



Conapdis

Consejo Nacional de Personas
con Discapacidad

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS PRIVADAS DE COSTA RICA



Presentación

El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), presenta la Guía de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en la empresa privada de Costa Rica, como una herramienta útil para el desarrollo y el acceso al derecho laboral.

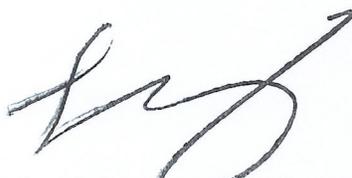
Conocer el pasado, entender el presente y proyectar el futuro son tres momentos cruciales para comprender el alcance de esta Guía. En la Antigüedad las personas con discapacidad eran tratadas como objetos de caridad y lástima, hoy se promueve un enfoque basado en los derechos y en la autonomía personal, en la necesidad de identificar y eliminar los diversos obstáculos que impiden la igualdad de oportunidades y la plena participación. Miramos hacia el futuro; como una ventana abierta hacia las oportunidades y la participación real de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida.

Cada vez se pone un mayor énfasis en la promoción y se dedican más recursos a la creación de oportunidades de acceso a los puestos de trabajo existentes en el mercado laboral. Un factor importante para explicar este cambio es la conciencia creciente de que las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad a la hora de obtener y conservar un empleo se deben más a la forma en la que el trabajo está estructurado y organizado que a la discapacidad en sí misma, y que esos obstáculos pueden ser superados si se adoptan las medidas adecuadas.

El Conapdis a través de este esfuerzo articulado, contribuye a la identificación, sistematización y difusión de experiencias exitosas de formación e inclusión laboral de personas con discapacidad en el país, a la vez que aporta una herramienta que permite a las empresas valorar las diferentes áreas de inclusión y su grado de avance, de cara al fortalecimiento del empleo inclusivo.

Se espera que, a partir de los resultados obtenidos en esta primera edición, se enriquezcan los distintos esfuerzos que se realizan para la promoción, respeto, protección y cumplimiento de los derechos al empleo y la formación de las personas con discapacidad.

Desde el Conapdis celebramos, con satisfacción la realización de esta Guía por su riqueza y diversidad propositiva. Queremos agradecer a las compañeras de la Unidad de Promoción y Desarrollo de Servicios a Personas con Discapacidad (Conapdis), a la señora Ileana Gutiérrez Badilla, consultora y la valiosa contribución de las empresas participantes y a las personas con discapacidad.



Lizbeth Barrantes Arroyo
Directora Ejecutiva
Conapdis



I- AUTORIA

Elaborado por:

CONSEJO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Unidad de Promoción y Desarrollo de Servicios a Personas con Discapacidad

Con la colaboración de:
Ileana Gutiérrez Badilla
María del Rocío López Masís

Costa Rica, 2017

Contactos:
www.conapdis.go.cr
Teléfono: 2562-3100
Email: info@Conapdis.go.cr



II- AGRADECIMIENTOS

La presente Guía de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en Empresas Privadas de Costa Rica, ha sido elaborada gracias a la contribución de las empresas que participaron en la identificación y sistematización de buenas prácticas en la formación e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Se agradece a las empresas colaboradoras del sector privado y a las personas que cortésmente completaron los cuestionarios y las entrevistas, por sus valiosos aportes y disposición. Su contribución fue determinante para que este documento cuente con la validez requerida, ya que está fundamentado en la práctica cotidiana del mundo del trabajo; los desafíos superados y la disposición para cumplir con lo planteado por organismos, tanto nacionales como internacionales, sobre el derecho de las personas con discapacidad de participar en el ámbito laboral inclusivo.

Con su aporte han enriquecido lo planteado en la Ley N. 9303 de creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, que señala como una de las funciones institucionales el "Promover y velar por la inclusión laboral de personas con discapacidad en los sectores público y privado, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y otros servicios de intermediación de empleo, así como velar por su cumplimiento". (Artículo 3. inciso f), así como en la Estrategia para la Promoción de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, 2016-2021" y el Plan Operativo Institucional 2017, que establece como una de las acciones estratégicas la "identificación y sistematización de buenas prácticas en la formación e inclusión laboral de personas con discapacidad".

Las empresas y personas que colaboraron en el estudio son las siguientes:

- Asociación Pro Hospital Nacional de Niños: Natalia Jiménez.
- BLP Abogados S.A.: Álvaro Artavia Amador, Carolina Méndez e Irene Aguilar.
- Construcciones Samaniego S.A.: Katherine Rodríguez Acevedo.
- Ciamesa S.A., Polymer S.A., Global Logistics S.A., Novapark S.A., Avantia S.A., American Brands S.A.: José Pablo Delgado Ramírez.
- Cooperativa Integral BoaPaz R.L.: José Francisco Noboa Wang.
- Coopeservidores: Laura Molina Alvarado.
- Corporación de Supermercados Unidos y Corporación de Compañías Agroindustriales: Estuardo del Cid y Noelia Mendoza.
- Comercial de Potencia y Maquinaria S.A.: Karen Alpízar Fallas.
- Centro Comercial Paseo de las Flores: Alejandra Castillo.
- Distribuidora y Envasadora de Químicos, S.A.: Francisco Herrera.
- Etiquetas Impresas Etiprés S.A.: Emerson Carballo S.
- Grupo Florex.: Silvia Chaves Quesada y Adriana Mejías Arce.
- Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda: Alejandra Bonilla.
- Inversiones Taco Bell S.A.: Nancy Salazar Siles.
- Impresora Delta S.A.: Julia Araya Calderón.
- Mayca Autoservicios S.A.: Jason Dinarte Valle.
- Spoon de Costa Rica.: Ingrid Murillo.
- Unicomer CR.: Nixia Salas López, Noelia Céspedes y Mauren Vásquez.

III- TABLA DE CONTENIDOS

I. Autoría	2
II- Agradecimientos	3
III-Tabla de contenidos	4
IV- Acrónimos	5
V- Introducción	6
VI- Presentación General	8
VII- Contextualización general de la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica, con énfasis en empresas inclusivas	9
VII.1. Antecedentes	9
VII.2. Conceptos	10
VII.3. Marco normativo internacional y nacional	12
VII.4 Marco de referencia	15
VIII. Metodología empleada	18
IX- Mapa conceptual de gestión de buenas prácticas	20
X- Empresas participantes	34
XI-Buenas prácticas que realizan las empresas costarricenses	35
XI.1 Buenas prácticas en políticas, normas y procedimientos	35
XI.2 Buenas prácticas en accesibilidad y diseño universal	36
XI.3 Buenas prácticas en contratación de personas con discapacidad	37
XI.4 Buenas prácticas en formación y capacitación para el empleo	39
XI.5 Buenas prácticas en el ambiente laboral	40
XI.6 Buenas prácticas en cambios y efectos positivos de la inclusión laboral de personas con discapacidad	41
XII- Experiencias de empresas inclusivas en Costa Rica	42
XIII- Reflexión final	56
XIV- Referencias bibliográficas	57

IV- ACRÓNIMOS

AED	Asociación Empresarial para el Desarrollo
CDPCD	Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad
CIDDM	Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías
CIF	Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud
CONAPDIS	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
FUNDAMECO	Fundación Meco
LESCO	Lengua de Señas Costarricenses
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
OEA	Organización de Estados Americanos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de Naciones Unidas
ODS	Objetivos para el Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud
PNUD	Programa de Naciones Unidas
PONADIS	Política Nacional de Discapacidad
PRONAE	Programa Nacional de Empleo
RIE	Red de Empresas Inclusivas de Costa Rica
SIOE	Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información
UPD	Unidad de Promoción y Desarrollo de Personas con Discapacidad



V- INTRODUCCIÓN

Costa Rica lanza, en el mes de setiembre del año 2012, el Plan Nacional de Inserción Laboral para la población con discapacidad 2012-2015, con el fin de cumplir con la meta 1.3. de los Objetivos de Desarrollo del Milenio que se orienta a “lograr el empleo pleno productivo y trabajo decente para todos, incluyendo mujeres y jóvenes”. El objetivo 2 de dicho plan considera como punto medular “expandir la demanda laboral de personas con discapacidad a través de la concientización, asesoría e involucramiento de más empleadores inclusivos”. (PNUD, 2012).

En el año 2015 se promulga la Ley N. 9303 de creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), que en el Artículo 3. inciso f), plantea como una de las funciones institucionales “Promover y velar por la inclusión laboral de personas con discapacidad en los sectores público y privado, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y otros servicios de intermediación de empleo, así como velar por su cumplimiento”.

En este marco, la institución presenta en diciembre de 2016 la “Estrategia para la Promoción de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, 2016-2021”, cuya elaboración, ejecución y coordinación le fue asignada a la Unidad de Promoción y Desarrollo de Servicios a Personas con Discapacidad. (UPD) Este instrumento orientador responde a los mandatos que establecen las normativas, nacionales e internacionales, relacionadas con la promoción de la inclusión laboral; la cual hace referencia al conjunto de iniciativas y esfuerzos tendientes a proporcionar al sector público, privado y a la sociedad en general, el conocimiento y los medios necesarios para facilitar el desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad por medio del acceso real a diversas modalidades de empleo, en igualdad de condiciones con todas las personas trabajadoras del país.

Esta Estrategia integra la gestión que la institución realiza, desde hace varias décadas, para la promoción del empleo de las personas con discapacidad. Y considera, como población meta, las personas con discapacidad mayores de 15 años, interesadas en incorporarse al mercado laboral. Desarrolla cinco Ejes de Trabajo con sus respectivos lineamientos, acciones estratégicas, responsables y plazo de ejecución; estos son: 1. Incidencia política, 2. Asistencia Técnica, 3. Fiscalización, 4. Comunicación, 5. Normativa. En el Objetivo General N °1, se indica que la Estrategia busca “Promover la inclusión laboral de las de personas con discapacidad en los sectores público y privado, en iguales condiciones que las demás personas, en coordinación con el MTSS y otros servicios de intermediación laboral. Además, en el Eje de Trabajo denominado: “Asistencia Técnica”, en el Plan Operativo Institucional 2017 y en el Plan de Trabajo de la UPD 2017, se establece como una de sus acciones estratégicas la “Identificación y

sistematización de buenas prácticas en la formación e inclusión laboral de personas con discapacidad”. Producto que constituye un insumo para el desarrollo de las acciones de asesoría y capacitación requeridas en discapacidad e inclusión laboral de personas con discapacidad (Lineamiento 2.1 / 2.1.2.).

En virtud de que la Ley N° 9303 establece que la promoción y vigilancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad no es exclusiva del Conapdis, sino que también debe llevarse a cabo en coordinación con el MTSS y otros servicios de intermediación de empleo; es necesario que, para el cumplimiento de las acciones de esta Estrategia, confluyan la articulación de responsabilidades y la coordinación de instituciones, organizaciones y sectores productivos, para que de este modo se pueda lograr la incorporación en la planificación institucional, sectorial y nacional. Esto por cuanto el mayor empleador de personas con discapacidad en el país es el sector privado, por lo que es evidente la importancia de conocer las buenas prácticas de las empresas costarricenses en este campo.

En este marco resulta de vital importancia la actualización de la Política Nacional de Discapacidad 2011-2030, que incluye en el Eje de Desarrollo de Capacidades para la promoción y exigibilidad de derechos de las personas con discapacidad, el tema de acceso al empleo y al trabajo, con el lineamiento: Garantizar a las personas con discapacidad y sus familias, el acceso a empleo decente e inclusivo, la formación para el trabajo, las opciones para el desarrollo de emprendimientos, el autoempleo y la generación de ingresos; adaptadas a sus necesidades y características en igualdad que el resto de la población.

Además, de la puesta en marcha del Proyecto Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad 2017-2018 (2017), el cual busca contribuir a mejorar las oportunidades económicas de las personas con discapacidad entre los 15 y 35 años y las condiciones estructurales para acceder a un trabajo decente. Este Plan nuevamente incluye el Eje de Empresas Inclusivas, que busca ampliar la demanda laboral de personas con discapacidad a través de la concientización, asesoría e involucramiento de más empleadores inclusivos.

A partir de las consideraciones anteriores, se justifica la Guía de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en empresas privadas de Costa Rica, que surge como resultado de la identificación y sistematización de las buenas prácticas que servirán de insumo para el desarrollo de las acciones de asesoría y capacitación del sector empresarial privado, así como para facilitar y promocionar las acciones, actividades, proyectos, metodologías y otras iniciativas positivas e innovadoras, que den mayor impulso a las oportunidades de empleo para la población con discapacidad.



VI- PRESENTACIÓN GENERAL

Desde hace una década es reconocida la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPCD- ONU, 2006), en ella queda claramente establecido “el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con las demás... a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sea abierto, inclusivo y accesible a las personas con discapacidad” (art. 27).

Según datos estadísticos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es necesario considerar que las personas con discapacidad representan el 15 por ciento de la población mundial, y alrededor del 80 por ciento están en edad de trabajar y un alto porcentaje está desempleado, por lo que es necesario promover estrategias que promuevan el acceso al mundo laboral de dicha población.

Por esta razón, la “Guía de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en empresas privadas de Costa Rica”, es una herramienta de utilidad para la transición hacia la consolidación de empresas inclusivas, que fomenten la igualdad de oportunidades y el derecho al trabajo de la población con discapacidad. Es un esfuerzo del Conapdis, para disponer de una herramienta que promueva y fortalezca el transitar del mercado laboral costarricense hacia el empleo inclusivo, y qué mejor razón que tomar en cuenta las experiencias de las empresas innovadoras que han asumido el desafío de incursionar en el mundo del empleo inclusivo y en la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

Los objetivos de la presente guía son: 1) Ofrecer alternativas innovadoras de buenas prácticas para fortalecer los procesos de inclusión laboral, 2) Fomentar los conocimientos y el interés para operar como una empresa inclusiva, 3) Generar actitudes positivas hacia el empleo inclusivo.

Pretende ser una guía que oriente el empleo inclusivo y sirva como insumo para el desarrollo de acciones de asesoría y capacitación requeridas en el campo, es flexible y procura potenciar a las empresas inclusivas del país.



VII- CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN COSTA RICA, CON ÉNFASIS EN EMPRESAS PRIVADAS

VII.1. Antecedentes

La inclusión social plantea el derecho y el deber de todos los miembros de la sociedad; independientemente de su origen, condición social o actividad, a vivir con dignidad y a desarrollarse en un entorno personal, familiar y comunitario adecuado y sostenible.

Plantea un reto importante para la institucionalidad pública y privada por medio de iniciativas y estrategias que permitan la transición hacia una sociedad inclusiva, justa, en igualdad y equidad, donde prime el respeto a la dignidad humana. El derecho al trabajo, en tanto propicia el desarrollo personal y la autonomía económica, es elemento fundamental para la inclusión social.

Según datos estadísticos del Censo de 2011, reproducidos por el Conapdis (2016) en la Estrategia para la Promoción de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad 2016-2021, un promedio de 453.000 personas en Costa Rica presenta alguna condición de discapacidad, significando un 10.5 por ciento de la población general. De ellas, sólo el 23 por ciento de las personas entre 15 y 60 años de edad está ocupado, y dentro de este segmento, la ocupación de las mujeres alcanza apenas un 22,2 por ciento, "aspecto que reafirma que la existencia de factores sociales, culturales, económicos y otros, se convierten en barreras que dificultan de manera diferenciada a hombres y mujeres, el acceso de este derecho en igualdad de condiciones al resto de la población ". Los datos reflejan también el impacto en el acceso al empleo según grupos de edad, revelando que las personas con discapacidad jóvenes, en edades de los 15 a los 35 años, en un 42 por ciento se integran al trabajo, mientras que el grupo entre 36 y 60 años alcanza un 14 por ciento. Este Censo también arroja que la empresa privada es el mayor empleador de esta población.

Con esas estadísticas, el país está asumiendo el reto de facilitar las condiciones al sector público y privado para promover mayor incorporación a puestos de trabajo, en igualdad y equidad para las personas con discapacidad, con respaldo del marco jurídico y el establecimiento de políticas nacionales y estrategias.

El Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, incluye a las personas con discapacidad dentro de la política de empleabilidad y destaca la necesidad de trabajar en sus capacidades laborales. La Política Nacional de Discapacidad 2011-2030 (PONADIS), elaborada por el Conapdis, destaca un tema sobre acceso al empleo y el trabajo.



El MTSS, en su Estrategia de Empleo y Producción, visibiliza este grupo poblacional como de atención prioritaria, y enfatiza en la importancia de garantizar la ampliación de las oportunidades de conseguir un trabajo decente y productivo, generando capacidades en la oferta laboral; el direccionamiento de la demanda sectorial; los programas y servicios públicos para el empleo, y la dimensión territorial.

Además, con apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Costa Rica, en el 2012 se implementó el Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad (2012-2015). Para el 2015, se aprueba la ley N° 9303 de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, que en su artículo 3 inciso f), le asigna a esta Institución la responsabilidad de promover y velar por la inclusión laboral de la población con discapacidad. Esta institución, en el ejercicio de la rectoría en discapacidad, para el 2016 aprueba la Estrategia para la Promoción de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad 2016-2021.

En el año 2015, el país también acoge la Agenda 2030 y sus Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS). Bajo el principio de "que nadie se quede atrás", el Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico y su Meta 8.5., señala que se debe lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. El objetivo 10: Reducción de las desigualdades, en su meta 10.2 además, hace el llamado a potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

En este 2017 se sumó a estos esfuerzos el Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad en Costa Rica 2017 - 2018, consolidándose así una política de Estado, tendiente al efectivo ejercicio del derecho al trabajo de las personas con discapacidad.

VII.2. Conceptos

- **Accesibilidad:** Medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, los servicios e instalaciones, incluidas las áreas comunes y el entorno del puesto de trabajo.
- **Acción afirmativa:** Medida temporal para compensar la desventaja social, trato diferencial dirigido a reducir e idealmente eliminar las prácticas discriminatorias en contra de grupos que históricamente han sufrido discriminación.

- **Autonomía personal:** Respeto en el entorno laboral hacia la facultad de la persona de controlar, afrontar y tomar sus propias decisiones en el ámbito público y privado acerca de cómo vivir de acuerdo con sus preferencias individuales.
- **Ajustes razonables:** Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el puesto de trabajo y entorno laboral, que garanticen a las personas con discapacidad, la ejecución de sus labores en condiciones de igualdad y equidad.
- **Buenas prácticas:** Las “prácticas” son procesos de gestión, procedimientos, acciones, estrategias, metodologías, herramientas y actividades realizadas bajo el enfoque de derechos humanos e inclusión laboral, que al asignarle el adjetivo de “buenas”, se caracterizan por ser positivas, innovadoras, exitosas, con resultados eficientes y eficaces, capaces de ser transferibles en otros contextos para promover la inclusión laboral.
- **Competencias:** Actuación integral y razonada donde se combinan los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los valores, con la efectividad y las tareas a desempeñar.
- **Discapacidad:** Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **El respeto por las diferencias:** Aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- **Empleabilidad:** Competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de formación que se les presenten, con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, promoverse en la empresa, cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo.
- **Empleador inclusivo:** Persona física o jurídica, que en su actividad productiva contrata el recurso humano a partir de sus fortalezas, capacidades y competencias, e incorpora dentro de los valores empresariales la no discriminación, la tolerancia y el respeto.
- **Formato accesible:** Ofrece a todas las personas, con discapacidad y sin discapacidad, la máxima flexibilidad y facilidad para el uso del contenido y la manipulación de un producto, tomando en cuenta las características técnicas del producto, las tecnologías disponibles (lectores, reproductores, programas informáticos, dispositivos, entre otros) y las habilidades de las personas usuarias.
- **Gestión de la discapacidad:** Proceso que se desarrolla en el lugar de trabajo con el objeto de facilitar el empleo de personas con discapacidad, mediante un esfuerzo coordinado para resolver los problemas planteados por el entorno de trabajo, las necesidades individuales y de la empresa y las responsabilidades jurídicas.

- **La igualdad de oportunidades:** Garantía de igualdad de oportunidades de acceso a diversas modalidades de empleo y participación en idénticas circunstancias.
- **Igualdad entre el hombre y la mujer:** Reconocimiento de las particularidades de ambos géneros.
- **Inclusión laboral:** Acciones que garantizan el disfrute de igualdad de oportunidades y de trato en cuanto al acceso, la conservación y la promoción en un empleo que, corresponda a su selección y a las aptitudes individuales de las personas con discapacidad.
- **Lenguaje inclusivo:** Forma de lenguaje escrito, oral o simbólico no excluyente, que visibiliza a todas las personas, sin prejuicios o limitaciones.
- **La igualdad de oportunidades.** La sociedad y el entorno están al alcance de todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.
- **La no discriminación:** Eliminación dentro del contexto laboral de toda distinción, exclusión o restricción basada en la discapacidad, que impida o limite el reconocimiento, goce o ejercicio de las actividades y oportunidades laborales que ofrece la empresa.
- **Paradigma de derechos humanos:** Reconoce a las personas con discapacidad como sujetas de derecho y obligaciones, centrándose en la dignidad intrínseca de las personas y valorando las diferencias.
- **Persona con discapacidad:** Persona con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno y sus barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Variables, dimensiones e indicadores de la efectiva inclusión laboral de Personas con Discapacidad:** Constituyen el grupo de atributos por medio de los cuales es posible identificar y valorar cuáles prácticas empresariales reflejan una efectiva inclusión laboral de personas con discapacidad. Estos atributos se subdividen y descomponen en dimensiones, las cuales son medidas cualitativamente por los indicadores.

VII.3. Marco normativo internacional y nacional

Desde el ámbito internacional existen normas y directrices de las diferentes Organizaciones Internacionales, que han incidido principalmente en este nuevo siglo; y que están estrechamente relacionadas con el enfoque de derechos de la población con discapacidad.

La ONU, fundada en 1945, promueve la cooperación en el derecho internacional, la paz y la seguridad, el desarrollo económico y social, los asuntos humanitarios y los derechos humanos. Dentro de sus promulgaciones más importantes dirigidas a la población con discapacidad, se encuentran la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948, la Convención Americana de Derechos Humanos en

1969, la Declaración de los Derechos de los Impedidos en 1975; el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad se aprueba en 1982, como resultado del Año Internacional de los “Impedidos” (1981), surgiendo importantes progresos al conceptualizar la discapacidad en función de la relación que existe entre la persona y su entorno. Se proclama además el Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (1983 – 1992), y en 1993 las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Resulta de particular importancia la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) como primer tratado de derechos humanos del siglo XXI, promovido por el colectivo de personas con discapacidad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) fundada en 1919, se centra en la promoción de oportunidades de trabajo decente y productivo, en condiciones de libertad, igualdad y dignidad humana, promueve los derechos laborales y oportunidades de empleo dignas, mejora la protección social, y fortalece el diálogo en temas de trabajo. Desde el año 1955, con la adopción de la Recomendación sobre la Adaptación y la Readaptación Profesional de los Inválidos (recomendación 99); el Convenio 111 relativo a la Discriminación en materia de empleo (1960); el Convenio 142 sobre la orientación profesional y la formación profesional en el desarrollo de los recursos humanos (1977); la Recomendación 150 del año 1975 y reemplazada por la Recomendación 195 sobre el Desarrollo de Recursos Humanos en el 2004. El Convenio 159 sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de las Personas Inválidas (1985) aprobado mediante la ley 7219 en 1981; y la Recomendación 168; ponen especial énfasis en las oportunidades de empleo en el mercado regular. Además, para fortalecer la inclusión laboral publica algunos documentos orientadores como el Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la Gestión de las Discapacidades en el lugar de trabajo (2001); El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidad, y la guía práctica Cómo ayudar a las personas con discapacidad a encontrar un empleo (2003); Sindicatos y discapacidad en el 2004 que promueve el trabajo decente y combate la discriminación; las Recomendaciones para el Desarrollo de los Recursos Humanos: Educación, Formación y Aprendizaje permanente y Lograr la igualdad de oportunidades en el empleo de las personas con discapacidad a través de la legislación (2007).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), fundada en 1948; en un afán de unificar criterios, en 1980 publica la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM), y en el año 2001 hace un giro hacia una nueva clasificación para que no se centre solo en la persona y se considere el entorno en que se desenvuelve, por lo que difunde la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (C.I.F.), como clasificación de las características de la salud de las personas dentro del contexto de las situaciones individuales de sus vidas y de los efectos ambientales.

La Organización de Estados Americanos (OEA) fundada en 1948, promulga la Convención Americana de los Derechos Humanos en 1970 para la eliminación de la discriminación de todas las formas y manifestaciones contra las personas con discapacidad. En 1992 se promulga la Declaración de Cartagena de Indias que promueve las políticas integrales para las personas con discapacidad en Ibero América; y en 1995 la Resolución sobre la Situación de los Discapacitados en el Continente Americano. En 1999 surge la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, y se aprueba la Declaración del Decenio de las Américas: por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad 2006 – 2016, con el lema “Igualdad, Dignidad y Participación” y su equivalente para el periodo 2016 -2026.

En el marco normativo costarricense, desde 1944, el país ha legislado en pro de la igualdad, según consta en el artículo 167 del Código de Trabajo, que garantiza que a “trabajo igual, salario igual”. Actualmente cuenta con un marco normativo que incluye normas garantistas del respeto a la dignidad y la autonomía, la no discriminación y al ejercicio efectivo del trabajo para las personas con discapacidad. Entre ellos se puede mencionar la ratificación de instrumentos jurídicos internacionales como las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, la Convención Interamericana de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, y la Convención de los derechos de las personas con discapacidad.

Además, se han aprobado leyes, directrices, decretos y políticas que han respaldado los derechos en el ámbito laboral. Entre estos documentos es importante mencionar los siguientes: la Constitución Política de Costa Rica (1949); Ley 7219 que establece el Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), ratificado en 1991; Ley 7092 sobre el impuesto de la renta e incentivo a favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad (1988) y su reglamento (1998); Ley constitutiva de la Defensoría de los Habitantes (1992); Ley 7600 de igualdad de oportunidades de personas con discapacidad (1996), y su reglamento (1998); Ley 7948 que ratifica la Convención de los derechos de las personas con discapacidad (1999); Modificación al Código de Trabajo donde se prohíbe explícitamente la discriminación en el trabajo en el título XI, capítulo único artículos 618 A 624, del Código de Trabajo (2003), Ley 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral, Directriz Presidencial N° 14 Creación de la Comisión Técnica Interinstitucional de Empleabilidad para las personas con discapacidad (2006); Ley 8862 sobre reserva del 5% de puestos vacantes en el sector público (2010); Política Nacional de Discapacidad (PONADIS) 2011-2030; Plan Nacional de Inserción Laboral para la población con discapacidad 2012-2015 (2012), Ley 9303 de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (2015), Estrategia para la Promoción de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad,

2016 - 2021 (2016) y el Plan Nacional para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad 2017 – 2018 (2017). De igual forma se han emitido otras leyes que en forma paralela favorecen la incorporación laboral de las personas con discapacidad, tales como la Ley 7814 Autorización a instituciones públicas para dar en concesión el servicio de fotocopiado a Organizaciones de Personas con Discapacidad y la Ley 8444 que autoriza la exoneración de impuestos a vehículos destinados para el uso de las personas con discapacidad.

VII.4. Marco de referencia

En la década de los 60 se produce un movimiento de personas con discapacidad para reclamar sus derechos y justa posición en el mundo del trabajo. A partir del análisis de los instrumentos jurídicos sobre el tema, es posible observar una transición importante en las últimas tres décadas, permeada por los paradigmas de abordaje de la discapacidad, desde la rehabilitación hacia la inclusión social y los derechos humanos. Este último, plantea el reto, con connotaciones históricas, políticas, culturales y económicas, de avanzar hacia una sociedad inclusiva, frente al fenómeno real y actual de la exclusión y la pobreza.

Como categoría histórica, la inclusión social de las personas con discapacidad intenta impulsarse con la participación plena, ejerciendo la titularidad de sus derechos, con capacidades, oportunidades y el respeto a su dignidad inherente, lo que la vincula simbióticamente con el enfoque de derechos humanos y es en esta relación que el derecho al trabajo se exige en condiciones de igualdad y equidad.

En la gestión hacia la inclusión laboral de las personas con discapacidad, nuestro país realiza esfuerzos con acciones afirmativas como incentivos fiscales y exenciones, políticas, estrategias y programas de formación laboral y empleo, en la que los actores sociales: Estado, sector público y privado, familia, comunidad y las personas con discapacidad asumen su responsabilidad frente al reto.

Destacan en este esfuerzo, las acciones emprendidas por el MTSS, a través de los Programas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, como Empléate, Mi primer empleo, Programa Nacional de Empleo (PRONAE), y el Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información (SIOIE), que impulsan en coordinación con el Instituto Nacional de Aprendizaje y el Ministerio de Educación Pública. La Vice Presidencia de la República, que en alianza con otras instituciones y organizaciones ha promovido el premio Costa Rica Incluye, que incentiva a las empresas comprometidas con la inclusión.



El PNUD y la OIT, que han potenciado y apoyado los Planes Nacionales de Inserción Laboral, desde el año 2012. La Asociación Empresarial para el Desarrollo, con programas de gestión para la divulgación y capacitación a empresas, y ha puesto a disposición del sector un instrumento conceptual y metodológico valioso como la Caja de Herramientas y otros insumos, así como el esfuerzo de organizaciones de la sociedad civil como la Fundación Meco, Fundación ¿Yo puedo y vos?, Fundación Servio Flores, entre otras, que forman y/o vinculan a las personas trabajadoras con discapacidad con los servicios de empleo.

Este proceso, calificado con frecuencia de lento e insuficiente, nos plantea el desafío de implementar acciones estratégicas que articulen y den sostenibilidad a la consolidación del proceso de inclusión laboral. De manera que la identificación, sistematización y divulgación de buenas prácticas en inclusión laboral de personas con discapacidad, como acción estratégica, se constituye en una herramienta cualitativa que le permite a las empresas, promover e innovar su gestión en la inclusión laboral del talento humano con discapacidad, mejorar los resultados en sus procesos internos, basándose en variables, dimensiones e indicadores previamente establecidos, por medio de los cuales pueden identificar debilidades y generar procesos de mejoras.

La definición de buenas prácticas no es única ni estática, se conceptualiza según autoría, tipo de estudio y objetivos establecidos, de tal forma que la misma responde al objeto de análisis y al contexto en que se da. Desde la perspectiva de diferentes organizaciones de proyección social que la utilizan, el concepto se define de la siguiente forma:

ADSIS y otras (2003), citan:

Buenas Prácticas son **aquellas formas de hacer** con relación a valores, principios, resultados y procesos **que guían la introducción de mejoras** en el funcionamiento de nuestros centros y que aseguran que las personas reciben un servicio de calidad.

El Observatorio de la Exclusión Social (2010) concibe las buenas prácticas inclusivas así: "Podemos decir que una buena práctica en el ámbito de la inclusión social define la mejor manera posible de realizar una acción específica que se haya realizado hasta el momento."

Por su parte, el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (2013), las define: Como contribuciones sobresalientes o iniciativas exitosas que tienen impacto demostrable en la mejora de la calidad de vida de las personas, son resultado de la asociación de los sectores público, privado y de la sociedad civil y son sostenibles en lo cultural, social, económico y ambiental.



Las anteriores definiciones plantean conceptos comunes a partir de los cuales se conceptualizan las buenas prácticas. Prácticas son todos aquellos procesos de gestión, procedimientos, acciones, estrategias, metodologías, herramientas y actividades realizadas bajo el enfoque de derechos humanos e inclusión laboral, que al asignarle el adjetivo de “buenas”, se caracterizan por ser positivas, innovadoras, exitosas, con resultados eficientes y eficaces, capaces de ser transferibles en otros contextos para promover la inclusión laboral, y que se caracterizan por presentar alguno de los siguientes componentes:

- **Impacto y transformación:** Percibidos en mejoras tangibles y resultados positivos, eficacia y eficiencia, así como la transformación conseguida.
- **Innovación:** Abarca todo lo relativo al carácter pionero de la práctica, ya sea por su metodología, por la intervención desarrollada, por cómo ha sido de diferente otra forma de hacer.
- **Transferencia:** La práctica de ser modelo para otras, tener la capacidad de generalizarse y de sistematizarse.

Al identificar y transmitir buenas prácticas empresariales, se favorece la confrontación de los imaginarios negativos y creencias que persisten aún en el colectivo social y empresarial, con percepciones arraigadas en los anteriores paradigmas sobre discapacidad.

El PNUD, en el Plan Nacional de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad 2017-2018, muestra resultados positivos en la implementación de las acciones para el empleo inclusivo. De importancia para los objetivos de esta Guía, la evaluación menciona que a través de la Red de Empresas Inclusivas de Costa Rica (REI), dirigida por la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), se promueve y apoya el enfoque de derechos humanos hacia la discapacidad, depositando en las empresas, la implementación de las políticas y metodologías de acuerdo con su nivel de comprensión y las posibilidades técnicas, materiales y financieras. “En este sentido, las empresas creen que la red les ha permitido obtener ideas y motivarse para implementar consideraciones de inclusión en sus políticas y procedimientos de contratación, sin embargo, la mayor lección aprendida ha sido obtenida del proceso de inclusión del personal con discapacidad en las empresas”, es decir, por medio de los procesos de contratación y selección, las políticas de contratación, las inducciones en el lugar de trabajo, la identificación de solicitantes con discapacidad, la provisión de adaptaciones razonables, la evaluación de la accesibilidad del entorno construido, la participación de las personas con discapacidad en todos los procesos, entre

otros. Dicho proceso de inclusión es calificado por las empresas como que “es más fácil de lo que pensaban”, ya que los cambios en un puesto específico y en el lugar de trabajo, así como en los procesos de gestión son mínimos”. (PNUD, 2016). Es decir, la validación, reproducción y divulgación de buenas prácticas minimizan los estereotipos alrededor de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

La recopilación e implementación de las buenas prácticas que describe la presente Guía se basó en la información que se obtuvo a través de un sistema de variables, dimensiones e indicadores objetivos y medibles cualitativamente, en congruencia con el paradigma de derechos humanos, conceptualizado en la Estrategia para la Promoción de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad 2016-2021 (Conapdis, 2016) como: “el abordaje de la discapacidad regulado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que se centra en la dignidad intrínseca de las personas, valorando las diferencias, en el que las personas con discapacidad son sujetas de derecho y obligaciones y no objeto de sobre protección y lástima”, además de sus principios normativos orientadores: Accesibilidad, Autonomía personal, La no discriminación, la igualdad de oportunidades, Garantía de igualdad de oportunidades de acceso, igualdad entre el hombre y la mujer.

A partir de las concepciones, principios y normas que interactúan alrededor de la definición de buenas prácticas en inclusión laboral, se estableció el diseño metodológico que posibilitó su identificación y sistematización, el cual se desarrolla en el siguiente apartado.

VIII- METODOLOGÍA EMPLEADA

La experiencia empresarial exitosa constituye el insumo para identificar y sistematizar las buenas prácticas laborales en relación a las personas con discapacidad, lo que implica el abordaje de varios escenarios: contratación, remuneración justa, aprendizaje y crecimiento, comunicación interna positiva, diálogo abierto, ajustes razonables en el reclutamiento, selección y formación de las personas colaboradoras, reconocimiento de las capacidades y competencias laborales, los valores empresariales de igualdad, respeto a la dignidad inherente y la disposición de los recursos existentes para la diversidad.

En correspondencia con los objetivos y la realidad empírica, la metodología utilizada se fundamentó en el método cualitativo e inductivo, en tanto permite un proceso intelectual de recopilación de datos con base en apreciaciones conceptuales y los datos aportados por las fuentes de información primarias, sean

las empresas actoras de los procesos de inclusión laboral en interacción con su experiencia y realidad, con las fuentes secundarias y con los datos documentados por medio de diferentes organizaciones estatales y no estatales con participación activa en el tema.

La estrategia metodológica se diseñó de previo y se realizó en tres etapas:

1- **Construcción de la metodología e instrumentos.** A partir del objeto de estudio y de un análisis previo de los recursos documentales y empíricos existentes, se procedió con la elaboración de las estrategias metodológicas e instrumentos a utilizar. Se construyó el marco de referencia para orientar conceptualmente la investigación y una ficha técnica con las variables y su definición conceptual, dimensiones e indicadores que guiaron la identificación de buenas prácticas; y con base en esto se elaboraron los instrumentos de recolección de datos: el cuestionario y la entrevista.

2- **Recolección de datos.** Las técnicas utilizadas fueron el muestreo, el cuestionario y la entrevista. El cuándo, cómo hacerlo, a quién observar y entrevistar, se definió según los límites del estudio y la colaboración de las empresas como principales actores del aporte de la información.

Para el reclutamiento de las empresas se gestionó la obtención de las bases de datos de entidades que tienen registradas empresas inclusivas: Fundación MECO, Fundación ¿Yo Puedo y Vos?, MTSS, AED, PNUD y el CONAPDIS, siendo que en el plazo solicitado aportaron la información el Conapdis y la AED. Posteriormente la Fundación ¿Yo Puedo y vos? hizo llegar información, pero por la extemporaneidad no fue posible incorporarla. Se identificaron un total de 101 empresas a las que se les envió el cuestionario por medio de correo electrónico y se les invitó a participar en el estudio. Respondieron al cuestionario en el plazo asignado, un total de 17 empresas.

3- **Delimitación e interpretación de la sistematización.** La recopilación de la información supone una comunicación directa que refleja también sus percepciones. El proceso de sistematización responde a una dimensión temporal transitoria y a una interpretación de la experiencia en función de los objetivos establecidos, por lo que el producto que se expone no pretende hacer generalizaciones ni agota el tema; por el contrario, brinda un insumo que podrá ser enriquecido en el tiempo, al adicionar buenas prácticas en la inclusión laboral de las personas con discapacidad en Costa Rica.



IX. MAPA CONCEPTUAL DE GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INCLUSIÓN LABORAL EN EMPRESAS PRIVADAS

La siguiente propuesta de gestión orientó el proceso de identificación de buenas prácticas, y se convierte a la vez en una herramienta que guía el proceso hacia el empleo inclusivo, permite al empleador valorar las diferentes áreas de la inclusión laboral y su grado de avance.

Gestión de buenas prácticas para la inclusión de personas con discapacidad

Variables y su definición conceptual

1. POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INCLUSIVOS:

Las políticas son las directivas de carácter general que guían a la empresa hacia sus objetivos. Las normas son disposiciones con carácter imperativo, coercitivo y/o prohibitivo, de grado inferior a las políticas, que enmarcan su aplicación. Los procedimientos, son las formas instrumentales para la realización de los objetivos contemplados en la política.

Dimensiones

1.1 POLÍTICAS LABORALES

Indicadores

- 1.1.1 Cuentan con una política general escrita y difundida de no discriminación.
- 1.1.2 Visibilizan el respeto a la diversidad.
- 1.1.3 Establecen acciones que fomentan la autodeterminación y la autonomía en la toma de decisiones de las personas con discapacidad.
- 1.1.4 Estimulan procesos de cooperación entre las personas trabajadoras, dirigidos a alcanzar las metas de inclusión laboral.
- 1.1.5 Contemplan acciones afirmativas para hacer efectiva la inclusión laboral.
- 1.1.6 Están redactadas con lenguaje inclusivo.
- 1.1.7 Establecen alianzas de colaboración con el entorno público y privado para gestionar la inclusión laboral.
- 1.1.8 Incorporan en las políticas generales el paradigma de derechos humanos.





1.2.1 Están redactadas con lenguaje inclusivo.

1.2.2 Establecen la corresponsabilidad y forma de participación de las personas con discapacidad.

1.2.3 Garantizan la igualdad y equidad entre las personas colaboradoras.

1.2.4 Aseguran acciones para que las personas que ejercen puestos directivos, de jefaturas, y colaboradoras, tomen conciencia y se capaciten para ser parte del proceso de inclusión laboral.

1.2.5 Establecen reglas que aseguran la no discriminación en los procesos de desarrollo profesional (salario, evaluación de desempeño, beneficios sociales).

1.2.6 Sancionan las actitudes de discriminación, en cumplimiento de la normativa laboral.





- 1.3.1 Están redactados con lenguaje inclusivo.
- 1.3.2 Incorporan mecanismos para planificar y presupuestar recursos para gestionar la discapacidad.
- 1.3.3 Establecen que las personas colaboradoras que los aplican deben tomar conciencia y ser capacitadas en derechos humanos e inclusión laboral de personas con discapacidad.
- 1.3.4 Contemplan la participación activa de la persona con discapacidad, en la planificación, diseño y ejecución de procesos de contratación.
- 1.3.5 Contemplan el uso y participación en redes de intermediación laboral inclusiva.
- 1.3.6 Contienen los mecanismos para asegurar la no discriminación en remuneraciones salariales, promoción interna, evaluación del desempeño, sistema de capacitación, beneficios sociales.
- 1.3.7 Contemplan la promoción de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, propiciando pasantías, visitas, asesoría, intercambio de información, divulgación de buenas prácticas en la gestión de la discapacidad en la empresa.
- 1.3.8 Contienen mecanismos y disponen de recursos para mantener en el empleo a personas trabajadoras que adquieren una discapacidad, por accidente laboral o enfermedad.
- 1.3.9 Establecen la constitución de comités o comisiones de personas trabajadoras que cooperan y asesoran en inclusión laboral.
- 1.3.10 Contemplan la visibilización y publicidad de las políticas de inclusión laboral a nivel interno y externo.
- 1.3.11 Establecen mecanismos de monitoreo y evaluación de los procedimientos, actividades y acciones que se realizan para la inclusión laboral.



Variables y su definición conceptual

2. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL:

Entorno que favorece la realización de ajustes y la adaptación a las circunstancias personales de cada una de las personas trabajadoras, tomando en cuenta su uso equitativo, flexible, sencillo, bajo esfuerzo físico, tamaño y espacio.

Dimensiones

2.1 ACCESIBILIDAD FÍSICA EN EL ENTORNO LABORAL

Indicadores

2.1.1 Consultan a personas trabajadoras con discapacidad, a servicios especializados de asesoramiento técnico y organizaciones de personas con discapacidad, sobre los criterios para mejorar la accesibilidad física.

2.1.2 Planifican, diseñan e implementan ajustes, modificaciones y adaptaciones a la estructura o espacio físico de uso común.

2.1.3 Planifican, diseñan e implementan ajustes, modificaciones y/o adaptaciones al ingreso y desplazamiento al lugar de trabajo.

2.1.4 Planifican, diseñan e implementan ajustes, modificaciones y/o adaptaciones al ingreso y utilización de servicios sanitarios y lavabos.

2.1.5 Planifican, diseñan e implementan ajustes, modificaciones y/o adaptaciones al mobiliario.

2.1.6 Planifican, diseñan e implementan ajustes, modificaciones y/o adaptaciones a los elementos de salud y seguridad ocupacional.

2.1.7 Valoran y coordinan con los entes encargados, la seguridad y accesibilidad física al transporte público, paradas o estaciones y aceras alrededor de la empresa.

2.1.8 Disponen de productos de apoyo como sillas de ruedas, bastones, andaderas y otros.



Variables y su definición conceptual

2. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL

Entorno que favorece la realización de ajustes y la adaptación a las circunstancias personales de cada una de las personas trabajadoras, tomando en cuenta su uso equitativo, flexible, sencillo, bajo esfuerzo físico, tamaño y espacio.

Dimensiones

2.2 AJUSTES Y ADAPTACIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Indicadores



2.2.1 Realizan ajustes y/o modificación de maquinaria, mobiliario y equipo de trabajo.

2.2.2 Realizan modificaciones y/o adaptaciones en la secuencia de tareas en el puesto.

2.2.3 Permiten flexibilidad y ajustes en los horarios de trabajo, según necesidades particulares justificadas de la personas contratadas.

2.2.4 Promueven la instalación de elementos facilitadores con diseño universal.

2.2.5 Facilitan los productos de apoyo para la ejecución de tareas.

Variables y su definición conceptual

2. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL

Entorno que favorece la realización de ajustes y la adaptación a las circunstancias personales de cada una de las personas trabajadoras, tomando en cuenta su uso equitativo, flexible, sencillo, bajo esfuerzo físico, tamaño y espacio.

Dimensiones

2.3 ACCESO A TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Indicadores

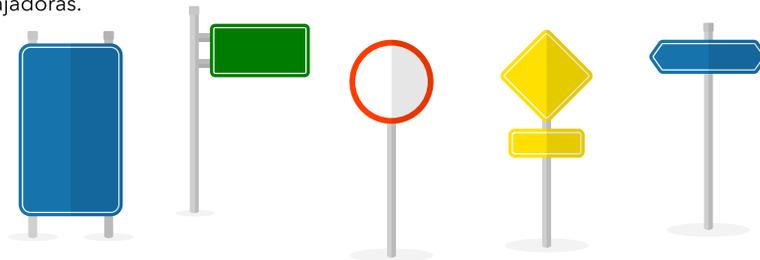
- 2.3.1 Facilitan tecnología en formato accesible: audibles, escritos, paneles informativos, electrónicos, telefonía.
- 2.3.2 Cuentan con personas colaboradoras capacitadas en medios alternativos como LESCO y braille, pantallas digitales, entre otros.
- 2.3.3 Realizan ajustes, modificaciones y/o adaptaciones a la señalización, manuales e instrucciones para indicar emergencia y evacuación.
- 2.3.4 Facilitan con señalización accesible, la circulación de personas dentro de las instalaciones.

Dimensiones

2.4 ACCESO A LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

Indicadores

- 2.4.1 Aseguran la accesibilidad y seguridad del transporte interno que brinda la empresa.
- 2.4.2 Coordinan y gestionan con los entes municipales y estatales, la seguridad y accesibilidad del transporte público que utilizan las personas trabajadoras.



Variables y su definición conceptual

3. CONTRATACIÓN DE PERSONAL:

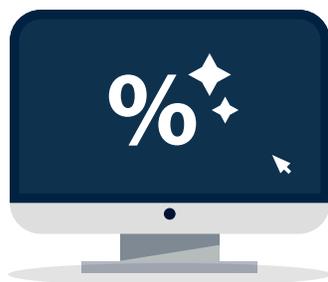
Proceso que contiene un conjunto de procedimientos para incorporar y mantener al factor humano dentro de la empresa, de manera oportuna y efectiva y garantiza los intereses, derechos y deberes de la persona trabajadora y empleadora.

Dimensiones

3.1 RECLUTAMIENTO

Indicadores

- 3.1.1 Gestionan que el personal involucrado en el proceso de reclutamiento se capacite en derechos humanos e inclusión laboral de personas con discapacidad.
- 3.1.2 Utilizan formatos accesibles en el proceso de publicación y convocatoria.
- 3.1.3 Publican las ofertas en medios de comunicación web, escrita, auditiva y visual que cuentan con opciones de accesibilidad.
- 3.1.4 Invitan a participar en forma explícita a las personas con discapacidad.
- 3.1.5 Aseguran la no discriminación en los requisitos del puesto.
- 3.1.6 Ofrecen apoyos específicos en el proceso de reclutamiento, invitando a las personas candidatas a señalar con anticipación si tienen necesidades específicas o de adaptación del entorno para poder participar en la entrevista.



Variables y su definición conceptual

3. CONTRATACIÓN DE PERSONAL:

Proceso que contiene un conjunto de procedimientos para incorporar y mantener al factor humano dentro de la empresa, de manera oportuna y efectiva y garantiza los intereses, derechos y deberes de la persona trabajadora y empleadora.

Dimensiones

3.2 EVALUACION Y SELECCIÓN

Indicadores

- 3.2.1 Promueven la participación de las propias personas con discapacidad en el proceso.
- 3.2.2 Implementan ajustes razonables a los formatos técnicos y psicológicos que se utilizan.
- 3.2.3 Realizan entrevistas y pruebas de selección a las personas concursantes por competencias, habilidades, aptitudes y conocimientos que se requieren para el puesto.
- 3.2.4 Establecen el nivel de exigencia, responsabilidad, funciones y tareas del puesto de trabajo.
- 3.2.5 Identifican las barreras que podrían existir para desempeñar las tareas y funciones centrales del puesto de trabajo .
- 3.2.6 Identifican posibles ajustes razonables que se podrían implementar para garantizar un desempeño eficiente y sin riesgos laborales en el entorno inmediato y en el puesto de trabajo.
- 3.2.7 Identifican los recursos y herramientas que se requieren para la ejecución del puesto de trabajo.



Variables y su definición conceptual

3. CONTRATACIÓN DE PERSONAL:

Proceso que contiene un conjunto de procedimientos para incorporar y mantener al factor humano dentro de la empresa, de manera oportuna y efectiva y garantiza los intereses, derechos y deberes de la persona trabajadora y empleadora.

Dimensiones

3.3 CONTRATACIÓN

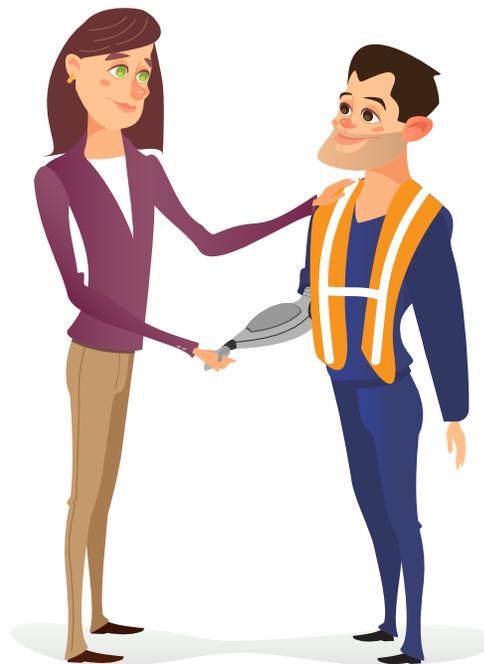
Indicadores

3.3.1 Ofrecen material de inducción y entrenamiento en formato accesible.

3.3.2 Brindan ajustes razonables con productos o tecnologías de apoyo. en la inducción al puesto de trabajo.

3.3.3 Ofrecen los instrumentos asociados a la contratación, como contratos de trabajo, expediente individual, formularios y otros, en formatos accesibles.

3.3.4 Facilitan la revisión de la descripción del puesto para realizar cambios de tareas o funciones que beneficien el desempeño laboral de la persona trabajadora con discapacidad.



Variables y su definición conceptual

3. CONTRATACIÓN DE PERSONAL:

Proceso que contiene un conjunto de procedimientos para incorporar y mantener al factor humano dentro de la empresa, de manera oportuna y efectiva y garantiza los intereses, derechos y deberes de la persona trabajadora y empleadora.

Dimensiones

3.4 CONSERVACIÓN Y PROMOCIÓN EN EL EMPLEO.

Indicadores

- 3.4.1 Fomentan la independencia y toma de decisiones de las personas trabajadoras con discapacidad.
- 3.4.2 Facilitan y dan seguimiento para realizar ajustes razonables a cambios que se presenten en las condiciones de trabajo.
- 3.4.3 Cuentan con apoyo técnico en Recursos Humanos y Salud Ocupacional para identificar las oportunidades de empleo existentes y/o los cambios que se requieren.
- 3.4.4 Toman en cuenta las preferencias e intereses ocupacionales de la persona trabajadora con discapacidad, para la movilidad o promoción a otros puestos de trabajo.
- 3.4.5 Utilizan medios de divulgación accesibles para que las personas trabajadoras con discapacidad tengan las mismas oportunidades para la promoción y ascenso.
- 3.4.6 Coordinan con representantes de organizaciones de personas trabajadoras y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, que gestionan la inclusión social para brindar apoyos que contribuyan al mantenimiento y promoción en el empleo de la persona trabajadora con discapacidad.



Variables y su definición conceptual

4. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL:

Oportunidades y servicios que se ofrecen a las personas trabajadoras para la adquisición de mayores competencias que le permitan una actualización permanente en su puesto de trabajo u optar por otro.

Dimensiones

4.1 FORMACION Y CAPACITACION EN EL EMPLEO.

Indicadores

4.1.1 Estimulan la promoción laboral de la persona con discapacidad a través de la capacitación.

4.1.2 Difunden las oportunidades de desarrollo profesional y posibilidades de ascenso, en formatos accesibles.

4.1.3 Diseñan las actividades de formación y capacitación en formatos accesibles.

4.1.4 Facilitan los materiales didácticos y manuales en formatos y soportes accesibles.



Variables y su definición conceptual

5. AMBIENTE LABORAL:

Condiciones y características existentes en el entorno laboral que contribuyen al bienestar y productividad de las personas trabajadoras.

Dimensiones

5.1. RELACIONES EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores



5.1.1 Ejecutan acciones para promover la toma de conciencia sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, a todas las personas colaboradoras de la empresa.

5.1.2 Diseñan y ejecutan los programas de capacitación técnica, incorporando el paradigma de derechos humanos e inclusión laboral de personas con discapacidad.

5.1.3 Promueven el uso de lenguaje inclusivo dentro del centro de trabajo.

5.1.4 Destacan y promueven las conductas y manifestaciones inclusivas entre las personas trabajadoras.

5.1.5 Destacan las experiencias y cambios positivos observados en la cultura organizacional.

5.1.6 Implementan acciones para el análisis y la modificación de disposiciones o prácticas que resultan o pueden resultar contrarias a los derechos de las personas con discapacidad.

Variables y su definición conceptual

6. CAMBIOS Y EFECTOS POSITIVOS ALCANZADOS:

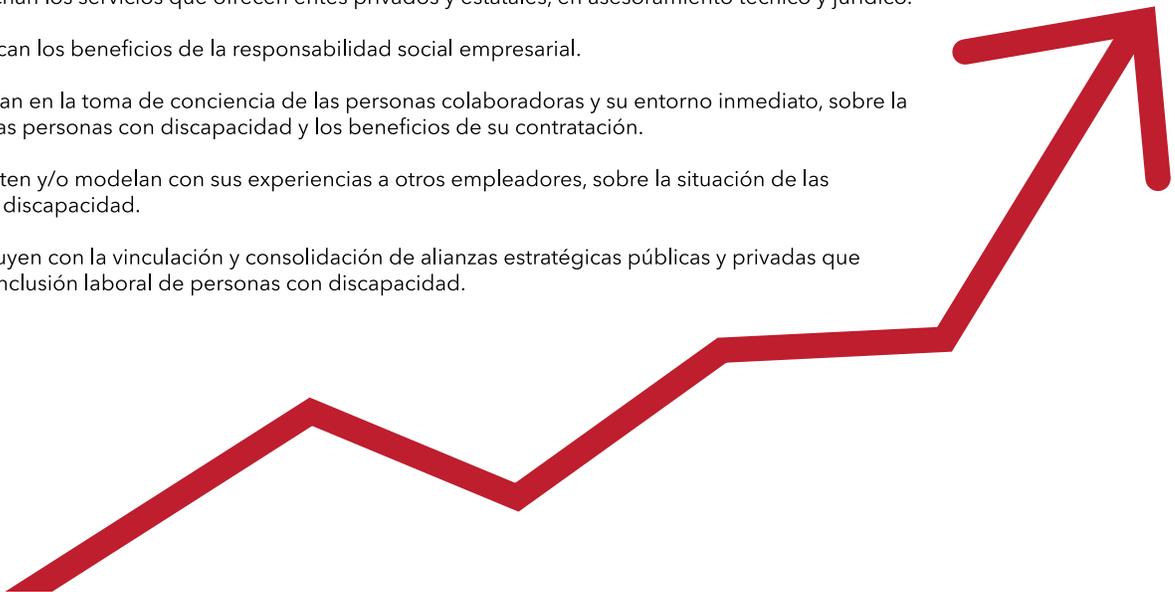
Es el cambio o efecto de una acción o actividad creativa, innovadora, o modificadora, que se da de manera favorable en el medio laboral interno o externo, y permite hacer una diferencia como consecuencia de la intervención realizada.

Dimensiones

6.1 CAMBIOS Y EFECTOS POSITIVOS EN EL ENTORNO

Indicadores

- 6.1.1 Sistematizan las lecciones aprendidas y elaboran recomendaciones.
- 6.1.2 Emplean los beneficios económicos de los incentivos fiscales para la contratación de personas con discapacidad.
- 6.1.3 Aprovechan los servicios que ofrecen entes privados y estatales, en asesoramiento técnico y jurídico.
- 6.1.4 Intensifican los beneficios de la responsabilidad social empresarial.
- 6.1.5 Colaboran en la toma de conciencia de las personas colaboradoras y su entorno inmediato, sobre la situación de las personas con discapacidad y los beneficios de su contratación.
- 6.1.6 Comparten y/o modelan con sus experiencias a otros empleadores, sobre la situación de las personas con discapacidad.
- 6.1.7 Contribuyen con la vinculación y consolidación de alianzas estratégicas públicas y privadas que gestionan la inclusión laboral de personas con discapacidad.



Variables y su definición conceptual

6. CAMBIOS Y EFECTOS POSITIVOS ALCANZADOS:

Es el cambio o efecto de una acción o actividad creativa, innovadora, o modificadora, que se da de manera favorable en el medio laboral interno o externo, y permite hacer una diferencia como consecuencia de la intervención realizada.

Dimensiones

6.2 CAMBIOS Y EFECTOS POSITIVOS EN EL LUGAR DE TRABAJO

Indicadores

- 6.2.1 Registran cambios en la conducta y actitudes de las personas colaboradoras hacia el colectivo de personas con discapacidad.
- 6.2.2 Gestionan cambios en los procesos de toma de decisiones.
- 6.2.3 Mejoran la estrategia de negocio con la inclusión de personas con discapacidad.
- 6.2.4 Mejoran los procesos de contratación de personal.
- 6.2.5 Mejoran los procesos de ubicación de personas colaboradoras en puestos de trabajo afines a sus intereses y competencias.
- 6.2.6 Distinguen mejoras en el clima organizacional.
- 6.2.7 Reproducen experiencias y buenas prácticas a otros procesos dentro de la empresa.
- 6.2.8 Favorecen la accesibilidad en el entorno inmediato de la empresa.



X. EMPRESAS PARTICIPANTES

A continuación, se presentan las empresas contactadas y que dieron respuesta a los cuestionarios y las entrevistas realizadas con el propósito de documentar las prácticas empresariales en inclusión laboral de personas con discapacidad. Estuvieron anuentes a compartir sus experiencias, y con las mismas han enriquecido la presente guía con sus valiosos aportes:

Empresa

Asociación Pro Hospital Nacional de Niños

BLP Abogados S.A.

Construcciones Samaniego S.A.

Ciamesa S.A., Polymer S.A., Global Logistics S.A.,
Novapark S.A., Avantia S.A., American Brands S.A.

Comercial de Potencia y Maquinaria S. A

Coopeservidores

Cooperativa Integral BoaPaz R.L.

Corporación de Supermercados Unidos, Corporación
de Compañías Agroindustriales

Centro Comercial Paseo de las Flores

Distribuidora y Envasadora de Químicos, S.A.

Etiquetas Impresas Etiprés S.A.

Grupo Mutual Alajucla-La Vivienda

Grupo Florex

Inversiones TB, S.A.

Impresora Delta S.A.

Mayca Autoservicios S.A.

Spoon

Unicomer CR

Personas representantes

Natalia Jiménez

Álvaro Artavia Amador
Carolina Méndez
Irene Aguilar

Katherine Rodríguez Acevedo

José Pablo Delgado Ramírez

Karen Alpízar Fallas

Laura Molina Alvarado

José Francisco Noboa Wang

Estuardo del Cid
Noelia Mendoza

Alejandra Castillo

Francisco Herrera

Emerson Carballo S

Alejandra Bonilla

Adriana Mejías Arce
Silvia Chaves Quesada

Nancy Salazar Siles

Julia Araya Calderón

Jason Dinarte Valle

Ingrid Murillo

Nixia Salas López
Noelia Céspedes
Mauren Vásquez



XI. BUENAS PRÁCTICAS QUE REALIZAN EMPRESAS COSTARRICENSES

A continuación, se presentan las buenas prácticas en la inclusión y formación laboral de las personas con discapacidad en el sector privado, seleccionadas de las acciones, actividades, proyectos, metodologías u otras iniciativas positivas e innovadoras que las empresas aportaron, según las variables, las dimensiones e indicadores que previamente se les hizo llegar.

Se presentan en forma general, en tanto el propósito de la guía es divulgar las buenas prácticas para todo el conglomerado empresarial y en el siguiente apartado se hace un reconocimiento puntual a las empresas por sus aportes más destacados.

XI.1 Buenas prácticas en políticas, normas y procedimientos inclusivos

Son las directivas de carácter general que guían a la empresa hacia sus objetivos. Las normas son disposiciones con carácter imperativo, coercitivo e inferior a las políticas, que enmarcan su aplicación. Los procedimientos son las formas instrumentales para la realización de los objetivos contemplados en la política.

- Establecen dentro de las políticas, la contratación de un porcentaje específico de personas colaboradoras con discapacidad.
- Evalúan en forma regular las políticas de no discriminación, diversidad e inclusión laboral.
- Instauran políticas que promueven los encadenamientos productivos: alianzas y convenios entre sector gubernamental, privado, académico y organizaciones no gubernamentales.
- Establecen la certificación DeafFriendly, para certificar a las empresas que gestionan la inclusión laboral efectiva de las personas sordas.
- Definen normas concretas que prohíban conductas y actitudes que discriminen a cualquier persona por su condición de discapacidad.
- Determinan normas que definan lugares preferenciales en espacios comunes, y lugares para reuniones y capacitaciones.
- Instituyen procedimientos para la contratación de personas con discapacidad que incluyan:
 - √ El uso y participación en redes de intermediación laboral inclusiva.
 - √ Incorporación de factores de evaluación para optar por certificaciones ISO y cumplir con los requisitos de sus auditorías en los procesos laborales.
 - √ Participación de las personas con discapacidad, en los procesos de planificación, diseño y ejecución de contratación.

- Constitución de Comités o Comisiones que cooperen y asesoren en inclusión laboral.
- Visibilización y divulgación de las políticas de inclusión laboral a nivel interno y externo.
- Mecanismos de monitoreo y evaluación de los procedimientos, para la inclusión laboral.
- Prácticas y políticas para brindar capacitaciones y entrenamiento en comunicación y Lesco.
- Capacitación al personal de desarrollo humano, jefaturas y alta gerencia.

XI.2 Buenas prácticas en accesibilidad y diseño universal

Entorno que favorece la realización de ajustes y la adaptación a las circunstancias personales de cada una de las personas trabajadoras, tomando en cuenta su uso equitativo, flexible, sencillo, bajo esfuerzo físico, tamaño y espacio.

- Consultan a personas trabajadoras con discapacidad, a servicios especializados de asesoramiento técnico y organizaciones de personas con discapacidad, sobre los criterios para mejorar la accesibilidad física.
- Valoran y gestionan con los entes encargados, la seguridad, accesibilidad física al transporte público, paradas o estaciones, y aceras alrededor de la empresa.
- Evalúan la infraestructura física de la empresa con apoyo del Departamento de Salud Ocupacional.
- Implementan la accesibilidad en los sitios web para todas las discapacidades, y apoyan su utilización por medio de kioscos digitales y personas anfitrionas.
- Utilizan las redes sociales, radios comunicadores y aplicaciones celulares gratuitas para facilitar la comunicación y el intercambio de información.

XI.3 Buenas prácticas en contratación de personas con discapacidad

Proceso que contiene un conjunto de procedimientos para incorporar y mantener al factor humano dentro de la empresa, de manera oportuna y efectiva, que garantiza los intereses, derechos y deberes de la persona trabajadora y empleadora.

- Gestionan que el personal involucrado en el proceso de reclutamiento se capacite en derechos humanos e inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Posibilitan que la persona con discapacidad seleccione los puestos en los que considera logra su mejor desempeño.
- Promueven los puestos con anuncios de empleo, libres de toda discriminación.
- Apoyan el proceso de reclutamiento con la asesoría de organizaciones no gubernamentales, municipalidades e instituciones estatales especializadas en el tema.
- Divulgan la inclusión laboral participando en las ferias de empleo para personas con discapacidad y con difusión en redes sociales y sitios web.
- Eliminan de los formularios de información, todos los datos que puedan ser considerados discriminatorios.
- Facilitan la participación de las propias personas con discapacidad en el proceso, para que ellas definan las adaptaciones y ajustes que requieren.
- Realizan pruebas prácticas en el puesto de trabajo, bajo la supervisión de una persona colaboradora con amplio conocimiento y experiencia en discapacidad.
- Ofrecen la posibilidad de realizar pruebas de selección, sea en línea, formato digital o presencial.
- Realizan evaluaciones médicas y de salud ocupacional durante el ejercicio laboral, para ajustar el puesto de trabajo a las necesidades de la persona ocupante.
- Se realizan ajustes en horarios y jornadas, tomando en cuenta la distancia del domicilio al centro de trabajo, las características del transporte y la condición de discapacidad.
- Cuentan con personas colaboradoras que se desempeñan como tutoras en el proceso de entrenamiento.
- Brindan información y capacitación a las personas colaboradoras, sobre las capacidades de la persona con discapacidad y los apoyos que requiere.
- Ofrecen capacitación en el proceso de inducción, a toda nueva persona colaboradora, sobre inclusión laboral y no discriminación.
- Toman en cuenta las preferencias e intereses ocupacionales de la persona trabajadora con discapacidad, para la movilidad o promoción a otros puestos de trabajo.
- Monitorean el desempeño laboral mediante evaluaciones del desempeño y valoración de clima organizacional.

- Adecuan los puestos en los que tradicionalmente se requiere el requisito de lecto-escritura básica, y realizan sustituciones en forma creativa y flexible, por medio de símbolos, códigos y colores que pueden ser fácilmente identificados por personas con discapacidad que no saben leer ni escribir.
- Ofrecen licencias de estudio al igual que las demás personas colaboradoras y les facilitan información para el aprovechamiento de oportunidades de estudio.
- Realizan adaptaciones para la persona usuaria o cliente, para facilitar su interacción con las personas sordas.
- Facilitan el reclutamiento y la selección de personal, por medio de programas de prácticas estudiantiles a personas con discapacidad que cursan el III y IV Ciclo Diversificado del Ministerio de Educación Pública y capacitaciones de universidades, lo que permite evaluar las habilidades y competencias para el puesto.
- Utilizan el método de aprender-haciendo y el modelaje, para facilitar el aprendizaje de las tareas del puesto de trabajo.
- Implementan las señales de seguridad con dispositivos sonoros, visuales e imágenes.
- Adecuan los manuales y planes de emergencia de la empresa a partir de la participación activa de la persona con discapacidad. Además, entrenan a las personas compañeras del departamento o sección para que conozcan los pasos a seguir y la función de apoyo que deben asumir en caso de requerirlo la persona con discapacidad.
- Ajustan los procesos de cambio de rutinas, lugares o forma de transporte y asignan personas voluntarias para asistir en las nuevas rutinas, en caso de requerirlo la persona con discapacidad.
- Forman instancias internas como el Consejo Consultivo de inclusión y diversidad, con líderes de la empresa en las diferentes áreas, para garantizar la sostenibilidad.
- Cuentan con un estudio de puestos que determina los riesgos, capacidades y competencias que se requieren.
- Crean puestos de trabajo en empresas pequeñas y medianas que se ajusten al perfil de una persona con discapacidad.
- Promueven ajustes en los horarios y en las tareas, que no tengan repercusión en los costos de la empresa.
- Dan mayor valor en el reclutamiento, a los valores y hábitos de trabajo, costumbres y actitudes, más que a los requisitos académicos.
- Incorporan durante el proceso de evaluación y selección, cuando se requiere, al grupo familiar de personas con discapacidad cognitiva o psicosocial, con dos propósitos: para valorar con ellos los comportamientos, actitudes, aspectos de salud que no siempre las personas con discapacidad comunican o no quieren comunicar y para hacer alianza en el proceso de adaptación y ajuste al puesto, considerando aspectos como horarios, traslado del domicilio al puesto de trabajo, entre otros.

XI.4 Buenas prácticas en formación y capacitación para el empleo

Oportunidades y servicios que se ofrecen a las personas trabajadoras para la adquisición de mayores competencias que le permitan una actualización permanente en su puesto de trabajo u optar por otro.

- Difunden las oportunidades de desarrollo profesional y las posibilidades de ascenso, en formatos accesibles.
- Convocan en igualdad de condiciones a participar en los programas de formación correspondiente, haciendo los ajustes y adaptaciones necesarias en los materiales didácticos y manuales en formatos y soportes accesibles.
- Implementan capacitaciones de habilidades blandas para la población con discapacidad.
- Facilitan la capacitación teórica, complementándola con la práctica y la retroalimentación.
- Fomentan que personas colaboradoras con discapacidad sean protagonistas en los procesos de entrenamiento y capacitación.
- Utilizan videos y presentaciones como herramientas efectivas en el proceso de inducción y capacitación para todas las personas con discapacidad.
- Divulgan el vocabulario técnico propio de la empresa, mediante códigos y /o símbolos, lo cual favorece a todas las personas colaboradoras.

XI.5 Buenas prácticas en el ambiente laboral de la empresa

Condiciones y características existentes en el entorno laboral, que contribuyen al bienestar y productividad de las personas trabajadoras.

- Ejecutan acciones para promover la toma de conciencia sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, a todas las personas colaboradoras de la empresa.
 - Promueven acciones que lleven a fortalecer las dinámicas relacionales entre los miembros del equipo, sin importar condición, y fortalecer el clima organizacional y un ambiente libre de discriminación.
 - Fomentan actividades de integración por medio de desayunos y almuerzos compartidos, actividades culturales, entre otras.
 - Imparten capacitaciones en manejo de la ira, relaciones humanas, manejo del conflicto, para facilitar la empatía entre todas las personas colaboradoras.
 - Establecen como requisito de ingreso y permanencia para todas las personas colaboradoras, mantener conductas y actitudes respetuosas, abiertas y tolerantes.
- Fomentan los valores de respeto, tolerancia, diversidad y equipos de trabajo más solidarios y empáticos.
- Promueven y difunden artículos en revistas, redes y blogs internos de la compañía, sobre experiencias exitosas de personas colaboradoras con discapacidad.

XI.6 Buenas prácticas en cambios y efectos positivos de la inclusión laboral de personas con discapacidad

Es el cambio o efecto de una acción o actividad creativa, innovadora o modificadora, que se da de manera favorable en el medio laboral interno o externo, y permite hacer una diferencia como consecuencia de la intervención realizada.

- Promueven una imagen como empresa inclusiva.
- Registran procesos de mejora en el índice de tolerancia, conciencia social y solidaridad entre las personas colaboradoras.
- Disminuyen las etiquetas y prejuicios sociales referentes a las personas con discapacidad. Promueven la responsabilidad social.
- Aprovechan alianzas de organizaciones no gubernamentales como AED, FUNDAMECO, ¿Yo puedo y vos?, las Municipalidades, el MTSS, para el asesoramiento técnico y jurídico sobre el tema.
- Reproducen su experiencia asesorando a otras empresas en el tema de inclusión laboral.
- Implementan modelos laborales inclusivos, donde las unidades de servicio son operadas en su totalidad por personas con discapacidad que ofrecen los productos a la clientela en general.
- Promueven mayor disposición del personal para el manejo de los temas de discriminación, género e inclusión.
- Inciden en la toma de conciencia de que la inclusión laboral de personas con discapacidad no es responsabilidad social, es contratación de talento por sus habilidades y competencias.
- Posibilitan constituirse en un referente de empresas inclusivas.
- Promueven la apertura y consolidación de la inclusión laboral de personas con discapacidad en otras empresas hermanas, dentro y fuera del país.
- Reconocen que todas las personas colaboradoras requieren ajustes en sus puestos de trabajo, en mayor o menor grado.
- Aportan factores de calidad para certificaciones ISO, el sello de carbono neutral y bandera azul, con criterios sustentables en el área social.
- Incorporan la inclusión de los conceptos de habilidades blandas y duras en la selección y evaluación del personal.
- Aportan insumos en los procesos de formación universitaria en la carrera de Administración de Recursos Humanos.
- Reproducen la experiencia inclusiva con la clientela y proveedores.
- Impactan la vida de las personas colaboradoras en la percepción de la visión del mundo, y estas a su vez, a su grupo familiar.
- Obtienen beneficios fiscales.

XII- EXPERIENCIAS DE EMPRESAS INCLUSIVAS EN COSTA RICA

A continuación, se presenta un resumen de las empresas participantes que demostraron más avance como empresas inclusivas y por tanto, aportaron mayor número de buenas prácticas.

ASOCIACIÓN PRO HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS (PARQUE DIVERSIONES)



La inclusión es responsabilidad de todos y todas.

Natalia Jiménez, Relaciones Humanas.

Su experiencia en inclusión laboral inició desde hace varios años, por iniciativa de personas colaboradoras del Departamento de Recursos Humanos y con el apoyo de la Gerencia General. El lema de la organización es que las personas colaboradoras forman una familia, y una familia es un equipo de trabajo exitoso, con apertura a los cambios y retos, donde la inclusión y la diversidad aseguran su espacio. Su reto para el futuro inmediato es continuar realizando adaptaciones y ajustes en la infraestructura y obtener capacitación en LESCO, para dar más oportunidades a personas con discapacidad física y auditiva.

Aportan algunas de sus buenas prácticas a otros empleadores:

- *La familia de personas colaboradoras experimenta un aprendizaje continuo, flexibilizan los procesos.*
- *Mantienen un mínimo de un 10% de personas con discapacidad entre sus personas colaboradoras.*
- *Forman equipo con la familia y la persona con discapacidad, para realizar los ajustes y adaptaciones que se requieran.*
- *La política inclusiva se implementa por etapas, según la viabilidad financiera y las prioridades. De esta forma se avanza a paso firme.*

BLP ABOGADOS



En BLP comprendemos que su personal debe reflejar la diversidad de la sociedad. Por ello hemos impulsado políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad, identificando barreras que puedan existir en la firma para su inclusión y adecuando el entorno y cultura.

Alvaro Artavia, Recursos Humanos.

BLP Abogados ofrece servicios profesionales legales de todas las ramas del derecho, para la conducción de negocios de clase mundial. 10 años atrás, establecieron la diversidad e inclusión laboral en la empresa, como parte de las políticas de sostenibilidad. Dentro del talento humano, cuentan con el aporte de personas con discapacidad física, y personas con síndrome de Down, con el acompañamiento de la Fundación Yo Puedo, ¿Y Vos?

Aportan algunas de sus buenas prácticas a otros empleadores:

- *Elaboración de modelos y códigos por colores para el sistema de archivo, accesible para todas las personas colaboradoras.*
- *Cuentan con "padrinazgos" de personas colaboradoras voluntarias, que asumen la tarea de orientar y enseñar algunas tareas laborales que sus compañeros (as) con discapacidad, no las pueden aprender en forma independiente.*
- *Realizan ajustes al sistema de becas para personas colaboradoras, que facilitan a las personas con discapacidad optar por mayores oportunidades de formación para el trabajo.*

COOPERATIVA INTEGRAL BOAPAZ R.L. (BOAPAZ)



Las empresas exitosas están formadas por equipos competentes que muestran realidades y percepciones diferentes a las propias. Esto las hace crecer en ideas y oportunidades.

José Francisco Novoa, Presidente.

BoaPaz en portugués significa Buena esperanza. Es una cooperativa conformada por personas oyentes y sordas, que facilita oportunidades de trabajo a personas con discapacidad auditiva, incidiendo en la intermediación de empleo, asesoramiento técnico en accesibilidad y el emprendedurismo en las personas asociadas. Actualmente mantienen el Café Boapaz. Sostienen su estructura inclusiva en tres pilares fundamentales: dependencia-independencia-interdependencia, mediante los cuales visualizan que la dependencia es generada por la exclusión social, la independencia por la inclusión social y la interdependencia se da cuando personas con y sin discapacidad logran la victoria pública, en la que toda la población se involucra en forma positiva.

Aportan algunas de sus buenas prácticas a otros empleadores:

- *Elaboran el menú de alimentos, codificado con señas LESCO, para facilitar la comunicación de la persona oyente con el agente de servicio no oyente.*
- *Enseñan a sus clientes, los comandos básicos de servicio al cliente: ir al baño, pedir agua.*
- *Ajustan los instructivos de preparación de bebidas, con texto e imágenes sencillas.*

COMERCIAL DE POTENCIA Y MAQUINARIA S.A. (MPC)



Todas las empresas deberían darse la oportunidad de incluir personas con discapacidad. El aprendizaje y la práctica de la tolerancia, nos convierte en un equipo de trabajo solidario, fiel y estable.

Karen Alpizar Fallas, Recursos Humanos.

MPC es una empresa distribuidora para Costa Rica de la línea John Deere Construcción & Forestal. Su capital humano lo constituyen noventa personas y entre ellas una persona con discapacidad. Su experiencia es reciente y han sido acompañados y asesorados técnicamente por la Fundación Yo puedo, ¿Y Vos?, quienes los asesoran para homologar las capacidades y competencias laborales de la persona con las exigencias del puesto de trabajo. Valoran en la persona colaboradora sus hábitos, valores, actitudes y su disposición para el trabajo.

Sus aportes en buenas prácticas a otros empleadores son:

- *Creación de un puesto con apoyo para desempeñar tareas misceláneas de diferentes departamentos.*
- *Implementación de ajustes y adaptaciones en los horarios y uso de simbología.*
- *La familia apoya al equipo de trabajo cuando se le solicita.*

CORPORACIÓN DE SUPERMERCADOS UNIDOS Y CORPORACIÓN DE COMPAÑÍAS AGROINDUSTRIALES (WALMART)



En Walmart queremos hacer efectiva la inclusión laboral, brindando igualdad de oportunidades a todo tipo de talentos y buscamos que no haya barreras para brillar. La discapacidad no es una barrera para que el talento brille. Queremos el mejor talento diverso.

Noelia Mendoza, Recursos Humanos.

La estrategia de inclusión laboral de personas con discapacidad y diversidad inició en el año 2015 y hoy cuentan con más de 100 personas colaboradoras en todos sus puntos de servicios. En este proceso han sido acompañados por la Fundaciones MECO y Yo puedo, ¿Y Vos?. Han conformado un Consejo Consultivo por personas lideresas de las diferentes áreas de la empresa, para implementar y consolidar sus políticas de inclusión laboral y diversidad y reproducir las buenas prácticas para toda Centroamérica. Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- *Involucran a todas las áreas de la compañía en la implementación de las políticas de inclusión laboral y diversidad.*
- *Construyen un mapeo de puestos de trabajo en función de la condición de discapacidad, riesgos, capacidades y competencias.*
- *Divulgan experiencias exitosas de personas colaboradoras con discapacidad, utilizando los medios web y para todas las compañías en Centroamérica.*
- *Contratan a personas con discapacidad en sus niveles gerenciales.*
- *Facilitan una guía en formato accesible, que orienta sobre la comunicación asertiva con personas colaboradoras y clientes con discapacidad.*

DISTRIBUIDORA Y ENVASADORA DE QUÍMICOS, S.A. (DEQUISA S.A.)



Ser inclusivos es un excelente negocio financiero, económico, humano y social.

Francisco Herrera, Gerente de Recursos Humanos.

DEQUISA se especializa en ofrecer servicios de limpieza profesional. Desde el año 2006 inició con inclusión laboral y actualmente cuentan con 35 personas colaboradoras con discapacidad.

Sus aportes en buenas prácticas a otros empleadores son:

- *Mantienen un mínimo de un 5% de personas con discapacidad entre sus personas colaboradoras.*
- *La inclusión laboral de personas con discapacidad se aporta como un criterio sustentable en el área social para la obtención de certificaciones de calidad.*
- *Las personas colaboradoras en puestos de jefatura se mantienen asesoradas y capacitadas en inclusión laboral de personas con discapacidad, para que promuevan un efecto multiplicador de toma de conciencia a las personas colaboradoras bajo su dirección.*

ETIQUETAS IMPRESAS ETIPRÉS S.A.



Nos sentimos muy orgullosos de contar con colaboradores con discapacidad, son aprendizajes y oportunidades.
Emerson Carballo, Recursos Humanos.

La estrategia de inclusión laboral de personas con discapacidad inició en el año 2013. Las personas contratadas trabajan en el área de bodega. Para el 2018 tienen proyectado trabajar en un manual de puestos, para determinar cuáles otros puestos pueden ser ocupados por personas con discapacidad. Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- Desde hace 4 años iniciaron con la contratación de personas con discapacidad.
- Han trabajado en un manual de puestos, y tienen como proyecto en el 2018 revisar cuáles podrían ser ocupados por personas con discapacidad.
- Las personas contratadas trabajan en el área de bodega, medio tiempo ya que consideran que se ajusta más al perfil (discapacidad intelectual y psicosocial), y tienen estabilidad laboral.

GRUPO COORPORATIVO FLOREX



En Florex se cree en las oportunidades para todos.

Es tener apertura personal y profesional, darse la oportunidad, no tener miedo al cambio.

Adriana Mejías, Recursos Humanos.

Empresa que vende servicios de limpieza a instituciones públicas y privadas. La estrategia de inclusión laboral inició en el 2007, y dentro de sus metas está fortalecerse cada vez más como empresa inclusiva. Están en la mayor disposición de contratar personas con discapacidad. La motivación radica en ser agente de cambio para con los demás, en darles la oportunidad a todas las personas por igual, haciendo efectivo el derecho al trabajo y desarrollo personal que todos tenemos.

Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- *Desde hace 15 años aproximadamente se interesaron en la contratación de personas con discapacidad.*
- *Las personas contratadas han sido muy estables, tienen varios años de laborar. Tienen 12 personas contratadas.*
- *Cuentan con un video que muestra la experiencia que han tenido con las personas con discapacidad contratadas.*

GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA



La contratación de personas con discapacidad ha sido una experiencia enriquecedora. Son personas que requieren superarse y lo único que necesitan son oportunidades.
Alejandra Bonilla, Recursos Humanos.

Grupo Mutual inició en el año 2015 con la contratación de personas con discapacidad. Para la empresa, el capital humano siempre ha sido muy importante, por lo que han realizado esfuerzos por brindar igualdad de oportunidades para todas las personas sin hacer diferencias de ningún tipo, es ahí donde nace la iniciativa con apoyo de la alta gerencia para realizar estrategias y programas que permitan la inclusión de personas con discapacidad. Para ello se da la participación en mesas de voluntariado en diferentes temas y en programas de inclusión con AED. A la vez que buscamos asesoría y apoyo en el tema. Creamos un plan de trabajo e identificamos áreas de mejora.

Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- Han desarrollado capacitaciones a todo el personal desde el año 2014. Las que han tenido mejores resultados son las que tiene como protagonistas a personas con discapacidad.
- Cuentan con una Política de Igualdad de Oportunidades desde el 2016, que incluye a personas con discapacidad, igualdad entre hombres y mujeres, otros.
- Pasan cápsulas informativas de la política desde el proceso de inducción.
- Han realizado ajustes en algunos edificios cada vez que requieren.
- Están vigilantes que se cumpla con la Ley 7600.
- Han coordinado con las bolsas de empleo de las municipalidades y de las universidades para reclutar personal.

IMPRESORA DELTA



Querer es poder. Quien no arriesga no cruza el mar. Quienes tenemos poder de decisión debemos ser conscientes para hacer la diferencia y ser parte de la solución.

Julia Araya, Gerencia de Recursos Humanos.

Pionera en acciones para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Desde 1995, conocieron del beneficio fiscal y decidieron valorar el talento de las personas colaboradoras con discapacidad. La experiencia resultó exitosa, por lo que abrieron más y mejores oportunidades de empleo para ellas. Como valor agregado, sus clientes y proveedores les han dado el sello de proveedor distinguido por ser empresa que brinda igualdad de oportunidades y el MTSS les da acompañamiento y asesoría en el proceso. Actualmente cuentan con 200 personas colaboradoras y de ellas, 35 son personas con discapacidad auditiva y cognitiva.

Aportan algunas de sus buenas prácticas a otros empleadores:

- Las métricas de evaluación de desempeño de las personas colaboradoras con discapacidad superan al promedio en disciplina, asistencia, puntualidad y conservación del empleo.
- Para el proceso de reclutamiento en la contratación, utilizan la estrategia de la recomendación “en cadena”, donde las personas colaboradoras con discapacidad recomiendan a posibles oferentes.
- Promocionan a las personas colaboradoras con discapacidad para optar por puestos de trabajo más calificados, posibilitando que ellas valoren funciones y tareas y decidan ofertar según sus capacidades e intereses.
- El modelo aprender haciendo se utiliza en todo el proceso de contratación y permite a la persona con discapacidad y la empleadora, descubrir y potenciar las capacidades y habilidades que pueden desarrollar.

INVERSIONES TACO BELL S.A.



La capacidad de las personas con discapacidad no tiene límites. El futuro es prometedor, y ahora estamos más seguros y comprometidos con las personas con discapacidad.

Nancy Salazar, Recursos Humanos.

La estrategia de inclusión laboral de personas con discapacidad inició en el año 2008 y actualmente cuentan con 75 personas colaboradoras con discapacidad en los diferentes restaurantes del país. En el 2010 se implementó la política de contratación y a partir del 2016, se inició con un seguimiento sistemático en el entrenamiento y desempeño de las personas colaboradoras contratadas. La gerencia está completamente comprometida y es una política empresarial en Costa Rica.

Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- *Han capacitado al personal en diferentes temas relacionados con la discapacidad.*
- *Las personas contratadas tienen un período de entrenamiento ajustado, tiene una duración de dos meses aproximadamente y hay una persona entrenadora debidamente capacitada solo para la población, así como otras personas colaboradoras con discapacidad.*
- *Cuentan con dos personas entrenadoras de campo, que dan seguimiento y apoyo en los restaurantes donde hay personas contratadas.*
- *Los puestos en los que se han contratado son en limpieza, cocina o cajas.*
- *Las personas sordas que se desempeñan como cajeras tienen un gafete que dice "por favor señáleme su orden".*
- *Están iniciando con todo el personal nuevo (con y sin discapacidad), el uso de una placa con el nombre de la persona y los logos de discapacidad para indicar que son una empresa inclusiva.*

SPOON COSTA RICA



El temor es la barrera de todo.

Cuando se rompe la barrera se logra la inclusión y es muy gratificante. ¡Inténtelo!

Ingrid Murillo, Recursos Humanos.

La estrategia de inclusión laboral de personas con discapacidad inició en el año 2015 y es una política organizacional. Cuentan con 23 personas contratadas en diferentes restaurantes. Han realizado capacitaciones para las personas colaboradoras, así como ajustes en el período de entrenamiento. Taco Bell ha sido un modelo y han recibido apoyo.

Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- *Cuentan con una política empresarial de contratación permanente de personas con discapacidad.*
- *Iniciaron con capacitaciones y charlas al personal.*
- *Actualmente están llevando el cuarto curso de LESCO.*
- *Realizan actividades de sensibilización donde son las mismas personas con discapacidad participan como protagonistas.*
- *Han realizado ajustes en el entrenamiento, ofrecen un acompañamiento a las personas contratadas en los diferentes restaurantes.*
- *Cuentan con el análisis del puesto "Sanidad y cubículo", que tiene que ver con limpieza y preparación de bebidas frías y calientes.*
- *Han realizado ajustes a los puestos de trabajo o en el ambiente organizacional donde hay personas sordas contratadas. Ejemplo, se enciende una luz al pedir un plato, al entrenar se basan más en lo visual.*
- *Han realizado junto con las otras empresas hermanas, la celebración del día nacional de las personas con discapacidad*

UNICOMER COSTA RICA (GOLLO Y LA CURACAO)



Dieron inicio en el año 2010 a las acciones de inclusión laboral, en conjunto con la Fundación Servio Flores Arroyo. Inicialmente contrataron personas con discapacidad cognitiva en puestos de misceláneos y auxiliares contables. Actualmente cuentan con 11 personas colaboradoras, algunas se desempeñan en servicio al cliente en su Call Center. Reciben apoyo del MTSS y la AED para ofrecer mayores opciones laborales a personas con discapacidad.

Aportan algunas de sus buenas prácticas a otros empleadores:

- *Constituyen un banco para prácticas estudiantiles de personas con discapacidad que egresan del IV Ciclo de la Educación Diversificada.*
- *Flexibilizan los requisitos académicos del puesto y valoran capacidades y competencias.*
- *Realizan ajustes en el mobiliario y equipo de cómputo para adaptarlo a las necesidades de la persona con discapacidad que ocupa el puesto.*
- *Flexibilizan la jornada laboral para facilitar un traslado seguro a la persona colaboradora.*

CENTRO COMERCIAL PASEO DE LAS FLORES



Son personas y tienen derecho a un trabajo digno e igualitario, ellos son compañeros comunes y corrientes de trabajo y reciben un trato igualitario, tienen acceso a los mismos beneficios, salarios e incentivos que todo el personal, y están sujetos a las regulaciones.

Alejandra Castillo, Recursos Humanos.

Se inició en el año 2007, con la contratación de dos personas colaboradoras con discapacidad, se tomó la decisión a raíz del crecimiento en empleo que tuvo la empresa en ese momento con la apertura de una etapa nueva, se capacitó a las jefaturas, se les brindó un periodo de capacitación mayor al establecido, y a la fecha se han adaptado de manera excelente. La capacitación ha sido constante. Tanto en el tema laboral como en el trato que se les debe brindar por parte de jefaturas y compañeros (as), ellas reciben un trato igualitario, tienen acceso a los mismos beneficios, salarios e incentivos que todo el personal, y están sujetos a las regulaciones.

Enumeramos algunos de sus aportes a las buenas prácticas de inclusión laboral:

- *Las personas contratadas han sido muy estables, tienen entre tres y diez años de laborar en la empresa.*
- *Las personas contratadas están en la planilla de limpieza.*
- *Le ofrecen a las personas colaboradoras oportunidades de capacitación, inclusive en tiempo laboral.*

XIII- REFLEXIÓN FINAL

El presente estudio refleja los esfuerzos y las mejoras significativas llevadas a cabo por las empresas participantes del sector privado de Costa Rica, en el desarrollo de buenas prácticas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Para mejorar estas prácticas, se considera importante analizar algunos hallazgos que dan cuenta de fortalezas y debilidades del empleo inclusivo en Costa Rica, lo cual puede contribuir a orientar algunas acciones estratégicas en el campo.

De las experiencias analizadas, destaca que la intervención está mayormente centrada en la contratación de la persona con discapacidad propiamente, sin embargo, el empleo inclusivo conlleva el fortalecimiento sistemático de las otras variables como lo son las políticas, normas y procedimientos inclusivos, la accesibilidad y el diseño universal, la formación y capacitación laboral, el ambiente y los cambios alcanzados, además del cumplimiento de los alcances de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 27. Esto implica no solo ser contratado (a), sino también participar plenamente en el ámbito laboral.

El resultado general de la identificación de buenas prácticas y la elaboración de la Guía es valioso, porque permite socializarlas y en esta medida constituyen un insumo que brinda orientación a las y los nuevos empleadores para la definición de acciones y estrategias a partir de las características de la empresa. Además, posibilita a las empresas que ya han iniciado el proceso, la detección de fortalezas y debilidades sobre las que deben trabajar.

Las buenas prácticas surgen y se consolidan cuando hay disposición a la innovación y al deseo de superar desafíos, les invitamos a seguir construyendo y aportando sus experiencias, así como a continuar intentándolo junto con las personas con discapacidad... en procura de una Costa Rica inclusiva.



XIV- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1988). Ley N°7092. Ley del impuesto sobre la renta. Recuperado de: <https://costarica.eregulations.org/media/ley%207092%20del%20impuesto%20sobre%20la%20renta.pdf>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1996). Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad en Costa Rica y su Reglamento. Costa Rica: San José. Recuperado de: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1071&context=gladnetcollect>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1999). Ley N°7948. Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Costa Rica: San José. Recuperado de: <https://www.poder-judicial.go.cr/violenciaintrafamiliar/index.php/normativa/category/35-instrumentos-internacionales?download=301:convencion-interamericana-eliminacion-todas-formas-discriminacion-contras-personas-discapacidad>.

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008). Ley N°8661. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <https://www.poder-judicial.go.cr/observatoriodegenero/wp-content/uploads/2015/12/Convenci%C3%B3n-Derechos-Personas-con-Discapacidad-Naciones-Unidas-2007.pdf>

Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas con Retraso Mental. (s.f.). Manuales de Buena Práctica. Recuperado de: http://www.feaps.org/manualesbb_pp/empleo.pdf

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, y Universidad de Costa Rica. (2011) X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011: Población con discapacidad. Recuperado de: <http://www.cnree.go.cr/documentacion/estadisticas/Poblacion%20con%20discapacidad%20-indicadores%20demograficos-socioeconomicos.pdf>

De Lorenzo, R. (s.f.). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión. Recuperado de: http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/50/est04.pdf

FUNDEMAS. (2016). Guía de inclusión laboral para personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.fundemas.org/component/phocadownload/category/24-inclusion-laboral?download=321:guia-de-inclusion-laboral-para-personas-con-discapacidad>

Gallifa, A., García P. y Pin J. (s.f.). Libro blanco sobre la gestión de la diversidad en las empresas españolas: retos, oportunidades y buenas prácticas. Recuperado de: <http://www.iese.edu/research/pdfs/ESTUDIO-95.pdf>

González, T. (2007). El concepto de "buenas prácticas": Origen y desarrollo. Comunicación y pedagogía. (222), 32-35. Recuperado de: <http://www.centrocp.com/comunicacionypedagogia/comunicacion-y-pedagogia-222.pdf>



Instituto Nacional de Estadística y Censos (2011). Censo 2011. Población total por condición y tipo de discapacidad, según provincia, sexo y grupos de edad. Recuperado de: <http://www.inec.go.cr/social/poblacion-con-discapacidad>

Linkimer, M. (s.f.). ¿Qué es una Empresa Inclusiva? Recuperado de: http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/materiales/11_Qu%C3%A9%20son%20Empresas%20Inclusivas.pdf

Maroto, A.L; Fernández J.L.; Zaragoza D.; Martincano C. y García O. (2005). Manual de buena práctica para la atención a drogodependientes en los centros de emergencia Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEWjimpfrNmNDWAhVCVyYKHYQaD0oQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.emcdda.europa.eu%2Fattachements.cfm%2Fatt_231206_EN_ES01_Guia%2520Emergencia.pdf&usg=AOvVaw3i0ixbM5erf6cFz3oYW2zB

Ministerio de Cultura. Consejo de la Persona Joven, (2015). Curso de Formación por Competencias Básicas vinculadas con el mundo del trabajo (Habilidades Blandas) para jóvenes con discapacidad. San José, Costa Rica. Naciones Unidas. (s.f.). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2014). Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 "Alberto Cañas Escalante". Recuperado de: <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/cd1da1b4-868b-4f6f-bdf8-b2dee0525b76/PND%202015-2018%20Alberto%20Ca%C3%B1as%20Escalante%20WEB.pdf>

Ministerio de Relaciones Laborales, Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades y CONADIS (2013), Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Recuperado de: [http://www-jardinuniversitario.utm.edu.ec/departamento/media/areatecnica\(buenas_practicas_inclusion:laboral.pdf](http://www-jardinuniversitario.utm.edu.ec/departamento/media/areatecnica(buenas_practicas_inclusion:laboral.pdf)

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (s.f.). Manual de lenguaje inclusivo. España. Recuperado de: <file:///C:/Users/dhcon/Downloads/9-Manual%20lenguaje%20inclusivo%20Espana.pdf>
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. (2012). Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica. Recuperado de: <http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad/Plan%20nacional%20de%20insercion%20laboral%20para%20la%20poblacion%20con%20discapacidad%20en%20Costa%20Rica%20.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2017). Estrategia Nacional de Empleo y Producción. Recuperado de: <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/estrategia-nacional-de-empleo-produccion.html>

Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación, Instituto Nacional de Aprendizaje (2009). Guía para la Gestión Laboral. Sistema nacional de Intermediación e Información de empleo. San José, Costa Rica.

Observatorio de la Exclusión Social. (2010). Buenas prácticas inclusivas. Recuperado de: <http://edit.um.es/exclusion-social/buenas-practicas-inclusivas/>

O'Reilly, A. (2007). El Derecho al Trabajo Decente de las Personas con Discapacidades. Recuperado de: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1207&context=gladnetcollect>

Organización de las Naciones Unidas. (2014). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Guía de formación. Serie de capacitación profesional N°19. Recuperado de: http://www.ohchr.org/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2008). OIT Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) núm 159, y la Recomendación núm 168. Recuperado de: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1528&context=gladnetcollect>

Organización Internacional del Trabajo (2015). Trabajo decente para personas con discapacidad: promoviendo derechos en la agenda global de desarrollo. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_430938.pdf

Pacto Global. (2015). Guía de derechos humanos para empresas: Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos. Recuperado de: <http://pactoglobal.org.ar/recursos/guia-de-derechos-humanos-para-empresas-proteger-respetar-y-remediar-todos-ganamos/>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México. (2016). Inclusión social: Marco teórico conceptual para generar indicadores asociados a los ODS. Recuperado de: <http://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/library/poverty/inclusion-social--marco-teorico-conceptual-para-la-generacion-de.html>

Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos, (ONU-Habitat). (2013) Transfiriendo mejores prácticas. Recuperado de: http://www.onuhabitat.org/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=997

Red de Empresas por la Diversidad. (2015). Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas. Actores y procesos. Recuperado de: http://ciapat.org/biblioteca/pdf/1219-Guia_de_inclusion_laboral_de_personas_discap_para_empresas.pdf.

Universidad Nacional, Programa de Naciones Unidas, Organización Internacional del Trabajo (2005). Caja de herramientas Redes Locales de Intermediación de Empleo para Personas con Discapacidad. San José, Costa Rica.





Conapdis

Consejo Nacional de Personas
con Discapacidad

www.conapdis.go.cr
Teléfono: 2562-3100
Email: info@Conapdis.go.cr

