, no lo contratamos a él por lástima, por ejemplo, sino por conocimiento, eso fue lo que valoramos para contratarlo, y así será con las personas que vengan en adelante” (Gerente de Manufactura).*

El gerente de servicios indica desconocer si cuentan con buenas prácticas para la contratación de PCD en la organización, pero ha descrito a lo largo de los capítulos cómo la empresa no ha sido inclusiva con su colaborador con discapacidad, por lo tanto, da a entender que para esta empresa solo lo escrito en un documento es relevante, lo cual no es internamente beneficioso para una organización, ya que se visualiza un abandono y desinterés por el bienestar real de sus colaboradores/as. A ello debería agregarse que indica que lo desconoce porque no le ha correspondido el ingreso de una PCD, ahora bien, la empresa tiene entre sus personas trabajadoras a una PCD, pero ante esto parece ser invisibilizada respecto a buenas prácticas que podrían desarrollarse para y con él.

El gerente de comercio menciona que no y el gerente de manufactura añade que sí, ya que la contratación de esta persona no se hizo por lástima de su discapacidad, sino por su conocimiento. Para mayor riqueza en el análisis es importante conocer la perspectiva de las encargadas de recursos humanos:

*“Como le digo no he tenido la oportunidad de contratar a una persona con discapacidad, en el banco de ofertas no aparece y tampoco tenemos una política” (RRHH de Servicio).*

*“Yo digo que sí, porque es una empresa que no discrimina” (RRHH de Comercio).*

*“Por escrito no, pero esperamos tener en algún momento” (RRHH de Manufactura).*

Tanto en la empresa de servicios, como en las dos entidades restantes poseen un desconocimiento de lo que refiere a buenas prácticas, ya que estas hacen hincapié en que todo el proceso referente a atracción de talento humano se realice de manera eficaz y útil; la empresa de comercio rescata la no discriminación como un acto positivo, al igual que la empresa de manufactura quienes visualizan la contratación de la PCD como una buena práctica puesto que no se realizó la inserción de la persona por “lástima”, sino por su formación y experiencia. Es importante rescatar el aporte del grupo focal de servicios, ya que a pesar de que el gerente y encargada de recursos humanos dicen que en el sistema no hay un documento sobre esto, el grupo focal tiene una visión diferente de las buenas prácticas y describen un ejemplo con el cual, ponen en duda la existencia de las mismas:

*Imagínese que "K " llegó aquí por un contacto político, el gerente o subgerente o alguien por ahí era, él tenía una amistad ahí porque “K” trabajaba en el aeropuerto*

*anteriormente y llegó por ese contacto. Entonces fue algo político y para cumplir con la Ley 7600 y con la imagen de la institución (Grupo Focal de Servicios).*

Como cierre y análisis, en la empresa de servicios ya se ha señalado la desorganización ante la contratación de la PCD, sin embargo, en cuanto a buenas prácticas, el gerente y encargada de recursos humanos señalan no tener un documento por escrito que los comprometa o los guíe a implementarlas, sin embargo, cuando se les envió la directriz de incluir personal con discapacidad, se debió capacitar a la empresa para dar continuidad a esa exigencia, tal parece que no fue así, lo que ha provocado que se incumpla con todos los procedimientos de forma correcta y eficaz, tal como lo menciona el grupo focal la contratación se realizó para “cumplir con la imagen de la empresa”, lo cual es de extrema preocupación, puesto que, las leyes no se crearon con el fin de llenar espacios, sino de brindar derechos de igualdad a las PCD.

En el caso de las empresas de comercio y manufactura, parece no estar claro a qué refieren las buenas prácticas, las características que mencionan son importantes, claro que se necesita contratar sin discriminación, y valorar los conocimientos, sin embargo, se evidencia falta de ajustes empresariales que les permitan tener total veracidad de que sus procesos de inclusión laboral son dirigidos por políticas y buenas prácticas.

## **2. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD: percepciones de las personas trabajadoras con discapacidad.**

En este apartado se plasma la información brindada por las personas trabajadoras participantes con algún tipo de discapacidad, en cuanto a sus experiencia y conocimiento sobre las políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral, es importante retomar el hecho de que los tres participantes dieron menos información de la esperada en las entrevistas, así mismo, recordar que la PCD de servicios, respondió la entrevista de forma escrita, ya que le era más fácil comunicarse por esta vía.

a. **Protocolo de contratación de PCD.**

En los antecedentes no se encontró información referente a protocolos de contratación de PCD, sin embargo, la Ley 7600 establece que se considera discriminación emplear mecanismos en la contratación que no estén adaptados a las necesidades de la PCD (Ley N° 7600, 1996). Ante ello para una organización será relevante considerar si sus mecanismos de contratación están siendo inclusivos, permitiendo así que toda persona interesada pueda participar por un empleo.

Dada la información anterior, se procede a conocer la perspectiva de las PCD en cuanto a si las empresas cuentan con protocolos de contratación de PCD:

*“Lo desconozco” (PCD de Servicios).*

*“No” (PCD de Comercio).*

*“No” (PCD de Manufactura).*

En el caso de la PCD de servicios no tiene conocimiento sobre la existencia de dichos protocolos, en este aspecto el gerente y la encargada de recursos humanos generaron confusión debido a que mencionan que la PCD se contrató por exigencia de la ley costarricense, lo cual los obliga a contar con un protocolo de contratación inclusivo, pero ellos mismos declaran no poseerlo. Lo anterior deja ver que esta empresa incumple con la ley en la que se respaldan, y necesitan mayor información al respecto.

En el caso de comercio, el gerente había mencionado que sí tenían, pero no por escrito, es evidente según el discurso de la encargada de recursos humanos y la PCD, esa afirmación es errónea o el ideal solo es del conocimiento de la gerencia. Manufactura por su parte indicaba

ser una empresa reciente para poseer estos documentos, y el participante con discapacidad no da mayor información, se limita a responder que no los poseen.

Claramente, estas tres personas no participaron en un proceso de contratación con protocolos específicos y bien definidos, de lo contrario, lo recordarían y hubiesen podido desarrollar más sus respuestas. Tal como lo planteaban los gerentes y encargados de recursos humanos las empresas no cuentan con protocolos de contratación de PCD.

**a. Ferias de empleo para PCD.**

Existen programas en Costa Rica, como SOY ARTE, que ayuda a generar ferias de empleo para PCD, sin embargo, existen testimonios de personas que acudieron a estas actividades en busca de emplearse, donde mencionan que algunas empresas solo reciben currículos y realizan cierta cantidad de entrevistas, pero la contratación no se lleva a cabo (Umaña, 2019). Por eso es importante indagar sobre la experiencia de las empresas participantes en este estudio, para generar mayor enriquecimiento y apoyo a programas como el ya mencionado, que se dedica a brindar la oportunidad a las PCD a postularse para diversas empresas.

A continuación, se menciona el conocimiento que poseen las PCD sobre la realización de ferias de empleo para PCD en cada una de las empresas:

*“No” (PCD de Servicios).*

*“En realidad, no sé cómo se maneja eso” (PCD de Comercio).*

*“No que yo sepa” (PCD de Manufactura).*

Las tres PCD concuerdan en que no se han realizado dichas actividades en las empresas o que ellos no saben al respecto, lo cual se relaciona con lo mencionado por gerentes y

encargadas de recursos humanos, es importante destacar que la empresa de servicios es la única que se rige por ley para realizar las contrataciones de PCD, por lo tanto realizar una feria de empleo les permitirá darse a conocer ante el cantón como una empresa donde las PCD pueden solicitar empleo, sin embargo, se percibe a través del discurso un desinterés por parte de la empresa ante esta población, por lo tanto no se proyectan ni se visualizan en una actividad como esas.

Aunado a lo anterior, las empresas de comercio y manufactura, poseen mucha desinformación en el tema de discapacidad, no contrataron a las PCD por políticas de la empresa, más bien fue una casualidad que los reclutas tuvieran discapacidad, por ende no le dieron mayor énfasis, sin embargo, sería de gran aporte a la comunidad que estas empresas, bajo estas experiencias positivas de contratación de PCD, se comprometieran con la inclusión laboral de otras PCD, y el realizar ferias de empleo o espacios donde puedan compartir sus buenas prácticas, pues serían una motivación y guía para otras instituciones desde sus propias experiencias.

#### **b. Capacitación al personal sobre el tema de discapacidad.**

En la inserción laboral de PCD las organizaciones asumen la responsabilidad de crear un sistema específico de selección, adecuar procedimientos, adaptar el puesto de trabajo, brindar información y capacitación (Montero, 2005). Los procesos mencionados por Montero le corresponden al área de recursos humanos, sin embargo, es necesario capacitar al personal general de la empresa en cuanto a la población con discapacidad, por lo tanto, se procede a conocer si desde la experiencia de la PCD, en las empresas se le ha brindado capacitación al personal encargado de reclutamiento, selección e inducción, así como al personal en general sobre el tema de discapacidad:

*“Muy poco” (PCD de Servicios).*

*“Yo tengo 13 años de estar aquí y nunca se ha comentado de algo así” (PCD de Comercio).*

*“Creo que no” (PCD de Manufactura).*

Con respecto a la capacitación al personal sobre el tema de discapacidad, la PCD de servicios comenta que se ha recibido poca, esto fue mencionado por la encargada de recursos humanos, quien había descrito que hace un tiempo recibieron únicamente un curso en el Colegio de Ciencias Económicas sobre discapacidad. Se esperaba más en el caso de esta institución, debido al respaldo que deberían poseer por ser parte del sector público a quien se le exige cumplir con la cuota de 5% de plazas disponibles para PCD, por ende, hubiese sido ideal que recibieran capacitación antes de contratar a una PCD, lo cual les hubiese permitido realizar los procedimientos y adecuaciones, de la mejor forma posible.

En cuanto a las PCD de comercio y manufactura al igual que los gerentes y encargadas de recursos humanos mencionan que en las empresas no se ha brindado capacitación, sin embargo, lo consideran importante como un proceso a futuro. Lo anterior indica que las empresas antes o después de la contratación de PCD no han realizado esfuerzos en este sentido, y en este aspecto debe recordarse que la contratación de estas personas surgió de contactos previos con las mismas.

### **c. Leyes que respaldan el derecho al trabajo a las Personas con Discapacidad**

Costa Rica cuenta con leyes que respaldan el derecho de las PCD a tener un trabajo, por ejemplo: Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, donde se establece que el Estado debe garantizar el derecho al trabajo de PCD en zonas rurales como urbanas, adecuado a las condiciones y necesidades de las personas solicitantes (Ley N°7600, 1996,). La ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad,

donde se manifiesta que esta población tiene el derecho a trabajar en igualdad de condiciones (Ley N° 8661, 2008). Y la Ley 8862 Inclusión y Protección laboral de las Personas con discapacidad en el Sector Público, donde se extiende que en las ofertas de empleo público se deben reservar un mínimo de 5% de vacantes para PCD (Ley N° 8862, 2010).

Según las leyes descritas anteriormente, se dispone a conocer si las empresas están al tanto de las leyes existentes en Costa Rica que respaldan el derecho al trabajo a las PCD, esto desde la perspectiva de las PCD participantes en este estudio:

*“Sí” (PCD de Servicios).*

*“No le puedo decir que sí, pero al ser una empresa de tantos años debe de tener algún conocimiento en esa área” (PCD de Comercio).*

*“No sabría decirle” (PCD de Manufactura).*

La PCD de servicios manifiesta que la empresa sí conoce las leyes de Costa Rica que respaldan el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, el participante de comercio asume que la empresa debe tener algún conocimiento al respecto, y la PCD de manufactura no sabe. Se observa que la empresa de servicios marca como única e indispensable la Ley 7600, pero a su vez retoman la exigencia del 5% de plazas disponibles para PCD, que corresponde a la Ley 8862, lo cual indica que la empresa no posee conocimiento de todas las leyes y sus implicaciones o responsabilidades.

En el caso de las empresas de comercio y manufactura los gerentes y encargadas de recursos humanos no mencionan ninguna ley en la cual se podrían amparar, lo cual es necesario siendo empresas que aseguran tener apertura para PCD. Es importante rescatar lo mencionado por la PCD de comercio, “al ser una empresa de tantos años debería tener algún conocimiento”,

lo cual refleja la necesidad que existe de capacitar a las instituciones en el tema de legislación sobre protección laboral de PCD.

#### **d. Políticas de contratación de Personas con Discapacidad.**

Cuando se habla de políticas de contratación de PCD, las empresas que se denominan inclusivas deben poseer una clara y específica política de inclusión laboral, esto con el interés de fomentar la diversidad en el personal, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, lo anterior debe reflejarse en su misión, visión y objetivos (Antezana y Linkimer, 2015).

Basado en el significado de políticas de contratación de PCD anteriormente descrito, se procede a conocer si las empresas cuentan con políticas de contratación de PCD, desde la visión de las PCD participantes en este estudio:

*“Lo desconozco” (PCD de Servicios).*

*“No, desconozco” (PCD de Comercio).*

*“No” (PCD de Manufactura).*

La PCD de servicios y comercio desconocen si existen políticas de contratación de PCD en la empresa, y la de manufactura menciona que no cuentan con esas políticas. Por lo tanto, se interpreta que las empresas no conocen sobre las políticas que deben tener al contar con una PCD en su personal, los gerentes y encargadas de recursos humanos mencionaron anteriormente que las empresas no contaban con dichos documentos, y las PCD corroboran que es un tema desconocido para el personal de la empresa en general.

#### **e. Buenas prácticas de contratación de Personas con Discapacidad**

Al igual que las políticas de contratación, las buenas prácticas deben de verse reflejadas en la visión, la misión, los objetivos, la planeación, evaluación y metodología en general de la empresa, con el fin de que las actividades empresariales se lleven a cabo bajo un marco de calidad humana (Carrillo, 2015).

Debido a que las buenas prácticas en una empresa generan que los objetivos de la misma se lleven a cabo sin irrumpir en la seguridad de sus colaboradores, se procede a conocer si las empresas participantes en este estudio cuentan con buenas prácticas de contratación de PCD, esto desde la opinión de los participantes con discapacidad:

*“No” (PCD de Servicios).*

*“No lo sé” (PCD de Comercio).*

*“Si yo pienso que al menos en el caso mío, él me dio la oportunidad por mi conocimiento, no por mi físico” (PCD de Manufactura).*

El participante de servicios menciona que la empresa no cuenta con buenas prácticas de contratación de PCD, en cuanto a comercio el participante no sabe, y manufactura destaca que sí, puesto que él percibe que fue contratado por su conocimiento y no por su físico.

Es importante recordar que la PCD de servicios ha enfrentado diversas situaciones tales como que no se le asignan labores cuando se le contrata, actos discriminatorios por parte de jefaturas y compañeros; además, la PCD aclara que la empresa no cuenta con buenas prácticas de contratación, claramente su trabajo no representa una zona segura donde él pueda desarrollarse, lo cual puede tener influencia en el cumplimiento y desempeño de sus labores.

Por su parte, la PCD de comercio no sabe si existen buenas prácticas, sin embargo la encargada de recursos humanos había mencionado que la no discriminación era una buena

práctica en la empresa, por otra parte, la PCD de manufactura tiene la misma visión del gerente de esa empresa, donde toman en cuenta la contratación como buena práctica porque no la realizan por lástima, lo cual deja claro que estas dos personas sí se han referido a la profesión de la PCD como algo importante e indispensable para el puesto.

A modo de cierre del apartado de percepciones de las PCD sobre políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD, se destaca que las empresas no cuentan con un protocolo de contratación específico para esta población, además, no han realizado ferias de empleo exclusivas para PCD. Por otra parte, según las PCD en las empresas de comercio y manufactura no se ha recibido capacitación sobre el tema de discapacidad y en la empresa de servicios se ha brindado poca formación en este aspecto.

Así mismo, la PCD de servicios menciona que la empresa sí conoce las leyes que respaldan la contratación de PCD en Costa Rica, sin embargo, la PCD de comercio asume que la organización debería de saber al respecto y la PCD de manufactura no sabe si la empresa posee conocimiento en el tema. Además, existe desconocimiento por parte de las PCD colaboradoras de las empresas de comercio y servicios en cuanto a si las empresas cuentan con políticas de contratación para PCD, finalmente, de manera similar, en cuanto a si las empresas cuentan con buenas prácticas de contratación, el participante de manufactura lo desconoce, la PCD de servicios comenta que no se cuenta con las mismas y la PCD de manufactura destaca que sí se existen buenas prácticas, poniendo como ejemplo su propia contratación.

#### **A modo de cierre del capítulo: discusión de resultados.**

El presente apartado presenta una comparación de los resultados de la investigación según la categoría políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de PCD, con investigaciones similares que se tomaron en cuenta en este trabajo como antecedentes.

Como resultado de la investigación se observa que, en cuanto al historial de contratación de PCD de cada empresa, la organización de servicios contrata desde que la ley lo empezó a exigir, comercio no recuerda desde cuándo pero sí saben que han tenido dos colaboradores con discapacidad, en cuanto a manufactura es una empresa nueva y es la primera vez que contratan. En relación a esto, Cannosa (2020) encontró que de 381 empresas participantes en su estudio la mayoría no ha tenido la experiencia de trabajar con una PCD, por otra parte, Fernández et al., (2011) encuentran que un 40% de las empresas entrevistadas en su estudio, las cuales no contaban con personal con discapacidad, nunca habían considerado a esta población para formar parte de sus compañías, además, Maldonado y Peña, (2020) realizan un recordatorio de que el sector privado fue excluido de la obligatoriedad de la inclusión laboral de PCD.

Lo anterior refleja el impacto que tienen las leyes en el país, dado que la empresa de servicios inicia a contratar PCD cuando la ley se lo exige, esto porque son pertenecientes al sector empresarial público, y tal como se mencionaba en los antecedentes este sector fue obligado a incluir a esta población en sus planillas. Además, se destaca la importancia de sensibilizar a las empresas privadas en la contratación de PCD, ya que las organizaciones que nunca han realizado una contratación de estas, ni siquiera lo toman en consideración, esto probablemente se deba a la desinformación que aún existe sobre el tema.

En cuanto a los medios que las empresas utilizan o utilizaron para realizar la contratación de las PCD se encontró que, las personas trabajadoras de la empresa de servicios creen que fue por medio de un contacto político, sin embargo, aclaran que la empresa cuenta con una plataforma de ofertas para hacer la solicitud de empleo, pero está adaptada a las necesidades de la empresa, no hay un espacio específico para PCD. En cuanto a comercio realizó la contratación por medio de entrevistas como con los demás colaboradores sin

discapacidad y en el caso específico de manufactura, el gerente habló con la PCD y llegaron a un acuerdo hablado de realizar la contratación y los términos del trabajo a realizar.

En relación a lo anterior, es importancia conocer que según los estudios realizados en otros momentos se ha encontrado que las empresas cuando les piden o quieren contratar PCD recurren a fundaciones o asociaciones especializadas en esta población, o cuentan con bolsas de empleo específicas, sin embargo, se dice que en esta última no encuentran PCD (Fernández et al., 2011), no obstante Vásquez y Alfaro, (2019) mencionan que las personas que pertenecen al Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD) no buscan oportunidades fuera de esta institución, por temor a perder los beneficios económicos que poseen por parte del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONADIS) y posterior a esta renuncia o pérdida, quedarse sin trabajo y no poder optar de nuevo por estos apoyos.

Lo anterior, es importante debido a que la empresa de servicios no buscó a la PCD en una organización, pero tampoco tiene espacios adaptados en su plataforma para que esta población pueda realizar una solicitud de empleo, claramente existe desconocimiento de cómo atraer a esta población y acudieron a un proceso íntimo y discreto como lo fue una recomendación. En cuanto a las empresas de comercio y servicio, posiblemente no tenían la intención de abrir plazas para PCD, por lo tanto, no realizan contrataciones específicas, solo ejecutan lo tradicional.

Así mismo, ninguna de las empresas participantes en este estudio ha realizado ferias de empleo con el fin de atraer PCD, en servicios mencionan que las instituciones públicas no realizan ferias de empleo, sin embargo, están claros en que hay una plaza destina para PCD por región, para comercio y manufactura es un proyecto a futuro. En relación a esto, Umaña (2019) menciona que en Costa Rica existen programas dedicados a enlazarse con empresas y realizar

ferias de empleo específicas para PCD, no obstante, las empresas muestran desinterés en participar y en contratar.

En cuanto a servicios existe una contradicción en el tener plazas disponibles, pero no realizar ferias de empleo específicas y tampoco tener la plataforma de solicitudes laborales adaptada para PCD, en este caso se pone en duda la efectividad de las leyes de Costa Rica, dado que como lo explica la Ley N° 7600 (1996) se considera discriminatorio emplear mecanismos que no estén adaptados a las necesidades de las PCD.

En relación a lo anterior ninguna de las tres empresas cuenta con un perfil o protocolo específico de contratación de PCD, en cuanto a servicios y comercio lo hacen de manera general valorando las necesidades que tengan en el momento la empresa, el sector de manufactura lo visualiza como requisito para un futuro, en este aspecto Montero (2015) recalca la responsabilidad otorgada a las empresas por medio de la ley 7600 de adecuar los protocolos, los mecanismos de selección, así como de reclutamiento. Es importante la contradicción que existe en la empresa de servicios, ya que sus jefaturas indican que no cuentan con un protocolo de contratación, pero se rigen por medio de la ley para realizar la contratación de la PCD.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que existen guías para la contratación de esta población, que pueden ser utilizadas por las empresas para formar sus propios protocolos para PCD. Un ejemplo es la guía de la Universidad Nacional de Costa Rica, titulada Procesos Concursales para Personas con Discapacidad, en la cual se explica desde la atracción y dotación de talento humano, hasta las modificaciones que se podrían realizar según el tipo de discapacidad para que la persona pueda participar en una entrevista para optar a un puesto de trabajo (Programa Desarrollo de Recursos Humanos, 2016).

Por otra parte, en lo que respecta al conocimiento o capacitación que tienen o haya recibido el personal de recursos humanos sobre el tema de discapacidad, se encontró que la

empresa de servicios solo ha participado en un curso sobre el tema, el cual fue brindado por el Colegio de Ciencias Económicas; comercio por su parte no ha recibido tal cosa; y manufactura cuenta con que el dueño de la empresa es quien selecciona y él tiene conocimiento en el tema, ya que en sus anteriores trabajos le correspondió hacerse cargo de un proyecto sobre la contratación de PCD. En este aspecto González y Ballestas (2017) encuentran en su estudio que uno de los obstáculos para que la PCD se inserte laboralmente es el desconocimiento de las adaptaciones que se pueden realizar y la falta de sensibilización a nivel organizacional.

Es debido a esto que se torna importante capacitar al personal y tal como lo mencionan Maldonado y Peña (2020) en Costa Rica existe la normativa de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad donde se menciona la importancia de asesorar a las empresas con el fin de adaptar el empleo de acuerdo con las necesidades de la persona contratada.

Además, estos investigadores sugieren crear políticas inclusivas de recursos humanos, diseñar reglamentos de selección del personal, para mejorar la accesibilidad (Maldonado y Peña, 2020). En este aspecto es importante señalar que los grupos focales destacan, que la capacitación en este tema es necesario por los compañeros/as y por los clientes/as con discapacidad, lo cual refleja que se necesita generar una cultura inclusiva, más allá de protocolos o políticas de contratación exclusivas y aisladas se debe pensar en adecuar los que ya existen para que sean accesibles para cualquier persona que desee optar por un empleo.

De forma específica ninguna de las tres empresas cuenta con políticas definidas de inclusión laboral de PCD, servicios menciona que la ley los obliga pero que no la tienen o bien podría pensarse que la tienen y no la aplican. En cuanto a esto, González y Ballestas (2017) realizaron un estudio en España con 25 personas que laboraban en empresas de servicios y encontraron que un 72% de los participantes no sabe de la existencia, la implementación y el seguimiento de las leyes y normas relacionadas específicamente a la inclusión laboral de PCD.

Por otra parte, referente a las buenas prácticas de contratación de PCD, solo en la empresa de manufactura creen tenerlas ya que contrataron a este colaborador por su conocimiento y “no por lástima”, en cuanto a servicios el grupo focal interpreta que las buenas prácticas deben reflejarse desde la forma de contratar, lo cual para ellos no se dio en el caso del colaborador con discapacidad. En este aspecto es importante recordar qué se entiende por políticas y buenas prácticas: por políticas todas las directrices de la empresa que sean guiadas a la contratación de PCD y por buenas prácticas, todo proceso de contratación realizado de una forma eficaz y útil, las empresas inclusivas se basan en los principios de igualdad, equidad y no discriminación, además promueve la contratación de PCD (Antezana y Linkimer, 2015).

Como cierre se debe rescatar que este capítulo, ha demostrado la falta de información en general que se posee a nivel empresarial sobre cómo realizar una contratación efectiva de personas con discapacidad. Al reflejar que las empresas no tienen medios de contratación específicos; no poseen protocolos; nunca han realizado ferias de empleo; las plazas destinadas para PCD solo las tiene la empresa de servicios por disposición de ley; no se han realizado capacitaciones sobre el tema de discapacidad; y todo esto resumido en que no cuentan con políticas y buenas prácticas, ello se torna de gran preocupación, pero a su vez como una oportunidad para abrir espacios de refrescamiento en temas que en la actualidad están siendo puestos sobre la mesa en las organizaciones, tales como la inclusión laboral efectiva, eficiente y empática de Personas con Discapacidad.

### Capítulo III

#### **Condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad**

Este capítulo describe las condiciones laborales que brinda cada empresa a su persona colaboradora con discapacidad. Entiéndase por condiciones laborales las circunstancias del trabajo que puedan generar riesgos para la seguridad y la salud de los/las empleadas, y en referencia a salud se entiende como un estado de bienestar físico, mental y social (Calvo, 2012). Así mismo, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, (s.f) menciona que parte de las condiciones laborales idóneas incluyen brindar al colaborador(a) un contexto de trabajo justo y favorable, igual salario por trabajo de igual valor, condiciones de trabajo seguras y saludables, protección contra el acoso y la discriminación, derecho a sindicalizarse y a la capacitación.

#### **1. Condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad: percepciones de Gerentes, encargadas de Recursos y personal en general.**

Este apartado rescata y analiza las condiciones laborales que brinda cada empresa a su colaborador con discapacidad, esto desde la perspectiva de los gerentes, las encargadas de recursos humanos y personal participantes en los grupos focales. Al finalizar cada sección se realiza un análisis de lo encontrado lo cual servirá de apoyo para contrastar la información con las creencias de las PCD, las cual se encuentra como segunda parte de este capítulo.

##### **a. Modificaciones estructurales para el ingreso de la Persona con Discapacidad**

En el estudio de la Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial (2020) se esclarece que las modificaciones estructurales se deben realizar si la persona contratada o por contratar posee características personales o de salud que lo amerite, algunos de los cambios pueden ser: rediseñar los equipos de trabajo, modificar las tareas a realizar por la persona contratada, así como transformar el espacio físico y su organización. Por otra parte, Vornholt,

et al. (2013) mencionan que las empresas que realizan adaptaciones físicas al espacio laboral, obtienen como beneficio indirecto mayor productividad global, sin embargo, encuentran que las empresas mantienen actitudes negativas debido al costo de dichas modificaciones.

Al contar con referencias como las anteriores, se procede a conocer la opinión de los gerentes, encargadas de recursos humanos y los grupos focales, sobre las modificaciones realizadas en cada empresa al contratar a la PCD:

*“Pero no que yo sepa nunca se hizo, así como una modificación estructural específica para mejorar sus condiciones no, yo por lo menos no estoy informado”*  
(Gerente de Servicios).

*“No”* (Gerente de Comercio).

*“Sí, usted sabe que si hicimos como un planche para que él trabajara, para que no lo hiciera así en cualquier parte, verdad, sino que tuviera su área específica”*  
(Gerente de Manufactura).

En cuanto a si realizaron modificaciones estructurales cuando se contrató a la PCD el gerente de servicios comenta que no tiene conocimiento de que se haya realizado una modificación específica, el gerente de comercio indica que no se realizaron modificaciones y el gerente de manufactura menciona que si se hizo un “planche” (superficie/piso de cemento) para que trabajara la PCD específicamente, el cual tiene como objetivo que él no realice su trabajo en la entrada de la empresa, sino que tenga un lugar específico para recibir los camiones y sus herramientas estén en ese espacio. Sin embargo, para tener mayor amplitud del tema se toma en cuenta los conocimientos de las encargadas de recursos humanos al respecto:

*“No, como le digo cuando llegaron esas plazas no se realizaron modificaciones a ninguna estructura, ni en lo organizacional, ni a los manuales, a ellos los mandaron acá y se adaptaron” (RRHH de Servicios).*

*“Nada como te digo él ha sido como si no tuviera nada” (RRHH de Comercio).*

*“Sí se hizo como una plazoleta para que él pudiera ver los carros en un lugar específico” (RRHH de Manufactura).*

Las encargadas de recursos humanos de servicios y comercio, están de acuerdo con los gerentes en cuanto a que no se realizaron modificaciones al contratar a la PCD, así mismo, la empresa de manufactura reafirma que se realizó una plazoleta exclusiva para que la PCD realizara sus labores. Sin embargo, se incluye la perspectiva de los grupos focales para mayor profundidad de la información:

*No han hecho el parqueo y tenemos 5 años de estar aquí, no se han hecho rampas, yo creo que usted una vez vino aquí a la oficina y tampoco igual no hay acceso para silla de ruedas, entonces no (...) sí hay mejoras posibles, que no se han hecho hasta el momento, pero que sí se podrían hacer, con solo que el portón de entrada de vehículos lo corramos unos 4 metros hacia adentro o no sé 6 metros, entonces la puerta principal que está aquí esquinera la pasamos a donde está el portón ahorita, y entonces por ahí tengamos un acceso, aunque queden las dos, pero que esa se utilice solamente para discapacitados y así cuando entren los vehículos podrían llegar hasta cierto punto y ya para que el oficial de seguridad pueda salir por ese lugar y atenderlos ahí, porque actualmente hasta el mismo oficial tiene problemas porque las puertas abren hacia afuera, pero la manera en que hay que abrirlas empujan a la gente para poder abrir y para la Ley 7600 no es correcto eso (Grupo Focal de Servicios).*

*“Donde lo pongan él sigue haciendo su trabajo” (Grupo Focal de Comercio).*

*“Lo que él hace no requiere de modificaciones o no se le pueden hacer cambios” (Grupo Focal de Manufactura).*

Según el grupo focal de servicios no se hicieron modificaciones, pero aún se pueden realizar, y dan incluso opciones de mejora estructural para la PCD, pero también para las personas usuarias de la institución, sin embargo, para el gerente y encargada de recursos humanos parece innecesario. En cuanto al grupo focal de comercio, mencionan que donde coloquen a la PCD hará lo que le corresponde, lo cual parece ser un halago, dando a entender que esta persona posee un rendimiento laboral adecuado en la empresa a nivel general, en el caso de manufactura, el grupo focal indica no sabe si la empresa realizó alguna modificación estructural para que la PCD desarrollara sus deberes.

A modo de análisis y resumen, se destaca que la empresa de servicios tiene mucho que ofrecerle a la PCD, si se escuchara a la persona, y al personal en general y se generara disposición habrían mejoras que le permitirían mayor facilidad al ingresar a las instalaciones no sólo a él, sino a personas usuarias del servicio. Se evidencia una conformidad en esta institución, ya que el grupo focal visualiza la problemática no solo por su compañero con discapacidad, sino que indican que para el público en general es incómodo e inadecuado que la puerta los empuje antes de ingresar, no obstante, la institución no le ha dado la importancia que amerita.

Además, la empresa de comercio refleja desconocimiento en cuanto a las necesidades de la PCD, creen que esta persona no necesita ninguna mejora solo porque es una persona trabajadora con buen desempeño, asimismo, la empresa de manufactura anteriormente había mencionado que la PCD trabaja en un área donde solo interactúa con un ayudante, es quizás esta la razón por la que el grupo focal no conoce las modificaciones realizadas, sin embargo,

se puede notar un pensamiento estructurado que indica que las adecuaciones no son indispensables, sólo si a la empresa le resulta conveniente.

Aunado ninguna de las personas refirió haberle consultado a la persona con discapacidad sobre las adecuaciones estructurales que necesitaba a su ingreso, lo cual nos sigue hablando de una posición desde un paradigma tradicional en el que la PCD no es un sujeto con voz, lo cual se contrasta en el siguiente apartado.

#### **b. Asesoramiento de las necesidades de las Personas con Discapacidad**

En los antecedentes consultados en este estudio no se encuentra una investigación donde se mencione que los empleadores le preguntaran a la PCD si necesitaba modificaciones estructurales, sin embargo, Vornholt et al., (2013) rescatan según los estudios que revisaron que las empresas son conscientes de que los/as empleadas con discapacidad no cumplen los objetivos, por la falta de adaptación del espacio laboral. Además, González y Ballestas (2017) destacan que las PCD mencionan como obstáculos para obtener un empleo la falta de accesibilidad al puesto de trabajo, los prejuicios y barreras sociales, el desconocimiento de las adaptaciones que se pueden realizar y la falta de sensibilización.

Entendiendo la importancia de asesorarse sobre las modificaciones que la PCD requiere para ingresar a un puesto de trabajo, se procede a conocer si las empresas le preguntaron a las PCD si necesitaban cambios, esto desde la perspectiva de los gerentes, encargadas de recursos humanos y grupos focales participantes en este estudio:

*No, lo que se hizo cuando yo llegué fue darle una computadora y al pasarnos de edificio como hay que hacer un proceso formal cuando se alquila un local, vino la gente de salud ocupacional, pero no, aquí digamos hay pasadizos y todo es más cómodo que en el antiguo edificio, sí tuvimos que poner una puerta que separe el lobby de*

*atención al público del resto de la oficina, digamos es el único tema ahí que tal vez a él no le ayude porque es una puerta de esas que se cierran solas, verdad (Gerente de Servicios).*

*“No” (Gerente de Comercio).*

*“No, en realidad no, como yo lo conozco me adelanté al asunto verdad, ya sabía yo qué iba a necesitar, por decirlo así, y por eso le hice la rampa para que trabajara cómodo” (Gerente de Manufactura).*

Según lo expresado por los gerentes en ninguna de las tres empresas se le preguntó a la PCD si necesitaba alguna modificación, servicios intentó mejorar el desempeño con una computadora, lo cual como se describió en los capítulos anteriores no fue algo que tuviese algún impacto positivo, y en cuanto a manufactura el gerente mencionó que ya él sabía lo que la persona iba a necesitar y “se adelantó” en su cumplimiento; de manera evidente se destaca la invisibilización de las PCD en su propio proceso de ingreso a su espacio de trabajo, aún la empresa de servicios que fue supervisada al cambiarse de instalaciones por el área de Salud Ocupacional, no refleja que se haya enfocado en si la PCD requería alguna modificación o si las mejoras que iban a realizar le afectarían a este colaborador, tanto así que optaron por una puerta que le podía causar accidentes o inconvenientes a la PCD, lo cual refleja la necesidad e importancia de visualizar las modificaciones considerando la realidad de las personas trabajadoras.

Es importante conocer si desde el área de recursos humanos, le preguntaron a las PCD si necesitaban modificaciones en el puesto, al respecto las respuestas son negativas en los tres espacios laborales:

*“No” (RRHH de Servicios).*

*“No” (RRHH de Comercio).*

*“No, al menos yo no, solo se generó la orden de hacer ese lugar” (RRHH de Manufactura).*

Explícitamente se entiende que ninguna de las empresas le preguntó a la PCD si necesitaba modificaciones, en el caso de la empresa de servicios el gerente actual ingresó al puesto después de que la PCD había sido contratada, por ello él menciona intenta generar un cambio, desde su consideración de la necesidad.

A modo de análisis, se entiende que el gerente de servicios quiso brindar una herramienta laboral a la PCD, sin embargo en el primer capítulo se había mencionado que esta estrategia no dio resultado, debido a que se convirtió en una distracción, este es el mayor ejemplo de la importancia de preguntarle a las personas en el proceso de reclutamiento o en la ejecución de sus labores, si necesitan alguna modificación al puesto, y escuchar sus necesidades, dado que, la necesidad que la PCD posea solo está la conoce, además habían pasado mucho años desde que ha este colaborador no se le exigía desempeño laboral, por lo tanto darle un equipo de trabajo y no brindar seguimiento o apoyo, sigue siendo una contradicción.

Por otra parte, la empresa de comercio asume que la PCD no necesita modificaciones; quizás porque su discapacidad no es tan visible; sin embargo, anteriormente se mencionó que esta persona había sido reprendida por un cliente por no escuchar su solicitud, lo cual refleja que si la empresa o personas contratantes le hubiera dado valor a su vivencia, en cuanto a su discapacidad, se hubiesen dado cuenta que colocarlo en un área donde se acerquen a él los clientes por la derecha y por la izquierda, no era recomendable, ya que por su oído derecho no escucha. En cuanto a la organización de manufactura el gerente tiene un vínculo familiar con la PCD por lo tanto refiere que ya lo conocía y eso le brindó la oportunidad de adelantarse a

realizar un lugar específico para que trabajara, como ya se indicó desde una visión muy tradicional de las necesidades de las PCD.

Ahora bien, en referencia a estos abordajes, es importante rescatar la importancia de preguntar siempre por las necesidades de la persona y no asumir lo que una persona necesita, quizás muchas PCD oculten sus necesidades por temor a no adquirir el empleo o generar “ruido” y poder ser despedidos de sus puestos, sin embargo, desestimar esa creencia es responsabilidad de la empresa, y de la sociedad en general.

### **c. Seguimiento al ingreso laboral de la Persona con Discapacidad.**

Parte del proceso de la inserción laboral de PCD, según Rodríguez (2010) es el seguimiento que se le brinda a las personas con el fin de facilitar su incorporación a un puesto de trabajo determinado. Así mismo, Ordoñez (2011) menciona que, durante el proceso de inserción laboral se deben tomar medidas que garanticen el acceso y permanencia de la PCD en el puesto asignado, respetando su individualidad y el tipo de discapacidad.

A partir de las referencias anteriores en cuanto a la importancia de dar seguimiento a la introducción laboral de las PCD, se dará a conocer la información que poseen los gerentes, encargadas de recursos humanos y grupos focales en cuanto al tema:

*“No que yo sepa, no estuve en ese tiempo y nunca he preguntado o visto que se le dé seguimiento, yo sí traté de estar atento y ponerlo a hacer otras cosas, pero formalmente no” (Gerente de Servicios).*

*“No” (Gerente de Comercio).*

*“A él no, porque solo él sabe cómo se hacen las cosas verdad, no hay nadie de jefe de trabajo, me entiende” (Gerente de Manufactura).*

Ninguna de las tres empresas refiere haber dado seguimiento al ingreso laboral de la PCD, el gerente de servicios menciona que él ha tratado de ser atento, pero que no existe un seguimiento formal, el gerente de comercio menciona que no, y el gerente de manufactura destaca que como la PCD trabaja en un área solo y que es el profesional en el tema no se le ha brindado ese seguimiento.

Ante la información brindada por los gerentes, es importante complementar con la perspectiva de las encargadas de recursos humanos:

*“Como no tenemos personas nombradas con discapacidad excepto “K” que ya está nombrado, este no tenemos ese tipo de seguimiento” (RRHH de Servicios).*

*“No” (RRHH de Comercio).*

*“Sí, seguimiento no, sino estar atentos a si necesita ayuda en algo” (RRHH de Manufactura).*

Según lo descrito por la encargada de recursos humanos de la empresa de servicios, no se le dio seguimiento porque no tienen personas nombradas con discapacidad a excepción de “K”, la empresa de comercio no posee seguimiento y en cuanto a la empresa de manufactura aclara que no se le brindó seguimiento, pero sí han estado atentos/as a las necesidades de la PCD, lo cual es relevante ya que debería ser un respaldo que reciba todo/a trabajador/a con o sin discapacidad.

Se hace indispensable integrar la opinión del grupo focal de la empresa de servicios ya que se evidencia una contradicción en el discurso de la encargada de recursos humanos:

*“Recuerden lo que les comenté al principio que nadie lo quiso recibir ya con eso le respondo la pregunta. Totalmente, no se le dio seguimiento en la entrada, menos posteriormente” (Grupo focal de Servicios).*

A lo largo de los capítulos, el grupo focal de la empresa de servicios ha sido clave para entender el contexto que ha vivido la PCD en la empresa, claramente no se le brindó la inducción al puesto y tampoco seguimiento a su ingreso laboral. Como análisis, se enfatiza en la contradicción de la empresa de servicios, al referir que no poseen seguimiento porque no hay PCD nombradas, pero “K” estaba y está nombrado, se debe recordar que a “K”, lo visualizaron desde la contratación como “una plaza perdida”, era la persona que venía a llenar la plaza que les habían exigido, no le dieron el valor como persona colaboradora, por ende darle seguimiento, desde esta perspectiva, no era necesario, además ya se ha mencionado que no fue el único contratado en su momento, por lo tanto la visión de la encargada de recursos humanos invisibiliza a la persona con discapacidad que ha trabajado ya por varios años en la empresa.

Por otra parte, en varias ocasiones los/as participantes de la empresa de comercio se han referido a la PCD como “normal” o “igual a los demás”, quizás esa sea la razón por la que no creyeron necesario un seguimiento, no obstante, toda persona con o sin discapacidad que opte por un empleo debe contar con dicho proceso; en cuanto a la empresa de manufactura, es importante que no han dejado de lado las necesidades que la PCD, sin embargo han tomado decisiones sin consultarle a él lo que necesitaba o como lo necesitaba. Ante lo mencionado por cada participante, se destaca la creencia de que el seguimiento al ingreso laboral, se basa en que la persona se adapte y/o realice las labores que le corresponden adecuadamente, dejando de lado la importancia de que los/as trabajadores/as se adapten al contexto y cultura organizacional y así generar sentido de permanencia de la persona colaboradora, claramente el brindar un proceso inductivo adecuado, ético y eficaz, trae beneficios para la persona

contratada, pero también para la empresa, generando así un adecuado proceso y gestión del desempeño en la organización..

**d. Percepción de diferencias salariales para las Personas con Discapacidad.**

Según el Ministerio de trabajo y Seguridad Social (s.f) las PCD poseen los mismos derechos y deberes: condiciones de trabajo justas y favorables; salarios mínimos; igual salario por trabajo de igual valor; condiciones de trabajo seguras y saludables; protección contra el acoso y la discriminación; derecho a sindicalizarse; y a la capacitación.

El poseer un salario adecuado es parte de las condiciones laborales que las empresas deben asegurarle a las PCD, por lo tanto, se procede a conocer la situación de esta población en cuanto al tema, según la perspectiva de los gerentes, encargadas de recursos humanos y grupos focales:

*“No más bien él por su título gana más que algunos otros” (Gerente de Servicios).*

*“No, si manejamos varias escalas, pero por discapacidad no. Hay diferencias por ventas, pero no por discapacidad” (Gerente de Comercio).*

*“Si más bien gana más por su estudio verdad, uno paga por todos los títulos que tiene, es bastante el conocimiento” (Gerente de Manufactura).*

En este aspecto los gerentes de servicio y manufactura refieren que las PCD ganan posiblemente más que otros trabajadores debido a sus títulos académicos, en cuanto a comercio refieren que no gana diferente que otros, sin embargo, en la empresa se maneja por ventas, se rescata que ninguna hace una diferenciación por discapacidad para definir un monto salarial y las personas tienen un pago de acuerdo a su puesto y titulaciones.

Es importante conocer la opinión de las encargadas de recursos humanos, en cuanto a si existe diferencia salarial entre el personal en general y la PCD:

*No, no existe diferencia, aquí la escala es basada en una escala de salarios estructurada para todos los puestos, todos los gestores ganan igual, todos los fontaneros ganan igual, lo que va a variar es la cantidad de años laborados aquí, que eso es lo que acumula más anualidades (RRHH de Servicios).*

*“No” (RRHH de Comercio).*

*“Sí, él gana más verdad por el área” (RRHH de Manufactura).*

Los y las participantes de cada empresa concuerdan entre sí, la empresa de servicios asegura que la PCD gana según el puesto en que lo nombraron, en la empresa de comercio no existe diferencia salarial y en la empresa de manufactura refieren que la PCD gana más por el área en que trabaja y los conocimientos especializados que posee.

Como análisis se debe mencionar, que llama la atención en el caso de la empresa de servicios que, la PCD no posee una asignación de funciones en el puesto, no se le orienta en cuanto a sus deberes, pero sí posee el salario que le corresponde por el puesto en el que se le nombró, probablemente esta persona esté en un puesto cumpliendo deberes de otro, ya que el grupo focal en el capítulo número uno había mencionado que el primer día un compañero por empatía le asignó a la PCD el archivo de documentos y es lo que en la actualidad realiza, y el gerente en este apartado menciona que gana más que los demás por sus estudios, lo cual evidencia un desaprovechamiento de la formación que esta persona posee, así como de los recursos económicos de la institución y del Estado mismo al ser institución pública.

En cuanto a la empresa de comercio y manufactura queda claro que en la primera no existe diferencia salarial asociada a la discapacidad, y en la segunda existe diferencia salarial

debido al trabajo que la PCD realiza, siendo este mayor que los que trabajan en otras áreas. Es importante reflejar que las tres PCD participantes en este estudio no poseen condiciones vulnerables en este aspecto y poseen salarios acordes con el puesto asignado, lo cual es un aporte valioso y digno de remarcar, sin embargo, existen condiciones invisibilizadas como la de la PCD de servicio que no pueden pasar desapercibidas y deben exponerse para convertirse en reflejo para otras entidades.

Como resumen de este apartado se rescata que solo la organización de manufactura realizó modificaciones estructurales, sin embargo, las tres entidades ignoran por completo la necesidad de asesorarse con la propia PCD, sobre lo que esta requiere. Por otra parte, según las personas entrevistadas no se le brindó seguimiento al ingreso laboral de las PCD, y finalmente no se destaca diferencia salarial, en cada caso se cumple el parámetro: igual salario por trabajo de igual valor, aunado al pago por la formación y experiencia de cada persona.

## **2. Condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad: percepciones de las personas trabajadoras con discapacidad.**

En este apartado se remarcan las condiciones laborales que cada empresa le brinda a sus colaboradores con discapacidad desde la perspectiva de cada colaborador con discapacidad, lo cual brinda la posibilidad de comparar lo descrito en el apartado anterior por los gerentes, encargadas de recursos humanos y grupos focales. Ya que a lo largo del discurso se evidenció que las empresas no formaron un diálogo con las PCD para brindar mejores condiciones laborales a las mismas.

### **a) Capacitación para el puesto y seguimiento al ingreso laboral.**

Según lo mencionado por Montero (2005), las personas con discapacidad tienen el derecho de recibir adaptaciones al puesto, que se le brinde información, y ser capacitadas en cuanto a las labores que les corresponden. Además, Jamaica (2015) indica que las

capacitaciones son actividades preparadas con anticipación, las cuales se deben basar en las necesidades que presente la empresa en ese determinado momento, generando cambios en conocimiento, habilidades o actitudes de los/as colaboradores/as.

Por otra parte, tal como se mencionaba en el primer apartado de este capítulo, parte de la inserción laboral, es el seguimiento brindado por la empresa a las PCD, con el fin de facilitar la incorporación al puesto, además las PCD gozan de los mismos derechos y obligaciones que el resto de la población, sin embargo, se deben tomar medidas durante la incorporación laboral que garanticen el acceso y permanencia en el lugar de trabajo, respetando su individualidad y el tipo de discapacidad (Ordoñez, 2011).

Dada la información anterior, se procede a conocer si las PCD recibieron capacitación para los puestos asignados y si recibieron seguimiento al ingreso laboral:

*“No recibí capacitación, ni seguimiento” (PCD de Servicios).*

*Si en realidad, le dan como una semana para que uno se adapte, así nomás no lo meten, considero que eso fue parte del seguimiento a mi inserción en la empresa, porque cuando vieron que ya estaba apto para asumir el puesto me dejaron en el mostrador porque ya tenía la capacidad de afrontar al público (PCD de Comercio).*

*No, porque más bien yo soy el único que sé, entonces no debían enseñarme nada verdad. En cuanto al seguimiento ellos siempre están atentos a mandarme apoyo porque yo lo necesito, que me alcancen cosas y así. Nunca me han dejado como solo digamos (PCD de Manufactura).*

La PCD de servicios no recibió capacitación para el puesto, ni seguimiento al ingreso laboral, la PCD de comercio relaciona ambos aspectos y explica que la empresa lo respaldó hasta que ya estuviese seguro para asumir el puesto, estos casos son contrarios al de la PCD de

manufactura quien no recibió capacitación porque nadie tenía conocimiento acerca de sus funciones, por el contrario él con su conocimiento se integra a la empresa a brindar un aporte único y muy necesario para la misma, no obstante considera que sí recibe seguimiento al ingreso laboral debido a que le envían un ayudante para que esté atento a sus requerimientos.

Como análisis, se destaca que la PCD de la empresa de servicios aclara que no recibió capacitación para su puesto ni le brindaron seguimiento a la integración laboral, el grupo focal ya había recalcado que este colaborador no fue recibido por nadie en la empresa el día de su ingreso y además no se le otorgaron tareas, claramente esta situación se desarrolla desde el momento que la empresa se ve obligada a contratar a una PCD y además, no recibe la capacitación necesaria para asumir este cambio, y se respaldan en los prejuicios previos que poseían de manera individual, por ejemplo, la encargada de recursos humanos le llamó "lo que la cigüeña traía en la matilla" y el gerente a cargo en ese momento lo etiquetó como "plaza perdida", con estos ejemplos se genera el antecedente de que esta empresa no iba preparar a su nuevo colaborador cuando no lo creyó necesario, porque a pesar de su conocimiento y su currículo (abogado y notario) no creyeron en él por tener una discapacidad, lo cual refleja la falta de una actualización institucional constante en temas que van modificándose e introduciendo en el mundo empresarial.

En cuanto a la empresa de comercio es importante que de forma general se le brinda a los/as empleados/as un tiempo de capacitación, a lo largo de este capítulo se ha reflejado que esta institución, no ha realizado ningún proceso exclusivo o inclusivo para PCD, todo lo han descrito como "normal", lo cual es importante retomar, porque, es una manera muy desde el paradigma médico rehabilitador, el cual pretendía quitar la discapacidad y ayudar a la persona a encajar en el estándar considerado "normal".

Para finalizar el caso de la PCD de manufactura es diferente y hace notar la confianza que el gerente posee ante el conocimiento de su colaborador, no había nadie en la empresa que se dedicara al arreglo de aires acondicionados, por lo tanto, no existió la capacitación al puesto, pero en lo referente al seguimiento al ingreso laboral, la PCD considera que el asignarle a una persona como ayudante, ya da a entender que la empresa está pendiente de él y sus necesidades. Sin embargo, en otras ocasiones se dejó claro que este colaborador no se relaciona con los y las demás empleados/as, lo cual genera interés, porque parte de brindarle seguimiento a un nuevo ingreso, es hacerlo/a sentir perteneciente al grupo, generando mayor posibilidad de perdurar en la empresa y hacerse parte de la cultura organizacional.

**b) Evaluación de las necesidades de la Persona con Discapacidad previo al ingreso laboral y adaptaciones realizadas.**

Maldonado y Peña (2020) enfatizan en la necesidad de priorizar la capacitación de personas mayores de 18 años, al igual que asesorar a las empresas con el objetivo de que se adapten los puestos según las necesidades de las personas contratadas. Por otra parte, en cuanto a las adaptaciones estructurales, en la Ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, se establece que esta población tiene el derecho a que el entorno laboral sea accesible para cada PCD (Ley N° 8661, 2008). Así mismo, la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, recalca el derecho a un empleo adecuado según las condiciones y necesidades de cada individuo (Ley N° 7600, 1996).

Dada la información anterior, se procede a conocer por medio de las PCD, si las empresas les preguntaron si necesitaban alguna adecuación estructural para desarrollarse en el empleo y si se realizaron modificaciones del mismo:

*“No me preguntaron, e hicieron muy pocas modificaciones” (PCD de Servicios).*

*“No me preguntaron y no hicieron modificaciones, fue normal” (PCD de Comercio).*

*“No, él ya sabía lo que yo necesitaba, hicieron una rampa y los baños” (PCD de Manufactura).*

Tal como lo mencionaron los gerentes y encargadas de recursos humanos no se le preguntó a las PCD si necesitaban alguna modificación o adaptación del medio cuando se realizó la contratación. A modo de análisis, se puede mencionar que la empresa de servicios al ser una institución pública impulsada por la Ley 7600 para contratar a una PCD, debió ser capacitada para apoyar a la persona según las necesidades de la misma, sin embargo, no se observa ese proceso a nivel institucional, reflejo de ello es que se realizan pocas adaptaciones del espacio, el gerente mencionó que había una puerta que no era funcional para este colaborador, sin embargo, el grupo focal proporciona que la entrada no es apta para la PCD ni para los usuarios, en esta empresa se identifica un desconocimiento sobre las adecuaciones que se deben realizar al contar con un/a colaborador/a con discapacidad, esto por comodidad pero también por seguridad de la persona, ya que el objetivo es que cumpla sus funciones en un ambiente apto que le permita desarrollarse y no le genere temor de sufrir accidentes, como los mencionados por el gerente y grupo focal, donde la PCD sufrió una caída significativa que le provocó golpes serios.

En cuanto a la PCD de comercio no parece que se le haya asumido como una persona con discapacidad, tal como lo menciona la encargada de recursos humanos “él ha sido como si no tuviera nada” sin embargo, no le preguntaron si su condición; la cual es evidente; le generaba alguna necesidad en especial, por la cual la empresa podía brindarle seguimiento o apoyo para que el puesto de trabajo fuese adecuado y así su desempeño laboral no se comprometiera. Es importante recalcar que la discapacidad de esta persona es que no tiene un oído, fácilmente se

puede utilizar la excusa de que el otro oído está sano, sin embargo, en el estudio y por medio de las entrevistas se indaga y él no escucha si le hablan por el costado derecho, por lo que se vuelve necesario entender si necesitaba algún cambio en el puesto que le ayudará a atender a sus clientes de forma eficaz y atenta.

Posteriormente, la PCD de manufactura refleja estar satisfecha y a gusto con que el gerente lo conociera de tal manera que se adelantó a las adaptaciones que necesitaba, sin embargo, no se le otorga la oportunidad de exponer sus necesidades desde su propia vivencia, lo que refleja una visión desde el paradigma tradicional donde se solía tomar decisiones por la PCD ya que se le creía incapaz de hacerlo por sí mismas. Esta empresa realizó una rampa y la PCD agrega que adecuó los baños, sin embargo, el gerente y encargada de recursos humanos no mencionaron este segundo aspecto, lo que podría reflejar que dicha modificación no fue de gran impacto en la empresa, pero para la PCD ha sido importante, así mismo, la investigadora aclara con la PCD que el “planche” mencionado por la gerencia es lo mismo a lo que él le llama rampa.

A pesar de todo, el aporte de las PCD concuerda con lo mencionado por los gerentes y encargadas de recursos humanos, quienes efectivamente indicaron que para la PCD de servicios no se realizaron modificaciones, excepto la entrega de una computadora, para la PCD de comercio no se dispuso ningún cambio y para la PCD de manufactura se le adecuó un espacio para que cumpliera con sus labores, lo cual coincide a su vez con lo mencionado reiteradas veces en los capítulos anteriores de suponer que es la PCD la que se debe adaptar a las condiciones de la empresa, lo que a su vez se puede observar desde el paradigma social, el cual pretende dar autonomía a las PCD, claramente es necesaria la comunicación para que las adecuaciones cumplan con el objetivo.

c) **Condiciones laborales y su influencia en el desempeño laboral de las Personas con Discapacidad.**

Es importante entender que las condiciones laborales están constituidas por el estado físico del lugar de trabajo y de la empresa, el cual involucra la iluminación, tipo de maquinaria, uniforme y condiciones que afectan el confort de quien realiza el trabajo (Posada y González, 2014). Así mismo, Calvo (2012) aporta que por condiciones laborales se entiende el estado del local e instalaciones, equipos, productos y todos los útiles, cuyo uso es obligatorio para llevar a cabo las labores que le corresponden al personal.

Teniendo claro cuáles son las condiciones que pueden interponerse en el desempeño laboral de una persona, se prosigue a conocer la opinión de las PCD participantes en este estudio en cuanto a si las condiciones de iluminación, estructura, ruido, espacio, productos o herramientas influyen en su desempeño laboral:

*“No” (PCD de Servicios).*

*“No, para mí es normal” (PCD de Comercio).*

*“No, para nada” (PCD de Manufactura).*

Las tres PCD consideran que las condiciones de iluminación, estructura, espacio, productos o herramientas, no influyen en su desarrollo laboral. Sin embargo, en el caso de la empresa de servicios, el grupo focal comenta algunos episodios donde han tenido que ayudar y trasladar a la PCD porque se ha caído debido a lo incómodo que es el lugar para que él se desplace:

*“Recuerdo el día que se cayó en la acera y se rompió la ceja, entonces se corre para que él reciba la atención médica lo más antes posible” (Grupo focal de Servicios).*

Se puede observar en los relatos que la cotidianidad hace que las personas no se den cuenta de sus necesidades, además, denota desconocimiento en cuanto al tema de discapacidad, las propias PCD no exigen adecuaciones, y, por lo contrario, se esfuerzan para adaptarse al medio y poder desarrollar sus deberes. El caso de la PCD de servicios es un ejemplo de esas necesidades silenciadas, al punto de que ha sufrido accidentes y las condiciones siguen sin modificarse, además, esa información fue brindada únicamente por el grupo focal, lo que da a entender que el gerente no realizó el reporte correspondiente lo cual era necesario, más aún si antes de cambiarse de local hubo inspección y aprobación por parte de los/as encargadas de Salud Ocupacional sobre la infraestructura de ese nuevo lugar, además, en ese momento la empresa ya contaba con la colaboración de la PCD, por lo tanto, cuando ocurre la caída se debió avisar para que el área de Salud Ocupacional investigara y tomara las acciones y prevenciones correspondientes.

De manera general, se evidencia la importancia de indagar sobre las necesidades particulares de las personas que se van a contratar, tal como se mencionaba en el apartado anterior, no debería ser la PCD quien se amolde a las condiciones de las empresas, además, es valioso fomentar la cultura de indagar; según la experiencia en trabajos anteriores; si había sufrido algún inconveniente y las razones del mismo, de este modo se puede orientar a la PCD a identificar esas necesidades que no percibe, quizás muchas personas se identifiquen con la PCD de comercio, quien recalca que para él todo es “normal”, sin embargo, él mismo había mencionado que un cliente se disgustó porque él no había atendido a su consulta, y la razón para que eso sucediera fue que le habló por el costado derecho y claramente no lo escuchó, quizás este episodio sea insignificante para la empresa o para la persona misma, sin embargo, si reiteradas veces se generan quejas del servicio de este colaborador la empresa lo puede sancionar o prescindir de sus servicios por una mala atención al cliente, sin ser él directamente responsable, ya que no puede predecir que hay alguien hablándole de costado.

Por último, la PCD de manufactura no tuvo la oportunidad de exponer sus necesidades, para él fue halagador que la gerencia le construyera un espacio para llevar a cabo sus labores, lo cual puede ser una limitante para identificar si las demás condiciones influyen en su desempeño laboral, aquí podría verse involucrado el pensamiento de ser una persona agradecida, el sentirse valorado o el sentirse validado por el otro, lo cual no debería relación alguna, pero al tratarse de una población que ha pasado por modelos que han marcado su desarrollo e identidad y además han fomentado la discriminación; entiéndase el paradigma tradicional y el médico, previamente explicados en los antecedentes de este estudio; es indispensable analizar ese silencio o comodidad, el hecho de no percibir factores que puedan influir en el rendimiento laboral porque se está centrado en el agradecimiento por la atención previa al ingreso a la institución. Lo expuesto anteriormente marca la importancia de que las empresas indaguen y propongan cambios de ser necesarios para un mejor desarrollo laboral de sus personas colaboradoras, lo cual brinda como beneficio adicional, mayor productividad.

**d) Percepción de diferencias salariales.**

Tal como se mencionó anteriormente en este capítulo, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f) las PCD poseen los mismos derechos y deberes, donde se incluye salarios mínimos, e igual salario por trabajo de igual valor. Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo (2007) menciona que esta población registra mayor desempleo y menor ingreso económico, debido a que según su discapacidad están predeterminadas a adquirir empleos de bajo nivel y a su vez recibir pocos ingresos.

Se procede a conocer si las PCD participantes en este estudio consideran que existe diferencia salarial entre ellos y el personal en general:

*“No” (PCD de Servicios).*

*“Eso sí lo desconozco porque hablaron conmigo “usted va a ganar esto” no sé si alguien gana más o menos que yo, creo que todos desconocemos lo que ganan los demás” (PCD de Comercio).*

*Yo pienso que sí, puedo ganar más yo, sí porque yo le cobro por lo que hago yo y ellos no sé si cobran algo fijo o no sé cómo se acomodan verdad, es por el tipo de trabajo, porque yo por este aire puedo cobrar cuarenta y cinco mil depende el mantenimiento que le haga, por un camión o un carro depende que le haga veinte, treinta, quince, diez porque hay unos que son más rapiditos verdad (PCD de Manufactura).*

La PCD de servicios menciona que no existe diferencia salarial entre él y sus compañeros/as de trabajo, sin embargo, el gerente y la encargada de recursos humanos habían mencionado que por el puesto asignado él ganaba más que otros/as personas, claramente en la empresa se gana según el puesto, lo que se desconoce es si “K” está enterado de lo que él debe ganar según su puesto y sus labores. Por su parte la PCD de comercio comparte que este tema no se le explicó, él no sabe cuánto ganan los demás, sin embargo, la encargada de recursos humanos mencionó que no existe diferencia por discapacidad, sino por comisión por ventas. En cuanto a la PCD de manufactura, aunque no conoce los salarios de los demás asume que sí gana diferente que otros empleados debido a que él no cobra un salario, sino por los trabajos y la magnitud del mismo.

Para finalizar se destaca que la PCD de servicios posee un salario conforme el puesto que tiene asignado, sin embargo, cumple funciones que no le competen, por directrices de la empresa. La PCD de comercio no sabe lo que ganan los demás, da la impresión que él está seguro que gana lo correcto, además, esta persona tiene experiencia en puestos similares lo que le brinda la experiencia para reconocer los rangos adecuados de salario. Por último, la PCD de

manufactura es un caso peculiar, lo cual llama mucho la atención, porque cobra por trabajo y eso genera, desde su percepción, podría hacer que gane más que otras personas, es una forma muy innovadora de trabajo, que le permite a él y a la empresa cumplir con los objetivos de forma eficaz. Sin embargo, sí surge la duda acerca de meses donde exista menos volumen de trabajo (fin de año, por ejemplo), puesto que ni él, ni las demás personas entrevistadas aclararon si tenía un salario mínimo que le cubra en esos casos, o cómo se manejan sus periodos de vacaciones.

**e) Espacios para asistir a citas médicas.**

Esta subcategoría nace como una interrogante que la investigadora se planteó al inicio de la investigación, dado que no se encuentran estudios referentes sobre el tema, parece aún más importante plantearlo en este documento. En Costa Rica, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f) menciona que es obligación del patrono brindar estos espacios a los/las trabajadores/as en general, no obstante, es decisión del mismo si autoriza que se le brinde con goce de salario o no.

Dado lo anterior se procede a conocer si las empresas le brindan a las PCD espacios para asistir a citas médicas y si deben reintegrar las horas que se ausentan:

*“Sí me dan el espacio, no debo reintegrar las horas” (PCD de Servicios).*

*“No, la empresa siempre está atenta a cualquier asunto que uno necesite, con todos en general, ya tendría que ser algo ya más grave [...]Sí, ellos le dan el chance y uno la repone el otro día” (PCD de Comercio).*

*“Sí, de hecho, yo no paso aquí todo el día, estoy en la casa disponible para que él me llame si algo pasa[...] No debo reintegrar” (PCD de Manufactura).*

En este aspecto las tres empresas están anuentes a brindar espacios para citas médicas o si surge un malestar durante la jornada laboral, sin embargo los tres casos se abordan de diferente forma, en cuanto a la PCD de servicios menciona que sí le brinda espacio y no debe reponer su ausencia, se debe recordar que en el primer capítulo el gerente enfatizó que este colaborador requiere asistir al servicio sanitario de su casa, por razones que la empresa no conoce, solo se guían por un dictamen médico avalado por un psicólogo donde especifica que esta persona debe ir al servicio de su propia casa.

Por su parte, la PCD de comercio tiene el apoyo de la empresa para ausentarse por razones médicas, pero debe reintegrar las horas que se ausente de su puesto, sin embargo, se aclara que no es una orden exclusiva para la PCD, sino para todos/as los trabajadores/as, lo cual parece ser efectivo y no está causando consecuencias que impactan de forma negativa en la salud física de la PCD. En cuanto a la PCD de manufactura es un caso peculiar ya que él es único en su área, lo que quiere decir que solo él está a cargo del mantenimiento de los aires acondicionados de la planta y de los camiones, por lo tanto, ha llegado al acuerdo con su jefe de poder estar en su casa y si se da la descomposición de algún equipo, él se presenta inmediatamente a las instalaciones de la empresa.

En forma de análisis, el tener estos espacios es importante para todas las personas trabajadoras, sin embargo, es más significativo para una PCD que requiera realizar varias visitas al médico o que posea condiciones por las cuales deba someterse a constantes intervenciones, tal es el caso de la PCD de servicios, sin embargo, se debe recordar que es una institución pública que al presentar comprobante médico no se le exige reponer las horas ausentadas.

Finalmente, parece importante rescatar que no se encuentran antecedentes que expongan sobre el aspecto de espacios o permisos para asistir a citas médicas, no se puede

brindar una comparación mayor a la que se hace entre estos tres participantes, sin embargo, es un tema en el que las empresas deberían enfatizar cuando realizan una contratación de PCD y de personal en general, no con el objetivo de no contratar, sino de estar enterados/as y poder realizar, como parte de las modificaciones mencionadas en los apartados anteriores, un plan de acción ante la presencia de estas situaciones.

### **A modo de cierre del capítulo: discusión de resultados**

El presente apartado realizará una comparación de los resultados de la investigación según la categoría “*Condiciones laborales que brinda cada empresa a las personas trabajadoras con discapacidad*”, con investigaciones similares que se tomaron en cuenta en este trabajo como antecedentes.

En primer lugar, en cuanto a las modificaciones que hicieron las empresas al contratar una PCD se encontró que la institución de servicios no realizó modificaciones estructurales, organizacionales o en los manuales, sin embargo, el grupo focal visualiza que el acceso a las oficinas es difícil para todos en general y más para la PCD por lo tanto proponen un plan: “correr el portón principal y abrir otro con las características adecuadas para brindar un mejor acceso para el personal y usuarios”. En la empresa de comercio no se realizan modificaciones, el personal cree que donde coloquen a la PCD está cumplirá con sus deberes, lo cual refleja el desconocimiento de las necesidades que pueda requerir cada persona, y la organización de manufactura realizó una plazoleta específica para que la PCD trabaje, se debe recordar que esta persona trabaja en aires acondicionados, tanto de las instalaciones de la empresa, como de los camiones y carros de la misma, por lo tanto la plazoleta se utiliza para la revisión de esos equipos, sin embargo no se tomó opinión de la PCD para su construcción, sino que se hizo según la creencia del gerente.

La presente investigación se incorpora a las investigaciones utilizadas como antecedentes ya que en estos últimos se refleja que los/as empleadores/as mantienen actitudes negativas por el costo de las adaptaciones al contratar PCD (Vornholt et al., 2013), así mismo que una de las principales dificultades para encontrar un trabajo son las barreras arquitectónicas (Rueda y Andrade, 2016); Gonzales y Ballestas (2017) también destacan como obstáculo, la falta de accesibilidad que tienen las empresas. Además, Rodríguez (2010) menciona que en Costa Rica existe la Convención de los Derechos de PCD que visualiza los derechos desde la igualdad, sin embargo, la misma no explica ni profundiza en el tema de mejoras que se deben realizar cuando se lleva a cabo la contratación.

Es evidente que las empresas tratan de evadir o no tienen conciencia aún de la responsabilidad de modificar espacios estructurales, tanto la empresa de servicios como la de comercio parecen ignorar el tema de modificaciones, no hubo un asesoramiento en cuanto a si las PCD necesitan algún cambio para un desarrollo adecuado de sus labores. Tal como lo menciona la Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial (2020) si la persona a contratar o contratada amerita modificaciones es meritorio realizarlas.

Además, es difícil que personas con discapacidad física opten por enviar sus currículos a empresas ya que no son aptas en estructura para ciertas personas, así mismo, el presente estudio evidencia que los derechos de las PCD están estipulados en los documentos legales del país, sin embargo, no existe un desarrollo de las mismas en la cotidianidad. Las leyes de Costa Rica establecen que esta población tiene derecho a que su entorno laboral sea accesible (Ley N° 8661, 2008), sin embargo, se evidencia que no hay una evaluación para las empresas, para asegurarse que están cumpliendo con la Ley. Asimismo, Gonzales y Ballestas (2017) mencionan que las PCD priorizan como obstáculo para emplearse la falta de accesibilidad a los puestos de trabajo.

Dado lo anterior es importante mencionar que ninguna de las empresas le preguntó a la PCD si ocupaba modificaciones, el nuevo gerente de servicios cuando ingresó intentó, sin previa consulta a la PCD, mejorar el desempeño de la misma brindándole una computadora, sin embargo, esto no dio los resultados esperados. En cuanto a la organización de manufactura ya conocía a la persona por lo que realizó la modificación sin consultarlo. Esto es importante ya que como se ve en los antecedentes a pesar de existir leyes y comisiones para defender los derechos de inserción laboral de PCD, no se cumplen o no se están realizando según la necesidad de la persona. Rodríguez, (2010) lo menciona en su estudio: el reconocimiento de los derechos laborales en Costa Rica es importante, pero muchas veces no se ajustan las leyes internas o no se ponen en práctica, además, Maldonado y Peña (2020) comentan la necesidad que existe de brindar asesoría a las empresas para que adapten los puestos a las necesidades de los/as empleados/as.

Seguidamente, las PCD comentan que las condiciones de iluminación, estructura, sonido, etc., no influyen en su desempeño laboral, sin embargo, la PCD de servicios según lo mencionó el grupo focal y el gerente se ha caído varias veces porque las oficinas no son aptas para su desplazamiento. En este aspecto, Posada y González (2014) describen las condiciones laborales como el estado físico del lugar, donde se involucra la iluminación, comodidades, tipo de herramientas, en general son todas las condiciones que afectan el confort de quien está realizando el trabajo. Así mismo, Calvo (2012) recalca que las condiciones laborales están constituidas por el estado del local e instalaciones, equipos y todo útil que sea de uso obligatorio para el desarrollo laboral de cada persona. En este aspecto es importante aclarar que la única PCD que aparenta necesitar modificaciones es la perteneciente a la empresa de servicios, dado que las otras dos personas comentan desarrollarse bien con las condiciones de la empresa y modificaciones brindadas, además, es importante entender que la accesibilidad de una empresa debe pensarse para todas las personas en general no solo para personas con discapacidad.

Es importante identificar la conexión entre los tres temas anteriormente expuesto, no existe un diálogo entre las empresas y las PCD sobre las necesidades que estas últimas tengan ante las labores que van a llevar a cabo en la institución, como consecuencia, no se realizan cambios que mejoren el rendimiento de la PCD; y los que se realizaron surgieron de la visión de los gerentes y no de las necesidades propias de las PCD; como repercusión se encuentran tres PCD adaptadas a trabajar bajo condiciones que les causan algún malestar, pero no logran identificarlas porque están acostumbradas a creer que las PCD deben esforzarse y adaptarse más para cumplir con los mismos objetivos que personas sin discapacidad.

Por otra parte, las tres empresas le brindan espacios a las PCD para asistir a las citas médicas, sin embargo, cada una tiene sus peculiaridades, la organización de servicios no le pide a su colaborador que reponga el tiempo que se ausenta, dado que en las empresas públicas no se deben reponer horas. En cuanto a la PCD de comercio sí debe reponer ese espacio al igual que todos/as las demás compañeros/as, tal como se ha reflejado lo visualizan de la misma forma que a todos sus compañeros, lo cual no está mal, lo preocupante es que estén ignorando necesidades que la PCD posea de manera individual; la PCD de manufactura por su parte, no debe reponer ese tiempo, debido a que él no permanece en la empresa bajo un horario, sino que está en su casa y si lo necesitan en la organización él se desplaza a la misma. En este aspecto, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f) enfatiza que es obligación del patrono brindar espacios al personal en general para asistir a citas médicas, sin embargo, es decisión del mismo si autoriza que se le otorgue con goce de salario o no.

En otro aspecto, solo la empresa de comercio brindó capacitación a las PCD para el puesto, lo cual consistió en un acompañamiento para enseñarle la labor que debía cumplir, y tuvo una duración de una semana, es importante aclarar que es un proceso que se lleva a cabo con todos los nuevos ingresos; Montero (2005) especifica que las personas con discapacidad

deben recibir el derecho de adaptar el puesto para el que la contrataron, así como ser informadas y capacitadas para las labores que les corresponde desarrollar. La PCD de servicios no fue capacitada, tal como se mencionaba en el desarrollo del capítulo, la empresa no esperaba que la persona cumpliera funciones, pues solo necesitaban que llenara la plaza vacante para PCD, por su parte, la PCD de manufactura no pudo recibir capacitación por que no existía otra persona con su mismo puesto o conocimiento.

En relación a lo anterior, se desarrolla el seguimiento al ingreso laboral, donde se refleja que en la institución de servicios existe una gran contradicción según su discurso, el gerente menciona que no tienen un documento formal de seguimiento, y la encargada de recursos humanos comenta que no se le dio seguimiento porque no habían PCD nombradas “en ese momento solo K”, esta última participante da a entender que por ser “K” no se le realizó seguimiento, además el grupo focal va más allá de los formalismos y menciona que desde el primer día no le dieron recibimiento y no le tenían labores asignadas “menos iban a darle seguimiento”, recordemos que para la empresa está PCD es una plaza perdida, quizás de ahí surge la indiferencia a darle continuidad al ingreso laboral.

En cuanto a la PCD de manufactura menciona que no recibió capacitación porque no hay otra persona en ese puesto, él es único y aporta un conocimiento extra a la organización, sin embargo, le han asignado un ayudante, para que esté pendiente de ayudarlo, esto porque como se había mencionado en los capítulos anteriores la PCD tiene dificultad para moverse.

En las empresas de servicios y manufactura se deja de lado el ingreso al ambiente laboral y su convivencia con compañeros/as de trabajo, lo cual es indispensable para cualquier colaborador/a ya que eso fomenta su pertenencia y asegura la permanencia de los/as colaboradores en la empresa. En este sentido, Ordoñez (2011) menciona que, durante el proceso de inserción laboral, se deben tomar medidas que garanticen el acceso y permanencia de la

PCD en el puesto asignado, respetando su individualidad y el tipo de discapacidad. Además, se evidencia una desinformación sobre este tema tal como lo mencionan González y Ballestas, (2017) en cuanto al conocimiento de políticas y normatividad referente a inclusión laboral, la mayoría de los participantes no sabe de la existencia, la implementación y el seguimiento de las leyes y normas relacionadas específicamente a PCD, contratan por compromiso social, dignificación de la persona, por no discriminar, por brindar acceso y empleabilidad. Las empresas participantes en este estudio no tenían interés directo de contratar a una PCD, por lo tanto, no poseen el conocimiento para realizar los procesos de forma adecuada, no poseen plazas dispuestas para personal con discapacidad, la empresa de Servicios es un ejemplo del desinterés y discriminación hacia esta población, debajo de su aparente inclusión se esconden procesos mal gestionados y vivencias deshumanizadas.

Finalmente, en lo que respecta a los salarios de las PCD, la empresa de servicios menciona que los salarios están basados según el puesto y que la PCD recibe el monto igual que los de su categoría por así decirlo, el grupo focal asume que el salario de la PCD es más elevado debido a sus títulos académicos, en comercio no tienen diferencia salarial sin embargo reciben incentivo de ventas y él es uno de los mejores vendedores que posee la empresa, en cuanto a manufactura rescatan que por el área y por el conocimiento él recibe mayor cantidad de dinero que las personas trabajadoras de la planta. En este aspecto las tres empresas concuerdan con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f) en que las PCD poseen los mismos derechos y deberes, incluyendo condiciones de trabajo justas y favorables, salarios mínimos, igual salario por trabajo de igual valor.

A modo de cierre se destaca que las condiciones laborales son según Calvo (2012) el estado del local e instalaciones, así como todo los productos o utensilios que sean de uso obligatorio, además se deben tomar en cuenta las circunstancias del empleo que generen riesgos

para la seguridad o salud, asimismo, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f) añade que al trabajador se le debe brindar un contexto de trabajo justo y favorable; por lo tanto las condiciones aquí expuestas, no son claras ya que no se evaluó la necesidad de las mismas para realizar modificaciones, no se les brindó seguimiento a su integración laboral (en dos de los tres casos), no se realiza una evaluación para identificar factores que puedan influir en el desempeño laboral de sus colaboradores, se deja de lado la importancia de la interacción entre pares y se da una centralización en las labores que deba desempeñar la persona. Además, el tema de salarios es el único que no violenta los derechos de esta población, sin embargo, no se puede desechar la vivencia de la PCD de servicios a quien la empresa le entrega un pago por labores que realmente no ejecuta y a pesar de ello a la institución no visualiza un proceso a mejorar.

### **Análisis integrativo final**

Los resultados encontrados en esta investigación dan cuenta de la necesidad de volver la mirada a un derecho de las PCD que no se ha estado cumpliendo completamente o de manera adecuada en Costa Rica: la accesibilidad a un trabajo digno y adecuado a cada discapacidad. En ese sentido se puede decir que si no hubiera barreras en el ambiente no habría discapacidad, sin embargo, esto no es algo que se pueda encontrar con facilidad en la actualidad, ya que queda claro que ni siquiera en las empresas del Estado; las cuales están obligadas por ley a cumplir una cuota de empleo para PCD; se han tomado en cuenta las modificaciones que se deben realizar, por tanto esto va a ser aún más difícil en empresas que no tienen esa exigencia; aunque podrán encontrarse en la actualidad organizaciones que han ido más allá de una ley.

Para llegar a solventar la necesidad de empleo se debe empezar a cambiar la cultura del país y las empresas que aquí se desarrollan, donde se brinden condiciones de igualdad partiendo de la visión de que existe la diversidad humana y que cada persona posee condiciones diferentes, por lo tanto, cada individuo es merecedor de condiciones adecuadas y dignas de trabajo. Es importante empezar la transformación desde la educación porque se tiene una mirada de lástima hacia los niños y niñas con discapacidad y eso cala en su personalidad y se convierte en un impedimento para que en el futuro puedan participar por un empleo, ya que socialmente no se les preparó dignamente.

No es posible realizar un cambio inmediato o solventar todas las necesidades que tienen las PCD, sin embargo, si no hay un interés y un involucramiento de la sociedad, las entidades y empresas, el cambio no se pondrá en marcha. Se necesita ejecutar acciones, capacitar y sensibilizar a las instituciones encargadas del tema y sus personas líderes, ahora bien, cuando se habla de capacitar y sensibilizar se incluye por supuesto a las empresas públicas y privadas de este país.

Esta investigación es un aporte académico para la población con discapacidad, por lo tanto, se extienden una serie de comparaciones con estudios previos para dar mayor sustentabilidad a lo encontrado en el Cantón de Atenas. En cuanto a la percepción sobre la contratación de PCD, es importante retomar los modelos que explican la evolución de la concepción social sobre discapacidad, Egea y Sanabria (2004) exponen cada uno de ellos, en primer lugar, se encuentra el modelo tradicional, el cual muestra a la discapacidad como un castigo divino o derivado del mal; en segunda instancia, el paradigma de rehabilitación o médico, el cual se centró en curar a la persona y rehabilitar lo que socialmente “no estaba bien”. Finalmente, el tercer paradigma, social o de autonomía personal, busca que el individuo tenga una vida independiente.

Lo anterior es relevante, dado que el presente estudio evidencia desde el discurso de los/as participantes un enfoque social en su mayoría, sin embargo, se observa una convivencia de paradigmas, por ejemplo la empresa de servicios aún posee acciones correspondientes al modelo tradicional, donde existe la creencia de que la PCD no tiene la capacidad para desarrollarse, además se otorga la etiqueta de “pobrecito”; por su parte la empresa de comercio expresa pensamientos que se ajustan al paradigma rehabilitador quienes constantemente mencionan que la PCD es una “persona normal”; mientras que la empresa de manufactura se desarrolla en un escenario notablemente social sin embargo, arrastra pensamientos del paradigma rehabilitador, donde es la persona sin discapacidad la que decide lo que la PCD necesita para cumplir con sus labores.

Según Lázaro et al., (2017), en el mundo empresarial se destaca una dificultad para iniciar adecuaciones en lo que respecta al clima y cultura organizacional, barreras arquitectónicas, instrumentales y de comportamiento, formas de contratación, selección y formación, etc., en este aspecto se destaca mucha similitud con las empresas participantes en

el presente estudio, dado que la falta de información las ha limitado para generar una adecuación que le permita a cualquier persona entíndase con o sin discapacidad involucrarse en un proceso de selección de personal, así como desarrollar labores posterior a la contratación.

Aunado a lo anterior, García et al., (2007) refleja la necesidad de trabajar con la vulnerabilidad de las personas desde una visión psico-socio-laboral, partiendo de tres dimensiones, primeramente, las características personales del individuo donde se involucran la conducta y las creencias. En segunda instancia las condiciones laborales que refieren al entorno físico, exigencias y rendimiento; y finalmente las condiciones extra laborales que las constituyen la coyuntura socioeconómica y políticas del país, interacción entre el trabajo y proyecto de vida socio-familia. El presente estudio concuerda con la importancia referida por García et al., en cuanto a la necesidad de visualizar a cada individuo de manera psico-socio-laboral, cada eje es importante para entender el desarrollo laboral de una persona, y aún más en poblaciones que se han visto vulnerabilizadas a través del tiempo, es indispensable que exista una sintonía en cada aspecto para que las PCD se desarrollen y se involucren satisfactoriamente en sus empleos.

Por otra parte, en cuanto a las políticas y buenas prácticas en la contratación de PCD, Maldonado y Peña (2020) generaron una serie de recomendaciones que se hacen útiles de comparar con la presente investigación, según el aporte de estos/as dos investigadores/as las empresas deberían implementar acciones que permitan respetar las garantías individuales de los/as colaboradores/as, incluyendo un enfoque de discapacidad con base en derechos, además impulsar la comprensión de la diversidad en el contexto laboral ya que esto permite aprovechar el talento del personal.

En relación a lo anterior, en la presente investigación se destaca la necesidad de implementar dichas acciones, enfocadas sobre todo en entender la diversidad en el contexto

laboral, ya que esto genera mayor apertura para que todas las personas, con o sin discapacidad, logren un mejor desempeño en sus puestos de trabajo. Así mismo, Maldonado y Peña (2020) enfatizan en el fortalecimiento del incentivo fiscal a favor del sector privado, con lo cual la presente investigación está de acuerdo, sobre todo en informar a las empresas en cuanto a la existencia de estos, ya que las empresas pertenecientes al sector privado participantes en esta investigación no se refirieron al tema. Ahora bien, se torna importante reflexionar que un incentivo fiscal, así como una ley, no garantizan el acceso de las personas a trabajos dignos, y ambos deberían venir acompañados de información, sensibilización y acciones concretas que apoyen a las organizaciones en la toma de decisiones adecuadas para el acceso de PCD.

Así mismo, en los antecedentes se encontró un dato muy importante sobre la Convención de los Derechos de las PCD, donde se mencionaba que la aprobación de la misma en Costa Rica es un avance ya que ha permitido reconocer los derechos desde la igualdad de condiciones (Rodríguez, 2010). Sin embargo, en el presente estudio no se evidenció un conocimiento sobre dicha convención, la empresa de servicios se refiere a la Ley 7600 lo cual es de suma importancia, sin embargo, no poseen claridad en lo que deben cumplir a través de la misma. De manera general contar con la aprobación de la Convención de los Derechos de las PCD es fundamental para Costa Rica, pero se necesita esparcir su existencia y aplicación, para que no se termine convirtiendo el acceso de PCD en la institucionalidad pública en un nuevo cumplimiento de leyes y protocolos.

Rodríguez (2010) realiza un aporte significativo que se debe plasmar: reconocer los derechos laborales es importante, sin embargo, en Costa Rica, muchas veces no se ajustan las leyes internas o no se ponen en práctica cuando se aprueban Convenciones como estas. En este caso, según lo evidenciado en el presente estudio, el problema no es la Convención sino la forma en que el país la desarrolla, dado que las empresas y los/as participantes no poseen

conocimiento sobre la misma; en ese sentido, debería considerarse y re-evaluarse cuál es el mecanismo, institución u organismo al cual las empresas pueden acudir para capacitarse acerca de los procesos de inclusión de PCD a las organizaciones.

En relación al aspecto anterior, Arias y Abarca (2014) mencionan que Costa Rica posee aspectos que debe mejorar, por ejemplo, en la legislación titulada “Protección Laboral de las PCD en el Sector Público”, refieren los autores que se debería evaluar el cumplimiento de la política, enfatizando en la calidad de los trabajos, y la coherencia que estos tengan en cuanto a las habilidades de la PCD. En cuanto a esto, los resultados de la presente investigación concuerdan con lo descrito por Arias y Abarca, debido a que se evidencia que no se cumple en su totalidad con la protección laboral de la PCD de servicios, además no existe coherencia entre las habilidades de la persona y el puesto que ejerce, por lo tanto, sería de gran importancia evaluar el cumplimiento de las legislaciones vigentes, lo anterior siempre desde un modelo social.

Dadas las aportaciones ya mencionadas, es conveniente conocer si la legislación costarricense expuesta en este estudio es cumplida por las empresas participantes, esto según el discurso brindado por cada institución. La Ley N° 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad en Costa Rica en el artículo 27 establece que los Estados Partes deben reconocer el derecho de esta población a trabajar en igualdad de condiciones que sus compañeros(as), lo cual incluye el derecho a ganarse la vida por medio de un trabajo libremente elegido, donde el entorno laboral sea abierto, inclusivo y accesible para las personas con discapacidad (Ley N° 8661, 2008). A pesar de que en el presente estudio las organizaciones no tienen un conocimiento pleno de la legislación, las PCD se encuentran laborando en igualdad de condiciones que sus compañeros(as) según el área correspondiente,

sin embargo, en cuanto al entorno laboral abierto, inclusivo y accesible se necesita mayor información y adecuaciones para cumplir en su totalidad.

Por otra parte, recordando que la empresa de servicios es pública, es indispensable referirse a la Ley N° 8862 Inclusión y Protección laboral de las Personas con discapacidad en el Sector Público en Costa Rica, la cual indica que en las ofertas de empleo público se deberá reservar al menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las plazas vacantes, en cada uno de los Poderes, lo anterior 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 (Ley N° 8862, 2010). La empresa de Servicios sí realizó la contratación de la PCD bajo la visión de esta Ley, sin embargo, se evidencia una confusión debido a que le adjudican ese procedimiento a la Ley N° 7600 y desconocen que cumplen específicamente la Ley N° 8862.

Seguidamente, se plantea la ya mencionada Ley N°7600, encargada de la Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad en Costa Rica, la cual en el capítulo número II establece que el Estado garantizará a las PCD, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales. Además, manifiesta que emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los/as aspirantes, exigir requisitos adicionales y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo, es considerado un acto de discriminación. (Ley N° 7600, 1996). En este aspecto solo la empresa de servicios tiene claro que generó una oportunidad laboral para PCD, sin embargo, los mecanismos de selección no están adaptados para la población, por lo tanto, aparenta que esta persona ha sufrido discriminación.

Finalmente, en cuanto a las condiciones laborales que brindan las empresas a las PCD, según Maldonado y Peña (2020) es necesario crear políticas inclusivas de recursos humanos,

entre ellas diseñar reglamentos de selección del personal, para mejorar la accesibilidad. Este aspecto se refleja claramente en la presente investigación, puesto que las áreas de recursos humanos no han implementado políticas inclusivas para las PCD, lo que genera como consecuencia procesos de selección poco adecuados y una limitante en accesibilidad laboral para esta población. Así mismo, estos/as mismos/as autores señalan como una evidente prioridad la capacitación de personas mayores de 18 años, al igual que un asesoramiento para las empresas con el fin de adaptar el empleo de acuerdo con las necesidades de la persona contratada (Maldonado y Peña, 2020), lo cual se destaca en la presente investigación, donde se observa desconocimiento por parte de las PCD y de las empresas en cuanto a las modificaciones que se pueden realizar para un mayor desempeño laboral de PCD y sin discapacidad.

Por último, en cuanto a los obstáculos que enfrentan las PCD para obtener un empleo, se encuentran según Rueda y Andrade (2016) las barreras arquitectónicas, sociales y psíquicas de la persona misma y la falta de formación académica. En la presente investigación no se destacan barreras como tales para obtener el empleo, sin embargo, a lo largo del discurso se evidencia cómo a futuros/as postulantes con discapacidad si les afectarían las barreras arquitectónicas ya que las empresas se encuentran centradas en que son las PCD quienes deben adaptarse a las condiciones estructurales. Además, las barreras sociales se han visto reflejadas en este estudio dado que la PCD de servicios sufrió muchos contratiempos socialmente para obtener el empleo, se debe recordar en este aspecto que el gerente a cargo en ese momento se sentía insatisfecho con la contratación de esta persona, así mismo las barreras psíquicas, dado que la gerencia actual mencionó en una ocasión que él no sabía si a la PCD le faltaba entusiasmo o actitud, para desarrollar sus labores,, lo cual es indispensable tomar en cuenta, para futuras contrataciones y poder brindar herramientas a su colaborador/a para cumplir con sus deberes.

## Conclusiones

A partir de los datos encontrados, se concluye puntualmente lo siguiente:

- A. Es importante que las empresas conozcan que el término discapacidad se debe entender según lo descrito por las Naciones Unidas como toda persona que tenga una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial y que al interactuar con diversas barreras estas impidan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones, lo anterior es relevante debido a que en el análisis de los datos se puede determinar que las empresas a través de su discurso reflejan la promoción del paradigma tradicional, lo cual trae consigo el uso de términos inadecuados, en lugar de implementar el paradigma social en el que la persona se identifica como un ser poseedor de derechos, lo cual permite el desarrollo de la misma en todas las áreas de su vida, de manera autónoma.
- B. Además, las empresas deben conocer los tipos de discapacidad para brindar ajustes razonables, y no posean temor a contratar, esta sugerencia surge dado que a través del discurso se dan ejemplos de discapacidad que son discriminatorios por ejemplo “menos un brazo”, así mismo, este desconocimiento genera que las empresas pidan como requisito para contratar que las personas tengan un “poquito de discapacidad” dado que no están adaptadas estructuralmente para que una PCD se desplace por toda la empresa. Por lo tanto, la capacitación brindaría herramientas para contratar PCD, realizar las adaptaciones necesarias y a su vez fomentar el lenguaje adecuado para referirse a cada individuo.
- C. En cuanto a la experiencia que pasaron las empresas al momento de contratar a la de las PCD, se puede identificar variedad de situaciones: la insatisfacción de una empresa de tener que contratar una PCD, una contratación por referencia y una contratación por una formación laboral específica. Probablemente cada PCD en el país posea una historia

sobre su experiencia laboral, no obstante, este estudio espera que estos casos reflejen la necesidad de contar con capacitación, que permita un compromiso con la inclusión laboral, y no solo un trabajo digno, sino un trato respetuoso y un reconocimiento de habilidades de cada individuo.

- D. Por otra parte, según los datos encontrados se percibe que solo la empresa de manufactura rescata el valor laboral como un aporte significativo de la PCD, para esta empresa este colaborador es indispensable dado que es el único que posee conocimiento en lo que refiere a aires acondicionados. En esta misma línea se debe rescatar que las empresas de servicios y comercio, destacan el aporte emocional y motivacional que reciben de la PCD, a pesar de ser importante que se valoren los aportes personales, en ese sentido a nivel empresarial es importante considerar que no se debería invisibilizar el desempeño y desarrollo laboral como tal, dado que son trabajadores con igual responsabilidad.
- E. En otra línea, en cuanto a modificaciones estructurales se puede distinguir que las empresas reconocen que si se le brindaran las condiciones adecuadas las PCD aportaría mucho más laboralmente, dada esta afirmación se refleja la importancia de realizar modificaciones estructurales u organizacionales para obtener un adecuado desempeño de las labores de una PCD, sin embargo, a pesar de contar con ese conocimiento las empresas no consideran ningún tipo de modificación al contratar a la PCD, contrario a ello según su discurso enfatiza que es la persona la que se debe adaptar a la empresa. Aunado a lo anterior, es importante dar a conocer que muchas veces se realizan modificaciones que obstaculizan el desempeño del trabajador(a) con discapacidad o del personal en general.

- F. Dado los aportes de los y las participantes en este estudio, se rescata que las PCD han sido invisibilizadas en su propio proceso de contratación, lo cual se ve reflejado en acciones tales como realizar modificaciones según las creencias de las jefaturas, sin tomar en cuenta la percepción de la persona trabajadora. Lo anterior trae consigo una serie de consecuencias, en primer lugar, existe una alta probabilidad de que las modificaciones no sean exitosas dado que solo la PCD sabe con certeza lo que necesita, y si sucede de tal manera, la empresa habrá perdido el tiempo y fondos invertidos, por ello es adecuado mantener un diálogo con la PCD para acordar cambios asertivos.
- G. En cuanto a los métodos de contratación, se registra que ninguna de las empresas participantes en este estudio poseen uno inclusivo o específico para PCD, cada una ha contratado de manera informal (por medio de la palabra) y por medio de contactos políticos. No obstante, estas no son las únicas entidades que lo han realizado así, dado que, según lo mencionado por las PCD, los participantes han acudido a personas conocidas o amistades para encontrar un trabajo en varias ocasiones. En este aspecto es necesario aclarar que esta investigación no pretende que se creen métodos exclusivos para esta población, sino que se implementen procedimientos inclusivos en los cuales ya no existan divisiones y toda persona pueda sentirse confiada en participar por un empleo, según las características del mismo y de la capacitación que el individuo posea.
- H. Se evidencia por otra parte que las empresas no cuentan con un método establecido para atraer personal con discapacidad, tales como ferias de empleo, sino que utilizan un banco de ofertas en la página web, redes sociales o recepción de currículos, dado lo anterior se reflexiona que estos métodos son efectivos, sin embargo, no son realmente inclusivos, por lo tanto, no permite que la población en general posea acceso a ellos. Además, es importante reflejar que una forma de atraer personal con discapacidad es

darse a conocer como una empresa inclusiva y comprometida con el cambio social, lo cual dará a las PCD seguridad para acercarse y postularse.

- I. Aunado a lo anterior, la adecuación de protocolos y perfiles de contratación de PCD debería ser parte de los requisitos que las empresas cumplan en el momento de su apertura, dando de tal forma un primer acercamiento a aquellas instituciones que no poseen conocimiento en el tema de discapacidad. Lo anterior se ha analizado a partir de los datos revelados en la presente investigación, puesto que las PCD mencionadas en este documento han sido sometidas a procesos de “inclusión laboral” desorganizados, ejemplo de ello es contratar a una persona y no darle a conocer de manera clara su cargo y responsabilidades, así como no indagar sobre las necesidades personales que poseen esa persona para poder desarrollar sus labores sin tener repercusiones negativas en su salud física y/o mental.
- J. En lo que respecta al tema de discriminación que puedan sufrir las PCD en el entorno laboral, se destaca que las personas con discapacidad participantes en este estudio se han visto involucradas en actos discriminatorios por parte de compañeros/as, jefaturas o por clientes, no obstante, las empresas no toman acciones para orientar, sancionar prevenir estos episodios, más bien plantean una propuesta de convivencia, ya que todos los acontecimientos de este tipo, son catalogados y justificados como “bromas”. Además, responsabilizan a las PCD de involucrarse y disfrutar de esos incómodos y vergonzosos momentos, sin embargo, al acercarse a la población, esta manifiesta incomodidad al respecto.
- K. El área de recursos humanos cumple un papel importante en cada empresa, dado que son los responsables no solo de reclutar personal sino de cuidar que el entorno laboral sea seguro, que exista buena convivencia humana dentro de la institución, y resolver

problemas que se presenten con los/as trabajadores/as, entre otras, sin embargo, en este estudio se evidencia como único objetivo colocar personas en los puestos que las empresas posean necesidad, dejando de lado aspectos tales como el bienestar general de los/as colaboradores/as, adecuar los perfiles de puesto, brindar seguimiento a la inserción laboral y mantener informado a todo el colectivo sobre temas que van tomando auge socialmente. Por ello, es relevante capacitar a las áreas de recursos humanos obteniendo como beneficio que todos los protocolos y demás responsabilidades se mantengan en orden, generando así un mejor desarrollo de las instituciones.

- L. En este estudio se ha podido reflexionar sobre la legislación costarricense que respalda los derechos laborales de las PCD, la misma se creó con el objetivo de brindar igualdad de oportunidades, un empleo digno según las condiciones del individuo, adecuación de procedimientos, adaptar los puestos, etc.; sin embargo, según los estudios anteriores y el presente estudio estas leyes están sufriendo un rezago, no están siendo útiles y eficaces, por lo tanto, no se está logrando su finalidad. Es por ello que se debe dar seguimiento para asegurarse que todo el aspecto acordado en cada una de las leyes sea cumplido con veracidad. Además, se debe brindar capacitación a las empresas e instituciones en general sobre las mismas ya que suelen confundirlas.
- M. Aunado a lo anterior se identifica que las PCD ocultan sus necesidades dentro de las instituciones, a pesar de que ello esté afectando su desempeño laboral, su salud e integridad física y/o mental, por ejemplo, la PCD de servicios ha sufrido varias caídas durante su jornada laboral, debido a la infraestructura de la empresa. Lo anterior refleja la necesidad de que las PCD conozcan sus derechos para poder hacerlos valer, dado que en la actualidad se les sigue responsabilizando de no poder adaptarse, cuando la realidad

es que son las empresas que deben ir implementando infraestructura desde la visión universal, lo cual permite que toda persona sin distinción goce de la libertad de acceso.

- N. Uno de los aspectos importantes en esta investigación ha sido los espacios que las empresas brindan a las PCD para asistir a citas médicas, dado que no se registran estudios que indaguen sobre el tema. Según el discurso de los/as participantes, por protocolo general de las empresas se les brinda los permisos para estas diligencias, sin embargo, existe la distinción de que en la empresa de comercio se le pide reposición de horas a su colaborador, esto de manera general con todos/as los/as demás personas trabajadoras, la empresa de servicios es institución pública por ende no posee ese requerimiento, y en la empresa de manufactura debido a su acuerdo laboral no es necesario que se justifiquen las asistencias médicas. No obstante, este estudio no alcanza responder a la pregunta ¿contrataría una empresa a una PCD que requiera constantes revisiones médicas, las cuales interfirieran con su objetivo laboral? por lo tanto se deja aquí plasmado para futuras investigaciones.
- O. El seguimiento al ingreso laboral es de gran importancia para las personas contratadas, pero también para las empresas, durante ese espacio capacitan a la persona para el puesto y a su vez le generan sentido de pertenencia. Sin embargo, en esta investigación, se refleja que las empresas del sector privado están enfocadas en solo un aspecto que sería capacitar para las labores asignadas, además ninguna de las empresas muestra interés en facilitar que las PCD se relacionen con el resto del personal
- P. Por otra parte, es importante mencionar que las PCD poseen las mismas responsabilidades que los/as demás integrantes de una empresa, no se debería subestimar a esta población, sino más bien incluirla y permitir que se desarrolle en un ambiente seguro, en este estudio han participado tres personas con discapacidad que

han podido desarrollarse laboralmente con mucho éxito, no obstante el contexto de la PCD de servicios nos hace reflexionar sobre la necesidad de eliminar las barreras sociales que aún dificultan un verdadero desenvolvimiento de esta población en el área laboral.

- Q. Así mismo, un aspecto relevante es que los procesos de inserción laboral como el de la empresa de servicios son discriminatorios para la PCD contratadas, pero también para otras PCD que tienen el perfil, las habilidades y las competencias para el desarrollarse en el puesto vacante, por lo tanto, es necesario que, cuando se necesite contar con una plaza exclusiva para esta población, se realice un proceso de reclutamiento y selección, permitiendo de esta forma que otras personas participen. Las leyes exigen la inclusión de esta población, no obstante, respaldan que debe ser una persona que cumpla con las características necesarias para el puesto.
- R. Por último, se evidencia una igualdad salarial, entre población en general y población con discapacidad, sin embargo, no se regula si las labores que se cumplen concuerdan con los salarios, en el caso particular de la PCD de servicios, se obtiene mayor ganancia por menor trabajo, lo cual externa la necesidad de regular la inserción laboral de PCD, dar valor a su aporte como responsable de un puesto y brindar herramientas adecuadas para lograr el mayor provecho posible de todas las habilidades del individuo generando de esta manera ganancia para sí y para la empresa.

### **Limitaciones**

Este apartado muestra las limitaciones que surgieron durante el proceso de investigación de este proyecto, las cuales son pocas, pero con mucha relevancia. La principal limitante durante el proceso de investigación fue la pandemia de Covid-19, la cual obstaculizó que las entrevistas se realizaran de manera presencial, lo cual no se tenía previsto, ya que la interacción personal con los/as entrevistados/as era de suma importancia para la investigadora, puesto que esto le permitiría establecer una comunicación basada en la empatía, lo cual es más difícil por medio de la tecnología, no obstante, todas las entrevistas se realizaron con la mayor sensibilización posible. A su vez la pandemia ya menciona, atrasó el proceso de investigación puesto que algunas empresas tuvieron que buscar la forma de que sus colaboradores/as se comunicaran por medio de la plataforma Zoom con la investigadora, esto fue más difícil con los grupos focales, ya que no todas las empresas contaban con computadoras disponibles para cada persona, sin embargo, cada instancia realizó un esfuerzo y encontraron alternativas para que se realizarán las entrevistas y grupos focales de la mejor forma posible.

La segunda limitante que marcó los resultados de esta investigación, surge en las entrevistas con las PCD, dado que en general hablaron poco, y en muchas ocasiones respondieron con respuestas cerradas de sí o no, cuando se esperaba mayor diálogo, sin embargo, se entiende que el cambiar las entrevistas a modalidad virtual actúa como obstáculo para el desarrollo fluido de la interacción, lo cual genera a su vez que en el análisis de los datos encontrados no se pudiese contrastar con profundidad. Además, la PCD de servicios respondió la entrevista de manera escrita, dado que la comunicación oral a él se le dificulta, además se distraía con facilidad generando conversaciones ajenas a la entrevista, por esta razón la investigadora no tuvo la oportunidad de explicarle las preguntas que no comprendió, por lo tanto, se obtuvieron respuestas ajenas a la interrogante.

## Recomendaciones

En este apartado se describen las recomendaciones de la investigadora en primera instancia hacia las empresas participantes, posteriormente a las PCD participantes, para pasar a las recomendaciones a la carrera de psicología en la sede de Occidente, finalizando con las recomendaciones para el desarrollo de futuras investigaciones.

### A las empresas empleadoras de los/as participantes

- A. Se torna importante capacitarse en cuanto a la legislación costarricense sobre discapacidad, tanto al sector público como privado, esto les permitirá brindar las condiciones adecuadas a sus trabajadores/as con discapacidad y ser parte de las empresas que avancen a la igualdad de oportunidades. Esta recomendación se basa en la empresa en general, sin embargo, empezar con el personal de recursos humanos permitiría generar cambios significativos en menor tiempo, dado que es la instancia donde surgen las propuestas en pro del bienestar de la persona trabajadora, sin dejar de lado los objetivos de la institución.
- B. Adecuar la forma de recibir solicitudes de empleo para que quede claro que son una empresa inclusiva, a su vez modificar los procesos de atracción, reclutamiento y selección para que la población con discapacidad pueda ser parte de cualquier concurso siempre y cuando cumpla con las habilidades para el puesto. Esto será un ahorro de procesos para cada institución, dado que no deberán capacitarse para ejecutar dos protocolos, sino que llevarán a cabo el mismo de manera general.
- C. Realizar adecuaciones estructurales según el diseño universal, lo cual les permitirá generar mayor apertura laboral dado que no contaran con la limitante de que la persona no se pueda desplazar dentro de la empresa. Así mismo, estas modificaciones les

permiten generar mayor acceso no solo a sus colaboradores/as sino también a los/as usuarios/as que diariamente les visitan.

- D. Es importante que las empresas tomen en cuenta, el incluir a una persona ligada a RRHH, en cada sede, que pueda exponer las necesidades propias que van surgiendo y así abordarlas en conjunto de manera satisfactoria, esto le permitiría a cada empresa tener mayor eficacia en los deberes correspondientes a esta área.
- E. Brindar capacitaciones al personal en general sobre las diversas discapacidades existentes y la manera correcta de comunicarse o expresarse, esto según las personas participantes en este estudio, les sería de gran valor al momento de atender clientes, para saber cómo referirse a cada persona y brindar un mejor servicio al cliente.
- F. Abordar el tema de discriminación, con la empresa en general, enfocarse en actos discriminatorios que están efectuándose implícitamente y explícitamente entre colaboradores(as) y/o clientes(as), esto con el fin de erradicarlas y brindar un ambiente seguro a cada persona dentro de la institución.
- G. En el caso de las empresas de comercio y manufactura sería importante que puedan abrir la posibilidad de plazas para PCD por escrito, y llevarlas a cabo, brindando así la oportunidad a esta población de postularse por un empleo. Cada empresa aquí participante ya es parte de un cambio social en cuanto a la inclusión laboral de PCD sin embargo los documentos son importantes para tener mayor claridad cuando se les presenta la oportunidad de contratar a una persona con discapacidad.

#### A la carrera de Psicología de la Sede de Occidente

- A. Implementar investigaciones sobre la inclusión laboral de PCD, ya que la universidad tiene gran impacto en muchas instituciones y empresas y si empiezan a fomentar dichas

investigaciones se abrirá un canal para que las PCD sean visualizadas, eliminando de esta forma la brecha que existe socialmente entre esta población y las oportunidades laborales.

- B. Brindar capacitaciones abiertas para la población con discapacidad, en cuanto a las leyes que respaldan la accesibilidad al trabajo de personas con discapacidad en este país. Permitiendo así que las PCD estén informadas de lo que pueden exigir en una empresa y de lo que no deben permitir, esto a su vez abrirá la oportunidad de denunciar los abusos laborales e ir extinguiendo la visión de minimizar a esta población.
- C. Aunada a la anterior es importante brindar capacitaciones al sector empresarial, sobre las legislaciones y formas adecuadas de incluir personal con discapacidad en sus organizaciones, lo cual permitiría sensibilizar a este sector, así como brindarle herramientas para que no se repitan algunos patrones de discriminación que han sido marcados por el desconocimiento que se posee sobre el tema.
- D. El tema de discapacidad es poco mencionado en la carrera por ello se recomienda inculcar el tema en sus estudiantes en las diversas áreas que enseñan durante la carrera, permitiendo generar una sensibilización en ellos/as, lo cual generará como resultado, profesionales comprometidos con el cambio social que incluya a la población con discapacidad. Además, el interés que ellos/as muestren se verá reflejado en investigaciones que puedan realizar y con ello seguir apoyando a esta población a disminuir las brechas que aún en la actualidad se mantienen.

#### A las Personas con Discapacidad participantes

- A. Informarse de sus derechos, para poder hacerlos valer en cada área de su vida, además pueden transmitir el conocimiento a sus familiares y compañeros/as de trabajo, esto ayudará a que se vayan rompiendo la brecha de información existente y puedan

desarrollarse laboralmente con mayor satisfacción. Así mismo, con su conocimiento pueden ayudar a otras PCD que aún no están enteradas de sus derechos y deberes.

- B. Reportar ante sus superiores cualquier acto de discriminación al que se les someta, sea por parte de compañeros/as o de clientes/as, esto les permitirá a las jefaturas intervenir mediante estrategias para reeducar en cuanto al tema de discriminación y si fuese necesario en cuanto a discapacidad. Además, permitirán que existan registros que puedan ser utilizados por las jefaturas para prevenir con futuros/as colaboradores/as acciones de este tipo.

#### A la municipalidad del Cantón de Atenas

- A. Fomentar la participación de PCD en las ferias municipales o cantonales, esto con el fin de que la población del cantón se sensibilice con las PCD, no desde una perspectiva de lástima sino de desarrollo, permitiendo así que se fomente la creencia mediante acciones, de que Atenas se rige por la igualdad. Aunado a eso, hacer un llamado a empresas del sector público y privado por medio de una feria de empleo para PCD, brindando la oportunidad que esta población encuentre apertura laboral.
- B. Brindar espacios donde las empresas puedan recibir capacitación sobre el tema de inclusión laboral de PCD, normativa costarricense al respecto, y además puedan abordar dudas al respecto, esto es importante ya que forma parte de las responsabilidades del gobierno local para lograr el desarrollo del cantón.
- C. Por último crear una estadística de empleo de PCD, e ir dando seguimiento periódicamente, esta será la herramienta para identificar el avance del cantón en el tema, ayudando de esta forma a que se genere mayor apertura laboral para esta población, lo que a su vez mostrará al pueblo ateniense otra visión de las PCD, dado que en los informes existentes de esta institución solo se validan a las PCD pertenecientes a alguna

asociación como el Centro de Atención Integral de Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD).

#### Al ministerio de trabajo (MTSS)

- A. Dar un seguimiento más minucioso en cuanto a los servicios y acciones que realizan como entidad hacia el bienestar de las PCD y su desarrollo laboral, dado que en esta investigación aflora que existen muchos aspectos que deben ser contemplados para que una persona con o sin discapacidad pueda ser partícipe de un trabajo digno, en igualdad de condiciones, que le brinde seguridad y estabilidad tanto económica, como emocional y social.

#### A futuras investigaciones

- A. Desarrollar un planteamiento del proceso de investigación que permita observar todo el amplio panorama que tienen para trabajar y concentrarse en uno, ya que el tema de discapacidad es muy extenso y si se enfocan en muchos ejes a la vez su investigación puede que se extienda más de lo que necesitan para lograr sus objetivos.
- B. Investigar en empresas que no tienen PCD pero que sí tienen la obligatoriedad por Ley, con el fin de esclarecer si la problemática de incumplimiento de Leyes es exclusiva de la empresa de servicios participante (la cual es perteneciente al sector público) en este estudio o es generalizado en el país. Lo cual brindaría mayores indicios al MTSS para tomar acciones pertinentes y brindar seguridad a la población con discapacidad de que las leyes se están ejecutando con veracidad.
- C. Investigar sobre conductas adaptativas que poseen las PCD para encajar en el ambiente laboral, puesto que en este estudio surge la interrogante si el participar en “bromas”

sobre su propia discapacidad formaba parte de un mecanismo de defensa/adaptación empleado por la PCD.

- D. Contar con un equipo asesor que esté sensibilizado en el tema, esto les permite enriquecerse durante el procedimiento, obtener sugerencias acertadas y que su investigación sea un aporte útil a la población con discapacidad.

### Bibliografía

- Abarca, A., y Arias E. (2014), La política pública de cuotas de empleo para personas con discapacidad en Costa Rica, *Revista Ciencias Sociales* 146 (4), 13-25.  
[http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1108/AR\\_Abarca\\_A\\_LapoliticapublicadecuotadeempleoparapersonascondiscapacidadenCostaRica\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1108/AR_Abarca_A_LapoliticapublicadecuotadeempleoparapersonascondiscapacidadenCostaRica_2014.pdf?sequence=1)
- Aillón, A., Parra, J., y Prado, L. (2008). *Selección y contratación en administración internacional de los recursos humanos*. Universidad de la Sabana.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/47066441.pdf>
- Alcover, C., Martínez, D., y Zambrano, Z. (2005). Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y las actitudes hacia el trabajo: el caso de trabajadores con discapacidad en el sector de Call/ Contact Centers. *Psicología* 21(1), 151-176.  
[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0874-20492007000100008&lng=en&nrm=i&tlng=es](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0874-20492007000100008&lng=en&nrm=i&tlng=es)
- Antezana, P; y Linkimer, M. (2015) Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas, módulo nº4, El proceso de reclutamiento, selección e inducción de una empresa inclusiva. Costa Rica.
- Bravo, L., García, U., Hernández, M., y Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2, (7), 162-167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

- Calvo, V. (2012). *Condiciones laborales en el mundo empresarial*. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias del Trabajo. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1860>
- Carbonell, M., Rodríguez, J., García, L., y Gutiérrez, R. (2007). *En Discriminación, igualdad y diferencia política*. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/27899.pdf>
- Castillo, C. (2014). Las transformaciones del concepto de empresa. *Revista latinoamericana de derecho social*, (18), 133-158. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46702014000100133](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702014000100133)
- Castillo, C. (2016). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. *Revista Horiz. Pedegóg*, 8, (1), 9 - 22.
- Céspedes, N. (2017). *Derecho al trabajo de las personas con discapacidad-análisis de caso: Cooperativa Autogestionaria de Personas con Discapacidad Física Permanente R.L* (Tesis de Grado). Universidad de Costa Rica, Costa Rica. <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/09/Nuria-Camacho-C%C3%A9spedes-%EF%80%A0Tesis-completa%EF%80%A0.pdf>
- Conapdis (2017). Informe de resultados Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad <http://www.dgsc.go.cr/documentos/transparencia/informes/Informe-de-resultados-%C3%8Dndice-de-Gesti%C3%B3n-en-Discapacidad-y-Accesibilidad.pdf>

- De Sevilla, M., de Tovar, L., y Belly, M. (2006). El mito: la explicación de la realidad. *Revista Laurus*, 12 (21), 122-137.  
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76102110.pdf>
- Egea, C., y Sanabria, A. (2004). Visión y modelos conceptuales de la discapacidad. *Revista Polibea*, 73, 1-20.  
[https://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia\\_modelos.pdf](https://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_modelos.pdf)
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2009). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 9(1), 51-67.
- Fernández, I., López, J., y Bencomo, M. (2011). Inserción laboral de personas con discapacidad en el entorno empresarial de la ciudad de Chihuahua. En Universidad Veracruzana (IIESCA) y Academia en Ciencias Administrativas (ACACIA), *XV congreso internacional de investigación en ciencias administrativas "La administración y la responsabilidad social empresarial"*. Congreso llevado a cabo en *World Trade Center* del municipio de Boca del Río, Veracruz.  
[http://gitmexico.com/acacia/busqueda/pdf/12\\_07\\_insercion\\_laboral.pdf](http://gitmexico.com/acacia/busqueda/pdf/12_07_insercion_laboral.pdf)
- García, M., Cortés, D., y Sánchez, A. (2007). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. *Diversitas*, 4, (1), pp. 37-51.
- Garzón, A. (2006). Evolución de las creencias sociales en España. *Boletín de Psicología*, 86, 53-84.
- González, C., y Ballestas, T. (2017). *Inclusión laboral de personas en condición de discapacidad física en el sector de servicios; call centers* (Tesis de Grado).

Universidad externada de Colombia, Colombia  
[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/886/1/ARA-Spa-2017-Inclusion\\_laboral\\_de\\_personas\\_en\\_condicion\\_de\\_discapacidad\\_fisica\\_Trabajo\\_de\\_grado.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/886/1/ARA-Spa-2017-Inclusion_laboral_de_personas_en_condicion_de_discapacidad_fisica_Trabajo_de_grado.pdf)

Guerrero, O. (2008). *Proceso de manufactura en ingeniería industrial*. Universidad Abierta y a Distancia.  
[https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/4998/1/332571\\_Modulo2011.pdf](https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/4998/1/332571_Modulo2011.pdf)

Hernández, M. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *Revista CES Derecho*, 6 (2), 47-59.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Interamericana editores, S.A.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2002) *Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)*. Aguascalientes, México: INEGI.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2013). *Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte México (SCIAN)*. Aguascalientes, México: INEGI.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). *Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018*. Conapdis y Mep. San José, Costa Rica.  
<http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>

- Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. [Tesis de Grado]. Universidad de Militar Nueva Granada. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=FEF0103A3231EDF6FA33C2A1C9DE09C0?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=FEF0103A3231EDF6FA33C2A1C9DE09C0?sequence=1)
- Kalpakjian, S., y Schmid, S. (2002). *Manufactura, ingeniería y tecnología*. Juárez, México: Pearson Educación de México S.A.
- Lázaro, M., Goulart, E., y Pereira, L. (2017). O Psicólogo e a Inclusão de Pessoas com Deficiência no Trabalho. *Psicologia: Ciência e Profissão* (3), 37, 799-814. <https://www.scielo.br/pdf/pcp/v37n3/1982-3703-pcp-37-3-0799.pdf>
- Ley N° 7600. De igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Diario La Gaceta, San José, Costa Rica, 29 de mayo de 1996.
- Ley N° 8661. Convención de los derechos de las personas con discapacidad. Diario La Gaceta, San José, Costa Rica, 29 de setiembre de 2008.
- Ley N° 8862. De inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público. Diario La Gaceta, San José, Costa Rica, 11 de noviembre de 2010.
- Maldonado, E; y Peña, I. (2020). Inserción laboral de las personas en situación de discapacidad en América Latina. *Saude soc*, 29 (4), 1-12. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902020190724>
- Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4 (8), 47-53. <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

Mercado, Acuerdo y Prácticas Restrictiva-SCPM. (2015). Manual de Buenas Prácticas en la Contratación Pública para el Desarrollo del Ecuador. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/46896503/Manual-de-Buenas-Practicas-en-la-Contratacion-Publica-libre.pdf?1467235799=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSUBDIRECCION\\_GENERAL\\_DE\\_CONTROL\\_COORDINA.pdf&Expires=1681324440&Signature=CarVvexrRc9UyPGMQxU2Ih1hmy~trzUJrTMMBIZ55Z0KyQimXy-4qSnP-a7R6Vi3sW-nIAbggLXI4GvGqEBPp7kPsM6ZxFwy0V-IGRb6LQSxdMExDK5tcs79XDpYowTEyi5IX7kBMd2GCxpoggPRMRo2ygy4r8Qt6nUIKN2eowKkPhAt5FCYFz20fC8kjS5uKXaSB-aq7ujzy9KrHUQnUaEWUGZgV8h6yT8rjspSnXr9x3x-61eCXazyJ~yxcpz01ID5Uu19Vu-x4prPcoixk8aFJY8DVFANRlnY1xnXr5W5B3oqZzBaBxUF~~FHRh2ECoXLXjtUjv9gV2TcSckbTnQ\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/46896503/Manual-de-Buenas-Practicas-en-la-Contratacion-Publica-libre.pdf?1467235799=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSUBDIRECCION_GENERAL_DE_CONTROL_COORDINA.pdf&Expires=1681324440&Signature=CarVvexrRc9UyPGMQxU2Ih1hmy~trzUJrTMMBIZ55Z0KyQimXy-4qSnP-a7R6Vi3sW-nIAbggLXI4GvGqEBPp7kPsM6ZxFwy0V-IGRb6LQSxdMExDK5tcs79XDpYowTEyi5IX7kBMd2GCxpoggPRMRo2ygy4r8Qt6nUIKN2eowKkPhAt5FCYFz20fC8kjS5uKXaSB-aq7ujzy9KrHUQnUaEWUGZgV8h6yT8rjspSnXr9x3x-61eCXazyJ~yxcpz01ID5Uu19Vu-x4prPcoixk8aFJY8DVFANRlnY1xnXr5W5B3oqZzBaBxUF~~FHRh2ECoXLXjtUjv9gV2TcSckbTnQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Moreno, M., Gómez, C., y Martínez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Revista vasca de economía*, 13 (14), 10-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1317365>

Municipalidad de Atenas. (2009). *Plan de Desarrollo Humano Local Cantón de Atenas 2010-2020*. <https://www.atenasmuni.go.cr/images/documentos/PlanDesarrolloHumanoLocalCantonAtenas.pdf>

Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos International. *Revista Colombiana de Derecho Internacional* (16), pp. 381- 414. <http://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

- Montero, C. (2005). *Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad*, San José, Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia.
- Núñez, M., y Santamarina, M. (2017). Propuesta de análisis crítico del discurso en entrevistas clínicas en profundidad. *Revista Cinta moebio* 59: 198-210.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n59/0717-554X-cmoebio-59-00198.pdf>
- Nocera, P. (2009). *El concepto de creencia en la sociología durkheimiana*. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 89-96.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2004000200010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010)
- Ordoñez, C. (2011). Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador. *Revista de Educación*, 6(2), 145–147.
- Organización Internacional del Trabajo. (2007). Datos sobre discapacidad en el mundo del trabajo. OIT Ginebra. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_087709.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_087709.pdf)
- Patricio, A. (2016). Más sobre la interpretación (II). Ideas y creencias. *Revista Asociación Española Neuropsiq*, 37(131), 127-143.  
<http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v37n131/08.pdf>

Posada, M., y Gonzáles, M. (2014). *Educación obrera para el trabajo docente: módulo 5: condiciones de trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Organización Internacional del Trabajo.

<https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/Condiciones-Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e004618d2a18f7affca390e0080>

Programa Desarrollo de Recursos Humanos. (2016). Procesos concursales para personas con discapacidad. *Universidad Nacional de Costa Rica*, versión número 1., p.1-14.

<https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/8810/Gu%C3%ADa%20Procesos%20concurales%20para%20personas%20con%20discapacidad%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rodríguez, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. *Revista Electrónica de Audiología*, 2, 75-77.

<http://www.auditio.com/docs/File/vol2/3/020304.pdf>

Rodríguez, T. (2010). Las oportunidades laborales de las personas con discapacidad en Costa Rica según la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1214/1/Las%20oportunidades%20laborales%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20e>

[n%20Costa%20Rica%20segun%20la%20Convencion%20sobre%20los%20de  
rechos%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad.pdf](#)

Rueda, B., y Andrade, L. (2016). La inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio etnográfico en cinco comunidades autónomas de España. *Archivos de Medicina*, 16 (2), 279-289.  
<https://www.redalyc.org/html/2738/273849945007/>

Rodríguez, T. (2010). Las oportunidades laborales de las personas con discapacidad en Costa Rica según la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (Tesis por el grado de Magister Scientiae). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica.

Sanz, L., y García, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Esic Editorial.

Salas, D., y Torres, C. (2015). La inclusión laboral de las personas con discapacidad: una mirada desde la productividad y desarrollo humano. *Revista COL. REH* (14), 96-102.

Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial. (2020). *Adaptación al puesto de trabajo [Folleto]*. Editor: Unión General de Trabajadoras y Trabajadores de Madrid.  
[https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/cuadernillo\\_adaptacion\\_del\\_puesto\\_2019\\_on\\_line\\_def.pdf](https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/cuadernillo_adaptacion_del_puesto_2019_on_line_def.pdf)

Santander, P. (2011). Por qué y cómo hacer análisis de discurso. *Revista Cinta moebio* 41: 207-224.

- Serrahima, C. (2015). Percepción y conceptos: McDowell y Husserl sobre los contenidos de la experiencia. *Investigaciones Fenomenológicas*, 5, 311-329.  
[https://www2.uned.es/dpto\\_fim/InvFen/InvFen\\_M.05/pdf/16\\_Serrahima.pdf](https://www2.uned.es/dpto_fim/InvFen/InvFen_M.05/pdf/16_Serrahima.pdf)
- Turnes, M. (2016). *El rol del psicólogo en la inclusión laboral de personas con discapacidad visual bajo la modalidad de empleo con apoyo*. (Tesis de Grado). Montevideo, Uruguay.  
[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/final\\_tfg-sofia\\_turnes\\_1.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/final_tfg-sofia_turnes_1.pdf)
- Unidad del Servicio Nacional de Empleo (2021). Manual operativo de ferias de empleo. (Secretaría del trabajo y previsión social).  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/627663/3\\_Manual\\_Ferias\\_OK.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/627663/3_Manual_Ferias_OK.pdf)
- Vásquez, M., y Alfaro, M. (2019). Inserción laboral de personas con Diversidad Funcional Cognitiva. *Wimblu, Revista Estud. de Psicología UCR*, 14(1), 55-79.
- Vargas, M. (2012). Miradas epistemológicas desde distintas perspectivas teóricas sobre la discapacidad. *Revista Electrónica Educare*, 16(3), 145-151.
- Vornholt, K., Uitdewilligen, S., y Nijhuis, F. (2013). Factors Affecting the Acceptance of People with Disabilities at Work: A Literature Review. *J Occup Rehabil*, 23(4), 463–475. DOI: [10.1007/s10926-013-9426-0](https://doi.org/10.1007/s10926-013-9426-0)
- Zodek, A. (2015). Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad. Chile: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.  
<http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2874/documento>

## Anexos

### Anexo n. 1: Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida a gerentes y encargados de recursos humanos.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar o empresa: \_\_\_\_\_

Cargo que tiene el o la entrevistada en la empresa: \_\_\_\_\_

Sexo y edad: \_\_\_\_\_

Nombre de la estudiante que aplica la entrevista: Natalia López Guerrero B53925

**Introducción:** la investigación que se está llevando a cabo es sobre la percepción que tienen las personas pertenecientes a empresas de manufactura, comercio y servicios del cantón de Atenas sobre la contratación de personas con discapacidad, esto para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. La empresa para la que usted labora fue elegida por las características particulares de tamaño y por tener activa el área de gerencia general y recursos humanos. Es importante obtener la información desde estas dos jefaturas, ya que son las que están involucradas en la selección y contratación de personal. Los datos obtenidos se mostrarán con total anonimato, esto con el fin de proteger tanto a la empresa como a usted como persona.

La entrevista está diseñada para durar menos de dos horas, todo depende de lo que usted quiera comentar, se le pide que responda con la mayor sinceridad posible, ya que todo lo que usted menciona estará bajo confidencialidad.

1. ¿Qué entiende por el término discapacidad?
2. ¿Cree usted que esta población puede aportar algo en especial a esta empresa?
3. ¿Cuáles tipos de discapacidad conoce? ¿Cuáles de ellos pueden adaptarse mejor a los puestos de esta empresa?

4. ¿Cómo fue la contratación en particular de esta persona con discapacidad?
5. ¿Tuvieron que hacer cambios al puesto?
6. ¿Tuvieron dudas al realizar la contratación? ¿Cuáles?
7. ¿Han podido identificar actos de discriminación por parte de compañeros de trabajo, jefatura o público en general?
8. ¿Desde sus inicios la empresa ha contratado personal con discapacidad? ¿Cuántas personas aproximadamente?
9. ¿Por cuál medio se realiza la contratación?
10. ¿Tiene la empresa un perfil específico de contratación o un protocolo a seguir?
11. ¿Alguna vez han realizado ferias de empleo con el fin de atraer personal con discapacidad?
12. ¿Cuántas plazas tienen destinadas para la PCD?
13. ¿Han dado algún tipo de capacitación al personal encargado de reclutamiento, selección e inducción,
14. ¿Al realizar la contratación se necesitó realizar alguna modificación estructural para un mejor desarrollo de las habilidades de la persona?
15. ¿Le preguntaron durante el reclutamiento si necesitaba alguna modificación o si tenía una necesidad en particular para poder desarrollarse en la empresa?

## Anexo n. 2: Categorías por objetivos

Objetivos	Categorías	Indicadores
<p>1. Identificar creencias comunes sobre las implicaciones de la contratación de personas con discapacidad en las tres categorías de empresa contempladas en el estudio (i.e., manufactura, servicios y comercio).</p>	<p>1. Creencias comunes de los/as gerentes y encargados(as) de RR.HH., de la empresa de manufactura, comercio y servicio, sobre las implicaciones de la contratación de PCD.</p>	<p>1. Término discapacidad: lo que las personas crean que es la discapacidad.</p> <p>2. Aporte especial: mejorar el clima organizacional de la empresa, aumento de clientela.</p> <p>3. Tipos de discapacidad: física, cognitiva, sensorial.</p> <p>4. La descripción del proceso de contratación de la PCD: el paso a paso desde la selección hasta la capacitación para el empleo.</p> <p>5. Las modificaciones: estructurales, de iluminación, de horario, de protocolos.</p> <p>6. Las dudas se entenderán como la indecisión de contratar a la PCD.</p> <p>7. Los actos discriminatorios</p> <p>burlas, rechazo, apodos, agresiones físicas/ verbales, o preguntas sobre su discapacidad.</p>
	<p>2. Creencias comunes de las personas trabajadoras con discapacidad de la empresa de manufactura, comercio y servicio sobre la contratación de PCD.</p>	<p>1. Recorrido laboral, se entiende como los trabajos que ha tenido.</p> <p>2. Los medios que se han utilizado para insertarse en el mercado laboral: ferias de empleo, ayuda de conocidos o familiares, intermediado por alguna institución.</p> <p>3. Modificaciones ambientales, de espacio, de interacción, para poder desenvolverse y darse a conocer.</p> <p>4. Procesos discriminatorios, rechazo, burlas, apodos, preguntas sobre su discapacidad, y lo que la persona considere como discriminación será tomado en cuenta.</p> <p>5. Que necesita una PCD para poder optar por un empleo: cuáles son las aptitudes que se requieren para poder laborar en la empresa.</p> <p>6. Existieron dudas o temores de acercarse a la empresa a solicitar empleo.</p> <p>7. Porque surge la idea de ir a esta empresa específica a buscar empleo?</p>

2. Identificar políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad en tres empresas del cantón de Atenas.

3. Creencias comunes del grupo de enfoque de la empresa de manufactura, comercio y servicio, sobre las implicaciones de la contratación de PCD

1. Discapacidad: como describen este término.

2. Posibilidades laborales: posibilidad de ser contratados sin importar su discapacidad.

3. Esforzarse: dedicar más tiempo a la labor, someter su cuerpo a mayor esfuerzo físico y mental.

4. Aporte especial: mejorar el clima organizacional de la empresa, aumento de clientela.

5. Opciones para poder participar: por curriculum impreso o virtual, ferias de empleo, enlaces con instituciones.

6. Pensamientos positivos/negativos que tuvieron cuando conocieron a la PCD.

7. Los actos discriminatorios: burlas, rechazo, apodos, agresiones físicas/ verbales, o preguntas sobre su discapacidad.

4. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa de manufactura, comercio y servicio, según los/as gerentes y encargados/as de recursos humanos.

1. Desde sus inicios: desde la fundación de la empresa, cuando la misma empezó a brindar sus servicios.

2. Medios de contratación: las personas llegan por sí mismas a pedir empleo, la empresa tiene contacto con alguna institución encargada de colocar a PCD en el mercado laboral.

3. Perfil específico o protocolo: un documento donde se especifica las características académicas, físicas, psicológicas, que debe tener la persona, o un documento donde se especifique los pasos a seguir para contratar a una PCD, y el acompañamiento que se le debe brindar durante el proceso.

4. Ferias de empleo: medios de vinculación gratuitos y ágiles para que las personas interesadas puedan dejar su currículo.

5. Plazas: puestos de trabajo.

6. Capacitación: charlas dirigidas por una persona autorizada sobre el tema de discapacidad.

	<p>7. Leyes: Ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad.</p> <p>Ley 8862 Inclusión y Protección laboral de las Personas con discapacidad en el Sector Público.</p> <p>Ley 7600 de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.</p>
<p>5. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa de manufactura, comercio y servicio, según las personas trabajadoras con discapacidad.</p>	<p>1. Proceso: pasos específicos que tuvo que realizar.</p> <p>2. Protocolo: un documento donde se especifique los pasos a seguir para contratar a una PCD, y el acompañamiento que se le debe brindar durante el proceso.</p> <p>3. Ferias de empleo: medios de vinculación gratuitos y ágil para que las personas interesadas puedan dejar su currículum.</p> <p>4. Capacitación: charlas dirigidas por una persona autorizada sobre el tema de discapacidad.</p> <p>5. Leyes: Ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad.</p> <p>Ley 8862 Inclusión y Protección laboral de las Personas con discapacidad en el Sector Público.</p> <p>Ley 7600 de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.</p>
<p>6. Políticas y buenas prácticas en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa de manufactura, comercio y servicio, según el grupo de enfoque.</p>	<p>1. Capacitación: charlas dirigidas por una persona autorizada sobre el tema de discapacidad.</p> <p>2. Protocolo: un documento donde se especifique los pasos a seguir para contratar a una PCD, y el acompañamiento que se le debe brindar durante el proceso.</p> <p>3. Ferias de empleo: medios de vinculación gratuitos y ágil para que las personas interesadas puedan dejar su currículum.</p>

3. Describir las condiciones laborales que brindan tres empresas de manufactura, servicios y comercio del cantón de Atenas, a sus personas colaboradoras con discapacidad.

7. Condiciones laborales que brinda la empresa de manufactura, comercio y servicio a las PCD, según lo indican los/as gerentes y los/as encargados/as de recursos humanos.

4. La empresa ha contado previamente con personal con discapacidad.

5. Reglamento para la no discriminación: un documento donde se especifique las consecuencias a las que se enfrenta un/a trabajador/a que realice un acto discriminatorio.

1. Modificación estructural: cambio de mobiliario, ampliación del lugar de trabajo, aumento o reducción de iluminación, creación de rampas, servicios sanitarios con diseño universal.

2. Desarrollarse: desplazarse y realizar sus labores diarias.

8. Condiciones laborales que brinda la empresa de manufactura, comercio y servicio a la PCD, según lo indican las PCD.

1. Modificación estructural: cambio de mobiliario, ampliación del lugar de trabajo, aumento o reducción de iluminación, creación de rampas, servicios sanitarios con diseño universal.

2. Adaptación del medio: realizar alguna modificación estructural en el área de trabajo.

3. Desempeño laboral: realizar bien su trabajo.

4. Espacio: en horas laborales.

Malestar: según su discapacidad, dolores repentinos como de huesos, músculos, estomacales, migrañas, entre otras que puedan surgirle que sean de gran importancia.

5. Reintegrar: trabajar horas extra.

6. Capacitación: instrucciones sobre el puesto de forma que la PCD lo comprendiera.

9. Condiciones laborales que brinda la empresa de manufactura, comercio y servicio a las PCD,

1. Modificaciones estructurales: cambio de mobiliario, ampliación del lugar de trabajo, aumento o reducción de iluminación, creación de rampas, servicios sanitarios con diseño universal.

según lo indican  
los grupos de  
enfoque

2. Condiciones laborales: salud y seguridad en el trabajo.

3. Malestar: según su discapacidad, dolores repentinos como de huesos, músculos, estomacales, migrañas, entre otras que puedan surgirle que sean de gran importancia.

### Anexo n. 3: Guía Grupo Focal

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar o empresa \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Lugar de residencia: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Nombre de la estudiante que aplica la entrevista: Natalia López Guerrero B53925

**Introducción:** La investigación que se está llevando a cabo es sobre la percepción que tienen empresas de manufactura, comercio y servicios del cantón de Atenas, esto para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. La empresa para la que usted labora fue elegida por las características particulares de tamaño y por tener activa el área de gerencia general y recursos humanos. Es importante su participación ya que son sujetos activos en la empresa y han podido compartir tiempo y espacio con sus otros compañeros(as) y podrían identificar las condiciones laborales que cada quien posee. Los datos obtenidos se mostrarán con total anonimato, esto con el fin de proteger tanto a la empresa como a ustedes como persona, la entrevista está diseñada para durar menos de dos horas, todo depende de lo que usted quiera comentar, se le pide que

responda con la mayor sinceridad posible, ya que todo lo que usted menciona estará bajo confidencialidad.

1. ¿Qué entienden por el término discapacidad?
2. ¿Creen que las PCD tienen las mismas posibilidades laborales en esta empresa?
3. ¿Su compañero(a) tiene que esforzarse más para realizar las mismas labores que el resto del personal?
4. ¿Esta persona aporta algo en especial a la empresa? Algunos ejemplos.
5. ¿Cuáles son las opciones que existen para poder participar por un empleo en esta empresa?
6. ¿Qué pensaron ustedes cuando la empresa contrató a esta persona?
7. ¿Su compañero(a) ha vivido actos de discriminación por parte del personal, jefatura o público en general?
8. ¿La empresa les ha brindado capacitación sobre el tema de discapacidad?
9. ¿La empresa tiene algún protocolo de contratación específico para PCD?
10. ¿Ha realizado la empresa ferias de empleo específicas para atraer personal con discapacidad?
11. ¿Esta empresa ha contratado a varias personas con discapacidad? ¿En qué puestos?
12. ¿Tiene la empresa algún reglamento para la no discriminación?
13. ¿Se han realizado modificaciones estructurales para un mejor desempeño laboral de la persona?

14. ¿Según su vivencia se podría realizar alguna modificación para mejorar las condiciones laborales de esta persona?
15. ¿Está la empresa anuente a ayudarle a esta persona si surge un malestar durante la jornada laboral?

**Anexo n. 4: Entrevista a empleado(a) con discapacidad**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar o empresa \_\_\_\_\_

Cargo que tiene en la empresa: \_\_\_\_\_

Sexo y edad: \_\_\_\_\_

Tipo de discapacidad: \_\_\_\_\_

Nombre de la estudiante que aplica la entrevista: Natalia López Guerrero B53925

**Introducción:** La investigación que se está llevando a cabo es sobre la percepción que tienen empresas de manufactura, comercio y servicios del cantón de Atenas sobre la contratación de personas con discapacidad, esto para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. La empresa para la que usted labora fue elegida por las características particulares de tamaño y por tener activa el área de gerencia general y recursos humanos, su participación es importante ya que usted tuvo que pasar por un proceso de contratación y es quien conoce las condiciones que aquí brindan para su desarrollo. La información que usted suministre se manejará con total discreción y anonimato, esto con el fin de proteger tanto a la empresa como a usted como persona, la entrevista está diseñada para durar menos de dos horas, todo depende de lo que usted quiera comentar, se le pide que responda con la mayor sinceridad posible, ya que todo lo que usted menciona estará bajo confidencialidad.

1. ¿Cuál ha sido su experiencia laboral?
2. ¿Cuál es el medio que ha utilizado para acceder a esos empleos?
3. ¿Requiere usted de alguna modificación en específico para poder participar en una feria de empleo o entrevista?
4. ¿Ha tenido que pasar por algún proceso de discriminación por parte de compañeros, jefatura o público en general?
5. ¿Qué necesita una persona con discapacidad para poder optar por un empleo en esta empresa?
6. ¿Tuvo dudas de venir a esta empresa a solicitar empleo?
7. ¿Cómo llega a esta empresa?
8. ¿Cuál fue el proceso para conseguir este trabajo?
9. ¿Tiene la empresa aún protocolo para contratar PCD?
10. ¿Realiza o a realizado la empresa ferias de empleo para atraer personal CD?
11. ¿Se le ha brindado capacitación al personal sobre el tema de discapacidad?
12. ¿Conoce la empresa las leyes de Costa Rica que respaldan el derecho al trabajo a las PCD?
13. ¿Realizó la empresa alguna modificación estructural para mayor desempeño de sus labores?
14. ¿Le preguntaron si necesitaba alguna modificación o adaptación del medio?
15. ¿Las condiciones de iluminación, estructura, ruido, etc., influyen en su desempeño laboral?

16. ¿Le brinda la empresa espacios para citas médicas o si surge un malestar durante la jornada laboral?
17. ¿Tiene que reintegrar las horas que se ausente?
18. ¿Al momento de la contratación le brindaron capacitación para el puesto según sus necesidades?

*Anexo n.5: Consentimientos informados*

**Consentimiento para entrevistas semi-estructuradas.**

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

Sede de Occidente

**COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO**

Teléfono/Fax: (506) 2511-4201

**FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO BASADO EN LA LEY N° 9234 “LEY REGULADORA DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA” y EL “REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA PARA LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS”**

**(Inserción laboral de personas con discapacidad en empresas del cantón de Atenas)**

Código (o número) de proyecto:

---

Nombre de el/la investigador/a principal:

---

Nombre del/la participante:

---

Medios para contactar a la/al participante: números de teléfono \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Contacto a través de otra persona

---

#### A. PROPÓSITO DEL PROYECTO

El siguiente estudio corresponde a una investigación dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, la responsable a cargo es la estudiante Natalia López Guerrero carne B53925, de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente. El objetivo del estudio es, Conocer los procesos de inserción laboral y creencias comunes acerca de la población con discapacidad en empresas del sector manufactura, servicios y comercio que han contratado a personas con discapacidad en el cantón de Atenas., para ello se espera la participación de gerentes, encargados de recursos humanos, personal general de la empresa y una persona trabajadora con condición de discapacidad de cada empresa. Por lo tanto, el propósito es identificar la percepción que tienen estas empresas en cuanto a la contratación de este personal, además de las condiciones laborales que se les brindan. Para lo anterior se pretenden realizar tres entrevistas semi-estructuradas, una para gerentes y encargados de recursos humanos, otra para el grupo focal y finalmente una para la o el trabajador con discapacidad, las tres entrevistas serán realizadas por la investigadora y sometidas a juicio de expertos antes de su aplicación.

#### B. ¿QUÉ SE HARÁ?

Para ser parte de este estudio, usted participará en una entrevista semi-estructurada, lo cual significa que la investigadora tendrá una guía de preguntas pero que se pueden realizar otras que surjan según sus respuestas y usted puede aportar toda la información que crea relevante para el estudio. La persona investigadora tomará apuntes y grabará por medio de audio para analizar y comparar su punto de vista con el del personal de las otras

empresas. La grabación será utilizada solo por la investigadora y se guardará en un lugar seguro por 10 años, posterior a este periodo se eliminará. La duración de la entrevista será de una hora aproximadamente y se realizaría en la misma empresa, previa coordinación con su jefatura. Primero se va a leer y firmar este documento y posterior a ello se iniciará la entrevista.

### **C. RIESGOS**

La participación en este estudio puede causarle cierta molestia dado a lo siguiente: se le harán preguntas sobre aspectos del ámbito laboral en cuanto al tema de discapacidad, lo cual puede generar incomodidad por la impresión de pérdida de privacidad en cuanto a su percepción de la empresa, sin embargo, solo la investigadora y su comité asesor universitario tendrán acceso a sus respuestas, por lo que sus estas no serán reveladas.

### **D. BENEFICIOS**

Con la participación en esta investigación usted no recibirá ningún beneficio directo, sin embargo, colaborará con la sociedad en cuanto a que es una investigación que sirve a evidenciar el papel social laboral que poseen las personas con discapacidad en el cantón de Atenas, así como las condiciones laborales que obtienen en la actualidad. Así mismo, aportará a que la investigadora obtenga mayor conocimiento en este tema.

### **E. VOLUNTARIEDAD**

Su participación en esta investigación es voluntaria, la investigadora no puede obligarlo(a) a brindar información que usted no desee, puede negarse a participar, a responder alguna pregunta o retirarse en el momento que crea necesario sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, además no se tomará ningún tipo de medida o castigo por su decisión.

### **F. CONFIDENCIALIDAD**

La persona investigadora tendrá estricto manejo de la información y completa anonimidad de los datos, es decir, su nombre no será publicado en ningún lugar, sea universidad u otra empresa, al publicarse los resultados se hará de forma colectiva, refiriéndose a puestos de trabajo o áreas generales de las entrevistas. Este estudio se puede usar a futuro, pero se seguirá manteniendo la confidencialidad. Las únicas personas que verán sus datos son, la investigadora (Natalia López Guerrero), la docente que dirige la tesis (Harlen Alpízar Rojas) y dos profesoras lectoras (Alejandra Arguedas Gamboa y Alicia María Sandoval Poveda), estas personas tendrán acceso a la información para verificar los procedimientos que la investigadora está realizando.

### **G. INFORMACIÓN**

Antes de dar su autorización para formar parte del estudio, debe de haber hablado con la investigadora y esta debe haberle aclarado todas las dudas que usted tenga, así como sus

derechos. En caso de querer más información puede obtenerla llamando a Natalia López Guerrero teléfono 8931-8005, en el horario de lunes a viernes de 9:00 a.m a 4:00 p.m. O bien, puede comunicarse con la docente Harlen Alpízar Rojas, teléfono 25117135 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m. Además, puede consultar sobre los derechos de los sujetos participantes en proyectos de investigación al Consejo Nacional de Salud del Ministerio de Salud (CONIS), teléfonos 2257-7821 extensión 119, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse con la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica *a los teléfonos 2511-4201, 2511-1398*, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

**H.**Usted no perderá ningún derecho por firmar este documento. Una vez firmado el consentimiento se le brindará una copia para su uso personal.

## CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

**\*Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma, o en su defecto con la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.**

---

Nombre, firma y cédula del sujeto participante

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal (menores de edad)

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del/la investigador/a que solicita el consentimiento

Lugar, fecha y hora

Nombre, firma y cédula del/la testigo

---

Lugar, fecha y hora

Versión junio 2017

Formulario aprobado en sesión ordinaria N° 63 del Comité Ético Científico, realizada el 07 de junio del 2017.

**Consentimiento para entrevistas grupo de enfoque**

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

SEQ "User\_Box" \\* ARABIC 1

Sede de Occidente

**COMITÉ ETICO CIENTIFICO**

Teléfono/Fax: (506) 2511-4201

**FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO BASADO EN LA LEY N° 9234 “LEY REGULADORA DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA” y EL “REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA PARA LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS”**

**(Inserción laboral de personas con discapacidad en empresas del cantón de Atenas)**

Código (o número) de proyecto:

---

Nombre de el/la investigador/a principal:

---

Nombre del/la participante:

---

Medios para contactar a la/al participante: números de teléfono \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Contacto a través de otra persona

---

## **A. PROPÓSITO DEL PROYECTO**

El siguiente estudio corresponde a una investigación dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, la responsable a cargo es la estudiante Natalia López Guerrero carne B53925, de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente. El objetivo del estudio es, Conocer los procesos de inserción laboral y creencias comunes acerca de la población con discapacidad en empresas del sector manufactura, servicios y comercio que han contratado a personas con discapacidad en el cantón de Atenas., para ello se espera la participación de gerentes, encargados de recursos humanos, personal general de la empresa y una persona trabajadora con condición de discapacidad de cada empresa. Por lo tanto, el propósito es identificar la percepción que tienen estas empresas en cuanto a la contratación de este personal, además de las condiciones laborales que se les brindan. Para lo anterior se pretenden realizar tres entrevistas semi-estructuradas, una para gerentes y encargados de recursos humanos, otra para el grupo focal y finalmente una para la o el trabajador con discapacidad, las tres entrevistas serán realizadas por la investigadora y sometidas a juicio de expertos antes de su aplicación.

## **B. ¿QUÉ SE HARÁ?**

Para ser parte de este estudio, usted participará en un grupo focal, el cual consiste en responder de manera grupal algunas preguntas sobre la inserción laboral y condiciones laborales que la empresa en la que usted labora brinda a las personas con discapacidad. La investigadora hará apuntes y grabará en forma de audio la entrevista para analizar y comparar su punto de vista con el del personal de las otras empresas. La grabación será utilizada solo por la investigadora y se guardará en un lugar seguro por 10 años, posterior a este periodo se eliminará. La duración del grupo focal será de entre 1 hora y 30 minutos a 2 horas y se llevará a cabo en la misma empresa previa coordinación con su jefatura. Primero se firmará este documento y posteriormente se iniciará la entrevista grupal.

## **C. RIESGOS**

La participación en este estudio puede causarle cierta molestia dado a lo siguiente: se le harán preguntas sobre aspectos del ámbito laboral en cuanto al tema de discapacidad, lo cual puede generar incomodidad por la impresión de pérdida de privacidad en cuanto a su percepción de la empresa, sin embargo, solo la investigadora y su comité asesor universitario tendrán acceso a sus respuestas, por lo que estas no serán reveladas.

## **D. BENEFICIOS**

Con la participación en esta investigación usted no recibirá ningún beneficio directo, sin embargo, colaborará con la sociedad en cuanto a que es una investigación que sirve a evidenciar el papel social laboral que poseen las personas con discapacidad en el cantón de Atenas, así como las condiciones laborales que obtienen en la actualidad. Así mismo, aportará a que la investigadora obtenga mayor conocimiento en este tema.

## **E. VOLUNTARIEDAD**

Su participación en esta investigación es voluntaria, la investigadora no puede obligarlo(a) a brindar información que usted no desee, puede negarse a participar, a responder alguna pregunta o retirarse en el momento que crea necesario sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, además no se tomará ningún tipo de medida o castigo por su decisión.

## **F. CONFIDENCIALIDAD**

La persona investigadora tendrá estricto manejo de la información y completa anonimidad de los datos, es decir, su nombre no será publicado en ningún lugar, sea universidad u otra empresa, al publicarse los resultados se hará de forma colectiva, refiriéndose a puestos de trabajo o áreas generales de las entrevistas. Este estudio se puede usar a futuro, pero se seguirá manteniendo la confidencialidad. Las únicas personas que verán sus datos son, la investigadora (Natalia López Guerrero), la docente que dirige la tesis (Harlen Alpízar Rojas) y dos profesoras lectoras (Alejandra Arguedas Gamboa y Alicia María Sandoval Poveda), estas personas tendrán acceso a la información para verificar los procedimientos que la investigadora está realizando.

## G. INFORMACIÓN

Antes de dar su autorización para formar parte del estudio, debe de haber hablado con la investigadora y esta debe haberle aclarado todas las dudas que usted tenga, así como sus derechos. En caso de querer más información puede obtenerla llamando a Natalia López Guerrero teléfono 8931-8005, en el horario de lunes a viernes de 9:00 a.m a 4:00 p.m. O bien, puede comunicarse con la docente Harlen Alpízar Rojas, teléfono 25117135 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m. Además, puede consultar sobre los derechos de los sujetos participantes en proyectos de investigación al Consejo Nacional de Salud del Ministerio de Salud (CONIS), teléfonos 2257-7821 extensión 119, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse con la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica *a los teléfonos 2511-4201, 2511-1398*, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

**H.** Usted no perderá ningún derecho por firmar este documento. Una vez firmado el consentimiento se le brindará una copia para su uso personal.

## CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

**\*Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma, (o en su defecto con la huella digital), de la persona que será participante o de su representante legal.**

---

Nombre, firma y cédula del sujeto participante

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal (menores de edad)

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del/la investigador/a que solicita el consentimiento

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del/la testigo

---

Lugar, fecha y hora

Versión junio 2017

Formulario aprobado en sesión ordinaria N° 63 del Comité Ético Científico, realizada el 07 de junio del 2017