

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Administración y Gestión de Recursos Humanos

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura AGRH

Modalidad Tesis

**Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con
discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón
central de Alajuela**

Sustentantes:

Karla Jiménez Eduarte, 2 0721 0258

Paula Víquez Alvarado, 2 0716 0812

Alajuela, Costa Rica

2019

Tabla de contenido

Declaración jurada.....	V
Manifestación exoneración de responsabilidad	VII
Agradecimientos	VIII
Dedicatoria	IXX
Resumen	XI
Capítulo I	1
1.1. Introducción	1
1.2. Justificación	3
1.3. Antecedentes de las empresas	7
1.4. Estado del arte	11
1.4.1. Marco legal	11
1.5. Planteamiento del problema	23
1.5.1. Enunciado del problema	23
1.6. Formulación del problema	31
1.6.1. Preguntas generadoras o específicas:.....	31
1.7. Objetivos de la investigación	32
1.7.1. Objetivo general.....	32
1.7.2. Objetivos específicos	32
1.8. Hipótesis.....	33
1.9. Matriz de congruencia	34
Capítulo II	35
2. Marco teórico referencial	35
2.1. Organización	35
2.1.1. Tipos de organizaciones	36
2.2. Recursos Humanos en las organizaciones.....	39
2.3. Estrategias empresariales	43
2.4. Políticas en las organizaciones	46
2.5. Discapacidad	50
2.6. Condiciones de accesibilidad en las organizaciones.....	52
Capítulo III	56
3. Marco metodológico	56
3.1. Tipo de investigación.....	56
3.1.1. Investigación descriptiva	56
3.1.2. Investigación explicativa	56
3.1.3. Investigación correlacional.....	57
3.2. Alcances y limitaciones	57
3.2.1. Alcances	57

3.2.2. Limitaciones	58
3.3. Sujetos de investigación	58
3.3.1. Sujetos	58
3.4. Fuentes de información	59
3.4.1. Fuentes primarias	59
3.4.2. Fuentes secundarias.....	59
3.5. Técnica de recolección de datos	62
3.6. Población y muestra	63
3.7. Enfoque de investigación	64
3.7.1. Enfoque cualitativo.....	64
3.7.2. Enfoque cuantitativo	65
3.8. Método de investigación	65
3.8.1. Método inductivo.....	65
3.9. Diseño de la investigación.....	66
3.10. Definición de las variables.....	66
3.10.1. Políticas empresariales	66
3.10.2. Estrategias empresariales.....	67
3.10.3. Condiciones de accesibilidad.....	68
3.10.4. Discapacidad física	69
3.11. Matriz metodológica	71
Capítulo IV.....	72
4. Análisis de resultados.....	72
4.1. Primer apartado.....	73
4.2. Segundo apartado	82
4.3. Tercer apartado	89
4.4. Cuarto apartado.....	96
Capítulo V.....	100
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	105
Capítulo VI.....	107
Herramienta de mejora “Guía de Accesibilidad para Colaboradores con Discapacidad para las Empresas del Sector Privado”	107
Referencias Bibliográficas	121
Leyes	121
Webgrafía	122
Anexos.....	126

Índice de gráficos

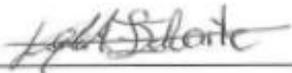
Gráfico 1. Empresas del sector servicios, Alajuela: cantidad de empresas encuestadas que presentan colaboradores con discapacidad, agosto 2018.	75
Gráfico 1.2. Empresas del sector servicios, Alajuela: total de colaboradores de las empresas encuestadas vrs total de colaboradores con discapacidad, agosto 2018. .	77
Gráfico 2. Empresas del sector servicios, Alajuela: cantidad de colaboradores con discapacidad contratados por las empresas, agosto 2018.....	78
Gráfico 3. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre tipos de discapacidad que presentan los colaboradores, agosto 2018.	80
Gráfico 4. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre políticas internas de las empresas, agosto 2018.	82
Gráfico 5. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre normativas nacionales que ampara la empresa en cuanto al tema de discapacidad, agosto 2018.....	84
Gráfico 6. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre políticas de contratación para personas con discapacidad, agosto 2018.	85
Gráfico 7. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre ajustes realizados por la oficina de Recursos Humanos para incorporar el tema de discapacidad, agosto 2018.	87
Gráfico 8. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre la cantidad de las empresas encuestadas que cuentan con las condiciones de accesibilidad adecuadas para una persona con discapacidad, agosto 2018.	89
Gráfico 9. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre modificaciones realizadas en el espacio físico para adaptar la accesibilidad, agosto 2018.....	91
Gráfico 10. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre modificaciones en la infraestructura para adecuarlas a los colaboradores con discapacidad, agosto 2018.	93

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de variable, marzo 2019	34
Tabla 2. Cuadro de variables, marzo 2019	71
Tabla 3. Empresas del sector servicios, Alajuela: año de fundación, agosto 2018	73
Tabla 4. Empresas del sector servicios, Alajuela: cantidad de colaboradores por empresas encuestadas, agosto 2018.....	74
Tabla 5. Empresas del sector servicios, Alajuela: detalle de modificaciones que realizaron las empresas encuestadas en la infraestructura, agosto 2018.	94
Tabla 6. Empresas del sector servicios, Alajuela: beneficios, adaptación de las condiciones laborales, agosto 2018.	96
Tabla 7. Empresas del sector servicios, Alajuela: ventajas laborales de contar con colaboradores con discapacidad, agosto 2018.	98

Declaración Jurada

Nosotras, Karla Jiménez Eduarte cédula 2-0721-0258 y Paula Viquez Alvarado cédula 2-0716-0812, estudiantes de la Universidad Técnica Nacional Sede Central, declaramos bajo fe de juramento y conscientes de las responsabilidades penales de este acto, que somos las autoras intelectuales del proyecto de grado titulado Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela.



Karla Jiménez Eduarte

2-0271-0258



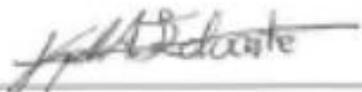
Paula Viquez Alvarado

2-0716-0812

Manifestación exoneración de responsabilidad

Nosotras, Karla Jiménez Eduarte cédula 2-0721-0258 y Paula Viquez Alvarado cédula 2-0716-0812, estudiantes de la carrera Administración y Gestión de Recursos Humanos exoneramos a la Universidad Técnica Nacional Sede Central, a nuestro tutor y lectores de Tesis de cualquier responsabilidad por el contenido incluido en dicho trabajo.

Además, como forma de agradecimiento, colocamos a disposición de la Universidad dicha información para que sea utilizada con fines didácticos.



Karla Jiménez Eduarte

2-0271-0258



Paula Viquez Alvarado

2-0716-0812

Agradecimientos

Agradecemos a la Universidad Técnica Nacional por brindarnos la oportunidad de formar parte de los estudiantes electos para la carrera Administración y Gestión de Recursos Humanos, a todo su personal administrativo y docente por el apoyo y el aporte a nuestro aprendizaje.

Agradecemos, en especial, a nuestra directora de carrera Ana Rodríguez Smith, por el esfuerzo realizado para lograr la apertura de dicha Licenciatura en nuestra carrera Administración y Gestión de Recursos Humanos, sobre todo, por creer en nuestro trabajo y brindarnos su apoyo durante todo este proceso.

Agradecemos a nuestra tutora de Tesis, la profesora Damaris Jiménez Godínez, por su tiempo, dedicación, consejos y aportes en cada uno de los procesos de dicha Tesis, además por abrirnos las puertas de su casa para aclararnos cualquier duda sin importar el día ni la hora con tal de vernos lograr nuestros sueños. También, a nuestro profesor Uriel Zerón Bascopé por su paciencia y sus sabios aportes durante los dos cuatrimestres del Taller de Investigación brindados previamente para la realización del anteproyecto de Tesis. Finalmente, a nuestro lector interno Gilberth Guzmán Gattgens y nuestro lector externo Edgardo Vindas Chaves por su colaboración brindada en el proceso de lectura y la revisión del documento.

Agradecemos a cada una de las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela por la valiosa oportunidad de brindarnos la información requerida para el logro de los objetivos establecidos.

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dar agradecimiento a mi madre Damaris y a mi hermano, quienes han estado conmigo a lo largo de la carrera y me han dado su apoyo incondicional en todo momento. Por esta razón, les dedico esta tesis, debido que son la principal razón de seguir adelante. Ambos estuvieron conmigo durante todos los momentos difíciles y las alegrías que he tenido durante toda esta etapa de estudio, por lo que merecen ser parte importante de este logro, debido a que no lo hubiera logrado sin ellos.

Además, agradezco a las personas que estuvieron en el trayecto de esta tesis como lo es mi compañera de tesis y amiga, a los profesores que me brindaron su apoyo y ayuda para continuar adelante y por los conocimientos que me han aportado para lograr finalizar la tesis.

“La única manera de hacer un gran trabajo, es amar lo que haces. Si no lo has encontrado, sigue buscando. No te conformes”.

Steve Jobs

“La disciplina es el puente entre las metas y los logros”.

Madre Teresa de Calcuta.

“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”.

Albert Einstein

“El éxito consiste en obtener lo que se desea. La felicidad, en disfrutar lo que se obtiene”.

Henry Ford

Karla Alejandra Jiménez Eduarte

Dedicatoria

Quiero dedicar esta Tesis, primeramente, a Dios que ha sido el que me provee de las cualidades y las capacidades por las cuales estoy aquí. Ha sido un proceso lleno de lecciones, así como desafíos personales y profesionales que me permiten crecer como ser humano para alcanzar el máximo potencial de los talentos que la vida me regaló.

Al mismo tiempo, quiero agradecerle a mi familia por creer en mí y brindarme esa motivación que, en ocasiones, necesitaba. A mi padre, por hacerme recordar mi potencial y lo que puedo lograr. A mi madre, por su cariño y dedicación cuando llegaba a mi casa y ella me esperaba. A mi madrina, por ser otra madre para mí y abrazarme, consolarme y festejar conmigo mis logros presentes y futuros y a mi hermano, por ser el motor de mi vida y la persona por la cual quiero mejorar cada día.

Gracias a los profesores de la Universidad Técnica Nacional, así como a los docentes externos que me ayudaron a lograr esta meta propuesta. Gracias a su conocimiento profesional y vocación a su labor, así como los docentes que me hicieron crecer como profesional y no darme por vencida a pesar de la dificultad en algunos cursos.

Agradezco a mi compañera de Tesis por su colaboración dentro del proyecto y siempre desenvolverse en el esquema de trabajo en equipo y poner cada una de nuestras capacidades y conocimientos para culminar este tema que nos apasiona.

Finalmente, quiero agradecer a la Universidad Técnica Nacional, en general, por ser mi segundo hogar y permitirme crecer y aprender dentro de sus instalaciones, así como formarme profesionalmente y poder ingresar al mundo laboral de una manera adecuada y multidisciplinaria, gracias a los conocimientos adquiridos en cada curso.

Paula Viquez Alvarado

Resumen

La investigación realizada establece las condiciones de accesibilidad con las que cuentan los colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela.

Se indaga la accesibilidad de las condiciones laborales de las empresas evaluadas mediante una metodología descriptiva, correlacional y explicativa. Esto mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos establecido que permite evaluar las normativas y políticas laborales con las que se regulan las empresas en cuanto al tema en estudio.

Además, se examinan las estrategias empresariales que gestionan las empresas privadas del sector servicios evaluadas, en cuanto al tema de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física. Igualmente, los beneficios obtenidos en estas con la aplicación de estas prácticas.

Finalmente, por medio de los resultados, se elabora una herramienta de mejora para las condiciones de accesibilidad para colaboradores con algún tipo de discapacidad física, con el objetivo de que las empresas generen óptimas oportunidades al practicar mejoras en el ambiente laboral, en general, y en los puestos de trabajo, en particular.

Capítulo I

1.1. Introducción

En las organizaciones, es fundamental manejar una cultura de igualdad de oportunidades tanto personales y como laborales. Las instalaciones de las empresas deben tener accesibilidad de condiciones laborales adecuadas; de manera que los colaboradores puedan realizar sus tareas apropiadamente y generar un sentido de pertenencia, donde se tomen en cuenta las necesidades que requieren.

La presente investigación tiene como objeto de estudio investigar la accesibilidad de condiciones laborales que brindan las empresas privadas del sector servicios a los colaboradores con discapacidad física. Esto mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos seleccionados a los colaboradores de dichas organizaciones, donde se puedan indagar las normativas y políticas que aplican para regir el tema de discapacidad y acceso en su entorno laboral, así como las estrategias empresariales que han implementado para desarrollar o mejorar en materia de accesibilidad.

Otros puntos que se investigarán por medio del instrumento son los beneficios que han obtenido con sus prácticas de accesibilidad de condiciones para colaboradores con discapacidad física. Por último, con base en toda la información obtenida por las empresas que colaboraron con el estudio, se elabora una herramienta de mejora para los colaboradores con discapacidad física que les permitirá a las organizaciones analizar las prácticas que se deben poner en vigencia o modificar con respecto a este tema.

En el capítulo I se presentan los aspectos relacionados con la investigación previa realizada para el estudio, así como puntos generales importantes para la dirección adecuada de este.

El capítulo II desarrolla el marco teórico referencial, el cual detalla la conceptualización de las variables identificadas en la investigación. De esta manera se obtiene una mayor comprensión de la terminología empleada en el estudio y su relevancia dentro de este.

El capítulo III, llamado marco metodológico, define todo lo relacionado con el tipo, enfoque, método y diseño de investigación implementado en el estudio. Asimismo, muestra los alcances y las limitaciones presentes en el proceso de la investigación, así como los sujetos involucrados y las fuentes de información utilizadas. Además de la definición conceptual, instrumental y operacional de las variables seleccionadas en la investigación.

El capítulo IV brinda el análisis de los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos aplicado, lo cual permite desarrollar el capítulo V, donde se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación. Además, mediante esta información, el capítulo VI muestra la herramienta de mejora desarrollada para la accesibilidad de condiciones labores, congruente con la información brindada en el estudio y la Ley 7600.

1.2. Justificación

La importancia de realizar un análisis de información sobre discapacidad es porque en la actualidad las empresas difieren en la conceptualización del significado de “discapacidad”. Igualmente, no existen suficientes estudios actualizados que reflejen las condiciones actuales que presenta esta población con respecto al tema de accesibilidad. Esto genera una postura desactualizada por parte de las empresas, en sus políticas de contratos, así como la adaptación de los puestos de trabajo y las regulaciones internas.

Un ejemplo evidente lo demuestra el último censo del Instituto Nacional de Estadística y Censos sobre el tema de población con discapacidad, llamado “Estado de la Discapacidad en Costa Rica”, el cual se realizó en el 2011; esto debido a que los censos se realizan cada 10 años por su capacidad global de información.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística y Censos realiza encuestas anuales llamadas “Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO)”, entre los datos que se pueden obtener se encuentra información sobre el estado de las personas con discapacidad en Costa Rica, tomando en cuenta que las encuestas exponen solo un muestreo del informe.

Según el señor José Blanco, colaborador del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), la primera encuesta, específicamente para personas con discapacidad, realizada por la organización en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Censos, con el nombre “Encuesta Nacional sobre Discapacidad”, inició su trabajo de campo en los meses de octubre y noviembre del año 2018 y sus resultados fueron publicados el 29 de mayo del 2019. Esta encuesta, según información recolectada

en visita a las oficinas del Instituto Nacional de Estadística y Censos, permite conocer prevalencias, características, políticas públicas y acciones privadas que promueven la autonomía y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, a la vez investiga temas como vivienda, características sociodemográficas, empleo e ingresos y, en general, toda la información sobre discapacidad como factores ambientales, desempeño, salud, servicios de apoyo, discriminación, participación política y social, salud sexual y violencia.

Tomando en cuenta el tema de información a en el ámbito nacional sobre discapacidad, la investigación propone evidenciar las condiciones laborales que ofrecen las empresas que cuentan con colaboradores con algún tipo de discapacidad y su repercusión en la calidad del trabajo, además de los beneficios para el objeto en estudio.

Con respecto a las empresas de servicios del sector privado costarricense, el diario *El Financiero* (2017), en su artículo titulado “Nueve empresas son reconocidas por sus prácticas de inclusión social y laboral”, menciona las empresas que recibieron el premio llamado “Costa Rica Incluye”, las cuales fueron: Etipres, Pizza Hut, Taco Bell, Coopesuperación, BAC Credomatic, Boston Scientific, Corporación Megasúper, Scosa y el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Este premio tomó en cuenta las siguientes categorías: comunidad de inclusión, accesibilidad en el espacio físico, accesibilidad en sitios web, contratación inclusiva, servicio al cliente inclusivo y productos accesibles.

En relación con este punto, se puede apreciar que existen empresas privadas que ofrecen diferentes tipos de servicios, las cuales manejan dentro de sus organizaciones

una planificación estratégica con respecto al tema de discapacidad, lo cual genera una esperanza en cuanto a la ampliación de estas prácticas en otras organizaciones.

En lo que se refiere al artículo “Nueve empresas son reconocidas por sus prácticas de inclusión social y laboral”, indica que “Por su parte el gerente de Responsabilidad Social Corporativa del BAC credomatic, Luis Mastroeni, explicó que implementan una estrategia de inclusión desde el 2012 y que hasta la fecha han contratado 122 colaboradores con discapacidad y han adaptado 14 sucursales” (*El Financiero*, 2017, párr.6).

El BAC Credomatic ha generado empleo y modificaciones sustanciales a las infraestructuras de sus instalaciones para los colaboradores con discapacidad en el ámbito de la contratación, práctica que le ha generado reconocimiento en el país.

Por otro lado, la investigación proporcionará un panorama real y actual de las estrategias que están realizando las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela para cubrir sus necesidades. Se brinda una perspectiva en relación con las prácticas de accesibilidad que se efectúan en el país y como cada entidad promueve su realidad en función de las condiciones laborales de su recurso humano, esto mediante la puesta en práctica del instrumento de la encuesta.

Para elaborar esta investigación, se aplicarán encuestas a colaboradores de distintas empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela. Se busca establecer alternativas y crear conciencia a través de nuevas estrategias de accesibilidad de condiciones laborales, que será de beneficio para la población y que repercutirá en bondades tanto para el colaborador con discapacidad, como para la misma entidad.

En relación con el sector de estudio definido para la investigación, corresponde a empresas privadas del sector servicios ubicadas en el cantón central de Alajuela, cuyo límite de espacio físico se establece por diversos criterios, que son de gran relevancia para obtener los datos pertinentes. Los criterios de selección fueron, el hecho de que el cantón central de Alajuela es un punto de alta concentración de empresas dedicadas al sector servicios y la cercanía geográfica para realizar el proceso.

Además, el tema es de importancia académica porque implica adquirir nuevos conocimientos como profesionales. En ese sentido, durante el proceso de investigación se logra mayor aprendizaje; por consiguiente, se cumplen los objetivos al ser transmitidos a todos los integrantes del grupo.

Finalmente, la investigación brindará el informe requerido y planteado en los objetivos del trabajo, permitiendo el desarrollo de una propuesta para las empresas privadas del sector servicios; la cual permitirá concientizar a los miembros de las organizaciones sobre la forma apropiada de gestionar su entorno laboral, en caso de contar con colaboradores con algún tipo de discapacidad.

1.3. Antecedentes de las empresas

Las empresas que brindaron información mediante la encuesta realizada fueron las siguientes:

- Abbott Vascular

De acuerdo con Abbott (2018) se fundó en el año 2010 y se dedica a la producción de catéteres para humanos.

- Tical

Tical (2018) indica que se creó en el año 1973 y se dedica a la carga terrestre para el comercio intracentroamericano.

- Grupo Servica

Grupo Servica (2017) apunta que se inauguró en 1976 y brinda soluciones de logística a empresas del sector importador y exportador que hay en el país, ya sea por medio terrestre, aéreo o marítimo.

- Proquinal

Proquinal (s.f.) manifiesta que se inició en el 2000 en el país. Se dedica al desarrollo de telas y pisos vinílicos especializados para múltiples segmentos.

- Aduanera Alfosa S.A.

Jimena Montenegro (2019) informa que esta empresa cuenta con una experiencia de más de 20 años y se dedica a la importación y exportación de mercadería.

- Harbour International C.R.

Según Harbour (2018) data del 2014. Ofrece soluciones de logística en la importación y exportación a las compañías en el país.

- Kuehne +Nagel

Kuehne +Nagel (2019) señala que se fundó en 1890. Atiende la logística en el área de tecnología. Realiza transportes marítimos, terrestres y aéreos.

- Aduanas Logística WF S.A.

WF Aduanas Logística (2019) menciona que se instituyó en el año 2009. Se dedica a la logística de la importación y exportación de mercadería para las empresas.

- DHL

DHL (2018) manifiesta que se constituyó en 1969. Se creó para comunicar y transportar desde cartas, hasta productos e información dentro y fuera del país.

- Confluent Medical

Confluent Medical (2018) plantea que se estableció en 2010. Elabora prototipos médicos tales como los siguientes: áreas de intervención aórtica, neurovascular, corazón estructural, electrofisiología, vascular periférico, otorrinolaringología y ortopedia / terapia de columna vertebral.

- INTEL

De acuerdo con INTEL (2017) fue establecida en 1997, se dedicó a validar el circuito integrado, las soluciones de software y proporcionar finanzas, recursos humanos, el departamento de compras y asistencia de venta y marketing.

- Global Medical Logistics

Global Medical Logistics (2013) indica que cuenta con una experiencia de más de 10 años y se dedica a ofrecer sus servicios y productos especializados, logísticos y brinda soporte a sitios de investigación mediante los lineamientos y regulaciones en los altos estándares de calidad.

- UPS

UPS (2019) apunta que se fundó en 1907. Distribuye entregas a cualquier parte del mundo, tales como la recolección y la entrega de paquetes y mensajerías.

- Expeditors Mar y Tierra S.A.

Para Expeditors (2019) esta empresa fundada en 1979, y se dedica al transporte y almacenaje de carga.

- Colchones Luxor

Según Colchones Luxor (2017) se constituyó en 1971. Elaboran y venden diferentes tipos de colchones.

- Francisco Llobet e hijos S.A.

Francisco Llobet e Hijos S.A. (2016) señala que se formó en 1934. Se destina al comercio de textiles, juguetes, ropa y accesorios de hombre y mujer. Cuenta con varias divisiones en su tienda y están ubicadas en varias partes del país.

- Customs Brokerage and Advisory (CBA)

Customs Brokerage and Advisory (CBA) (2019) menciona que se formó en el 2011. Se dedica a la importación y exportación, marítima, aérea y terrestre.

1.4. Estado del arte

Para el desarrollo del trabajo de investigación, en este apartado, se realizará un análisis de artículos relacionados con el objeto de estudio.

De acuerdo con información consultada sobre el tema de condiciones laborales de accesibilidad para colaboradores con discapacidad física, se aludirá mediante diferentes aportes de personas, instituciones y legislaciones, que han realizado investigaciones previas relacionadas con el tema.

1.4.1. Marco legal

Es importante iniciar con la consulta de la legislación nacional que rige el tema de discapacidad, debido a que esta es una herramienta esencial para la protección y el desarrollo individual y colectivo, garantizando el resguardo de sus derechos orientado a la igualdad de condiciones y oportunidades, al igual que todos los miembros de la sociedad. La información brindada será referente a la normativa que cubre a las instituciones públicas en materia de discapacidad.

En primer lugar, es importante mencionar la participación que tiene el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2018), que posee el Departamento Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, el cual fue fundado el 30 de abril del 2002 mediante el Decreto Ejecutivo N° 30391 y trasladado a la Dirección Nacional de Seguridad Social el 19 de febrero del 2003, por medio del Decreto N°. 31027. Su objetivo primordial es la promoción de las legislaciones vigentes en el país en materia de discapacidad.

El Departamento Igualdad de Oportunidades (2018) cuenta con funciones primordiales que le permite asegurar su manejo adecuado, entre ellas el asesoramiento en temas de igualdad de oportunidades y situaciones de discriminación, además de la promoción de la legislación nacional e internacional referente al tema de discapacidad.

Por otro lado, entre sus funciones está el desarrollo de prácticas de sensibilización y capacitación relacionados con el tema de discapacidad, promoviendo su inclusión en el mercado laboral. Asimismo, brinda un asesoramiento en materia de igualdad de oportunidades.

Este departamento, entre sus funciones promueve la responsabilidad social empresarial con el fin de optimizar la contratación de personas con discapacidad y así mejorar su condición de vida y la de sus familias. Además, desarrolla proyectos de cooperación nacionales e internacionales que fomenta los derechos de inclusión laboral.

Las funciones que desempeña este departamento permiten generar el desarrollo, la promulgación, el diseño y las asesorías en materia de discapacidad hacia las personas y las empresas involucradas en el tema, así como la concientización de este para la equiparación de oportunidades.

Este departamento cuenta con una Comisión Técnica Interinstitucional para la Empleabilidad de Personas con Discapacidad en la cual participan las siguientes instituciones: el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), el Ministerio de Educación Pública (MEP), la Dirección General del Servicio Civil (DGSC) y el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS), las cuales, según el Ministerio de Trabajo y

Seguridad Social (2018) se encargan del monitoreo, seguimiento, análisis, coordinación y promoción de las legislaciones a cargo de estas.

Con respecto a estas instituciones, se tomará como la entidad base para el enfoque del objeto de estudio el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad, el cual tiene como misión ser “el rector en discapacidad, responsable de promover y fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad, para fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad” (Conapdis, 2015, párr. 1).

Por lo tanto, se puede afirmar que esta institución es la principal promotora de la igualdad de condiciones para las personas con discapacidad, permitiendo su desarrollo en la sociedad de una manera inclusiva. Esta fue creada mediante la Ley N° 9303, Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (2015), publicada mediante el Diario Oficial La Gaceta el 26 de junio del 2015 y ratificada el 30 de abril del 2018 mediante el Decreto Ejecutivo N° 41088-MP. Esta normativa le brinda al Conapdis la facultad de emitir criterios con respecto al control y fiscalización del ámbito de su competencia.

En referencia a las funciones que realiza Conapdis, establecidas en la Ley 9303, en el capítulo II, artículo 3, inciso b se indica lo siguiente: “fiscalizar y evaluar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional vigente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, por parte de todos los poderes del Estado y de las organizaciones e instituciones públicas y privadas. Los criterios que emita el

Conapdis, en el ámbito de su competencia, serán vinculantes para los sujetos sometidos a su control y fiscalización” (Ley 9303, 2015, pág.1).

Por lo tanto, el Conapdis tiene la facultad de gestionar y tutelar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales referentes al tema de discapacidad, tanto para instituciones públicas como privadas. Igualmente, cualquier decisión que sea tomada en este consejo será de acatamiento obligatorio para los sujetos e instancias que se encuentren en su intervención.

Con respecto al tema de inclusión, el cual se señala en la misma Ley, capítulo II, artículo 3, inciso f que ayuda a “promover y velar por la inclusión laboral de persona 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” (Ley 9303, 2015, pág. 2).

Lo anterior hace referencia a la importancia que establece el Conapdis con respecto a la promulgación de la inclusión laboral y su cumplimiento efectivo, en conjunto con otras instituciones involucradas.

Por otro lado, con respecto a la información estadística que se le brinda a la población sobre el tema de discapacidad, el capítulo II, artículo 3, inciso h la institución deberá

Coordinar, con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la inclusión de la variable discapacidad en los censos de población, las encuestas de hogares y cualquier otro

instrumento de medición en los censos o estudios de población que realicen, para contar con datos confiables sobre la situación y las condiciones reales de la población con discapacidad (Ley 9303, 2015, pág. 2).

En referencia a este inciso, se puede afirmar que los datos que se brindan en las encuestas de hogares poseen información verídica con respecto a la situación de la población con discapacidad, lo cual colabora en la búsqueda de información para conocer la situación actual de esta.

Es importante tomar en cuenta que toda función que realice el Conapdis, o cualquier institución concerniente al tema de discapacidad, debe estar unificada a la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1996), la cual es publicada el 29 de mayo de 1996, mediante el Diario Oficial La Gaceta y declarada de interés público para el desarrollo integral de la población con discapacidad, y la igualdad de sus derechos y deberes. Por medio del Decreto N° 26831-MP, publicado en La Gaceta el 20 de abril de 1998, se establecen normas y procedimientos de acatamiento obligatorio para todas las instituciones públicas y privadas, basados en fundamentos de igualdad de oportunidades, accesibilidad y participación. Los objetivos que define la Ley 7600 son establecidos a continuación:

ARTÍCULO 3.- Objetivos

Los objetivos de la presente ley son:

a) Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.

b) Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.

c) Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.

d) Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad (Ley 7600, 1996, pág. 2).

En referencia a estos objetivos, se determina que el principal trabajo de la Ley 7600 es velar por el cumplimiento de las bases jurídicas establecidas para eliminar cualquier tipo de discriminación contra las personas con discapacidad, asimismo lograr la igualdad de condiciones dentro de la sociedad.

Con respecto a esta Ley, existen pautas laborales que deben cumplirse, que se encuentran señaladas para su accionar en el Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (1998), en el título II, capítulo II nombrado “Acceso al trabajo” donde a partir del artículo 66 hasta el artículo 89 se habla de los derechos y deberes que poseen las personas con discapacidad en el ámbito organizacional. Entre estos, el artículo 67 indica:

ARTÍCULO 67.-

Acto discriminatorio en el empleo

Se considerarán actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo. También se considerará acto discriminatorio que, en razón de la discapacidad, a una persona se le niegue el acceso y la utilización de los recursos productivos (Ley 7600, 1996, pág. 13).

Este punto indica que es absolutamente prohibido impedir a las personas con discapacidad la oportunidad de participar en un proceso de reclutamiento, así como el acceso a los recursos de la organización, vetando la accesibilidad de estos. Este punto también es regulado en el título II, capítulo IV del citado reglamento, nombrado “Acceso al espacio físico”, donde se determinan los requerimientos que deben cumplirse en los

espacios físicos, para que las personas con discapacidad puedan transitar adecuadamente y sin ningún inconveniente. El artículo 104 cita lo siguiente con respecto a este tema:

ARTÍCULO 104.-

Principios de accesibilidad

Los principios, especificaciones técnicas y otras adaptaciones técnicas de acuerdo a la discapacidad, establecidos en el presente Reglamento se aplicarán para las construcciones nuevas, ampliaciones, remodelaciones de edificios, parqueos, aceras, jardines, plazas, vías u otras edificaciones públicas y privadas que brinden servicios al público, los programas de vivienda financiados con fondos públicos y los servicios de transporte público y privado que rigen en el territorio nacional (Ley 7600, 1996, pág. 19).

Con respecto a lo citado, se define que toda modificación en el espacio físico debe efectuarse conforme a las especificaciones técnicas de esta ley, así como se menciona que las edificaciones privadas que brinden algún tipo de servicio deben contemplar las indicaciones establecidas en esta.

Por otro lado, existe la Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo, Ley N° 8661 (2008), aprobado su Protocolo Facultativo el 19 de agosto del 2008 y ratificada por el Decreto Ejecutivo N°

34780 el 29 de setiembre del 2008. Esta ley tiene como función primordial la promoción y protección de los derechos de igualdad para las personas con discapacidad, incluyendo las discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan su participación en la sociedad de alguna manera.

El artículo 9 de la presente ley nombrado “Accesibilidad” indica cuáles son las condiciones aptas con respecto a este tema como lo son: el entorno físico, el transporte, espacios de uso público, sistemas de información y otros servicios que eliminen los obstáculos o barreras que impidan el libre acceso.

Además, el artículo 27 de la misma ley titulado “Trabajo y empleo” determina los derechos con que cuentan las personas con discapacidad para laborar en igualdad de condiciones, mediante un entorno accesible para estas, así como cuestiones de discriminación, acceso a programas profesionales, oportunidades de empleo, ajustes en el área de trabajo, experiencias laborales, entre otros puntos.

Por último, con respecto a la normativa legal, en el Código de Trabajo se estableció una actualización por medio de la Ley N° 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral, firmada el 25 de enero del 2016. Esta moderniza la legislación laboral de Costa Rica en relación con varios temas, incluyendo la política de no discriminación que determina en el artículo 404:

“ARTÍCULO 404.- Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación

económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.” (Código de Trabajo, 2015, pág. 130).

Por lo tanto, se indica que se realizó una actualización con respecto al tema de discriminación, buscando eliminar prácticas de esta índole y penando a las personas que cometan actos de este tipo.

En relación con el tema de accesibilidad para colaboradores con discapacidad, la Organización Internacional del Trabajo (2018), en su artículo “Guía para empresas sobre los derechos de las personas con discapacidad”, establece que se deben realizar ajustes en las áreas de trabajo para los colaboradores con discapacidad, además de implementar planes de accesibilidad para la disminución de limitantes, lo cual permita asegurar que tanto las instalaciones internas como externas cumplan con los requisitos necesarios, cerciorando que las necesidades sean contempladas y modificadas.

En referencia a los puntos señalados por la OIT sobre accesibilidad en este informe, se puede establecer la importancia de determinar las necesidades de accesibilidad en las organizaciones para generar un apto acondicionamiento a todos los colaboradores de la organización, y asimismo puedan realizar sus funciones de una forma efectiva.

Por otro lado, referente al tema, Carlos María Alcover de la Hera y Vanesa Pérez Torres (2011), en su artículo “Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional”, en la revista de *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, en las conclusiones indican que en el año 1990, se dio un mercado accesible el cual permitió y facilitó el incremento de acceso de las personas con discapacidad en el

área laboral, indicando que las principales medidas para eliminar las barreras en el acceso e integración de personas con discapacidad consisten en el compromiso por parte de la dirección en el diseño y aplicación de políticas y prácticas eficaces, la implementación de programas de formación y cualificación a los empleados y el apoyo técnico a las personas con discapacidad. Igualmente se presentan todavía ciertas dificultades debido a que, al realizar la integración de los supervisores a cargo, deben reunirse individualmente con los colaboradores con discapacidad para negociar las medidas de adaptación y acomodación que requieran.

Según lo anterior, las barreras sobre accesibilidad se pueden eliminar con un sentido de compromiso por parte de las organizaciones, mediante políticas y estrategias que involucren y generen integración en el ámbito laboral, permitiendo las medidas de adaptación requeridas.

Por último, la Organización Internacional del Trabajo (2011), en su informe titulado “Informe mundial sobre la discapacidad”, indica que las mejoras en el acceso a los edificios, las calles, el transporte y otros medios pueden generar un ambiente favorable, que beneficie no solo a las personas con discapacidad, sino a la sociedad en general. Además, señala que las actitudes negativas hacia las mejoras de acceso son un factor perjudicial que deben tomarse en cuenta.

Para lograr avances en la accesibilidad, se cuenta con los siguientes requisitos: la creación de una cultura de accesibilidad, el cumplimiento eficaz de las leyes, más información de los ambientes y su accesibilidad. Además, señala que la estrategia más apta para lograr la accesibilidad es la mejora continua, debido a que los esfuerzos

iniciales deben centrarse en eliminar las barreras ambientales y, una vez que el concepto de accesibilidad esté arraigado, se harán más fáciles las normas y se podrá lograr un nivel alto en el diseño universal.

Según el informe antes mencionado, se establece que los avances que se han desarrollado para el acceso de las personas con discapacidad en los diferentes aspectos de la vida han sido de gran relevancia para eliminar estereotipos y barreras. Esto mediante el desarrollo de una cultura cambiante con respecto a la perspectiva del tema de accesibilidad, sustentado en normativas legales que los respalde.

1.5. Planteamiento del problema

1.5.1. Enunciado del problema

La situación planteada para la investigación determina la importancia de las prácticas de accesibilidad en las organizaciones privadas del sector servicios y las modificaciones que se realizan en estas, con respecto a las condiciones laborales para los colaboradores con discapacidad física.

Para una mejor comprensión de la situación por investigar se presenta una serie de hechos documentados en material informativo para la sociedad y su conocimiento.

El artículo “Derribando barreras: situación de empleo y trabajo de las personas con discapacidad” (2018), del *Semanario Universidad*, indica que nuestro país cuenta con una riqueza de leyes que ampara a la población con discapacidad, no obstante, existen brechas que impiden que esta logre incorporarse al mundo profesional, debido a que no existe un abordaje integral con respecto al ámbito laboral por la ausencia de su aplicación. Por lo tanto, esta situación genera retos que deben enfrentarse en la población costarricense y así lograr una mayor veracidad en los derechos que se tutelan. En relación con las brechas que existen de este punto en el sector privado se señala: “en cuanto al sector privado, es importante que las empresas que ocupan a personas con discapacidad lo hagan no solo en el marco del concepto de responsabilidad social, sino como parte de proyectos de ocupación inclusiva” (*Semanario Universidad*, 2018, párr.9).

En cuanto a lo citado, las empresas privadas deben comprometerse a realizar sus prácticas estratégicas con respecto al tema de discapacidad más allá de un sentido de

responsabilidad corporativa, abordándolo desde un ámbito de inclusión integral donde se tomen en cuenta todas las normativas y mejores prácticas en todos los ámbitos para lograrlo.

Igualmente, el artículo titulado “Barreras, barreras y más barreras”, elaborado por el diario *La Nación* (2015) menciona que la realidad que enfrentan las personas con discapacidad demuestra que el país aún no ha logrado que se cumplan los derechos básicos de esta población. Este incumplimiento no se encuentra ligado únicamente a deficiencias o estructuras corporales de las personas con discapacidad, sino por las barreras impuestas en la sociedad.

En el artículo se indica con respecto a accesibilidad lo siguiente:

A pesar de que la Ley No.7.600 daba un plazo de 10 años para que los edificios y servicios públicos cumplieran las normas de accesibilidad, el transitar por muchas de nuestras calles, aceras e instituciones públicas sigue siendo una barrera infranqueable para quienes tienen una movilidad distinta. (*La Nación*, 2015, párr. 5).

De acuerdo con lo anteriormente citado, a pesar de que la Ley 7600 indica un plazo para cumplir los lineamientos en cuanto a estructura física en las organizaciones, muchas de estas no cumplen con lo estipulado, generando un impedimento de accesibilidad para los colaboradores y el público en general para que cuenten con las condiciones apropiadas.

Por otro lado, el diario *El Financiero* (2016), en el artículo “¿Cómo se puede generar empleo para todos?”, identifica compañías como BAC Credomatic, Pizza Hut y Holcim, las cuales poseen programas de inclusión e igualdad de oportunidad en colaboradores con discapacidad, así como de accesibilidad para mejorar las condiciones que se les ofrece a sus colaboradores con discapacidad, indicándolo con la siguiente cita: “Realizamos evaluaciones de accesibilidad física en todos los centros de trabajo para realizar las mejoras prioritarias”, detalló Shirley Mora, coordinadora de Comunicación de Holcim Costa Rica.” (*El Financiero*, 2016, párr. 12).

Es importante mencionar el compromiso de estas compañías en las evaluaciones para la adaptación de la accesibilidad de los colaboradores con discapacidad, así como otros programas que permiten que el entorno laboral sea apropiado para estos y se elimine cualquier tipo de discriminación. En ese sentido, existen compañías de diferentes tipos de servicios que tienen planes de igualdad de condiciones y los resultados en su implantación han sido efectivos en términos de atracción de talentos.

Asimismo, el artículo del diario *El Financiero* (2017) titulado “Empresas inclusivas hacia las personas con discapacidad que pueden motivar a su pyme” determina que las pymes están contratando, capacitando y sensibilizando a todos los colaboradores de estas con respecto al tema de discapacidad, se mencionan empresas como Conos Torelli, Coopesuperación, Grupo Florex, Scosa e Impresora Delta, las cuales están concientizando sobre la relevancia de ofrecer un trato igualitario a todos los miembros de las diferentes organizaciones, así como las ventajas que han obtenido al desarrollar estas prácticas y disminuir barreras o estigmas que existan en relación con el tema de

discapacidad. El artículo señala que “este tipo de contratación también ha motivado a los negocios a modificar de alguna forma su señalización o infraestructura” (*El Financiero*, 2017, párr. 11).

Lo anteriormente indicado determina que las empresas al poseer colaboradores con discapacidad incentivan las prácticas de accesibilidad en los espacios físicos, lo cual es un punto crucial para mantener un ambiente óptimo para estos. Igualmente, la importancia de contar con estas personas y ofrecerles las condiciones apropiadas es una conducta que ha generado que dichas empresas se empoderen dentro del mercado con respecto a este tema.

En este mismo punto, *La Nación*, en el artículo “Empresas ofrecen 200 empleos para personas con discapacidad” (2018), anuncia que 18 empresas abrieron puestos de trabajo para personas con discapacidad y a la vez precisa que el contar con colaboradores con discapacidad genera ventajas, las cuales señala así:

Entre los beneficios que obtienen las empresas al contratar personas con alguna discapacidad en diferentes puestos se encuentran la promoción del trabajo en equipo, mejora del clima laboral, disminuye el ausentismo laboral, se aprende a ser más inclusivo y aceptar la diversidad (*La Nación*, 2018, párr. 8).

Con respecto a lo citado, se reitera que contar con colaboradores con discapacidad y brindarles las condiciones apropiadas para que realicen sus labores adecuadamente genera ventajas en múltiples ámbitos, tanto personales como laborales, las cuales

permiten que las organizaciones se motiven a seguir desarrollando este tema y ser un ejemplo para la sociedad en general.

Otro artículo de *La Nación* titulado “Personas con discapacidad y campaña electoral” (2017) se refiere a la campaña para las elecciones del 2018, se enfatiza en la población con discapacidad y las demandas que solicitan a los electores. Entre los puntos señalados se encuentra el tema de accesibilidad, el cual indica su necesidad de la siguiente manera:

Acceso. Estas personas precisan de un entorno físico accesible y seguro, con aceras en buen estado y edificaciones con diseño universal, que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 7600 y su reglamento. No es posible que más de 20 años después de aprobada esta ley todavía las autoridades otorguen permisos de construcción para edificaciones inaccesibles y que las personas transiten por aceras que más parecen la pista de una carrera con obstáculos (*La Nación*, 2017, párr. 9).

Con respecto a lo citado, la población con discapacidad considera que aún no se cumple con las directrices que se estipulan en la Ley 7600 en relación con la accesibilidad en el entorno físico, por lo tanto, es fundamental la insistencia en cuanto a este punto y su aplicación; no se puede manejar un ambiente laboral adecuado para los colaboradores con discapacidad si no poseen las condiciones apropiadas para realizar sus labores.

Es fundamental que las organizaciones al involucrar temas de discapacidad a sus prácticas empresariales garanticen el disfrute de los derechos de una forma global, tomando en cuenta la legislación que exista en el ámbito nacional y aplicando políticas internas que refuercen el goce de los derechos con los que deben contar todos sus colaboradores.

Referente a este tema, en el artículo del diario *El Financiero* (2018), titulado “Empresas revelan tácticas para garantizar los derechos humanos”, se menciona que empresas como P&G, Fifico, Walmart México y Centroamérica y Holcim operan con base en principios legales con respecto al tema de los derechos humanos, además de planes estratégicos como lo son políticas internas en relación con el tema, capacitaciones, contratación de personal con discapacidad, entre otras prácticas que generan múltiples beneficios y disminuye la posibilidad de incidir en gastos que pueden ser ocasionados por el manejo inadecuado de este asunto.

El cumplir con las normativas legales básicas e ir más allá genera múltiples beneficios, pero se deben contemplar ciertos puntos para desarrollarlas, los cuales determinaron de la siguiente manera:

- Elabore y revise las políticas empresariales sobre derechos humanos (equidad, no discriminación, diversidad y otros).
- Sensibilice y capacite internamente sobre diversos temas de derechos humanos que puedan interesar a la empresa.

- Busque asesoría jurídica y asistencia técnica en el desarrollo de procesos internos y externos en relación con poblaciones que puedan encontrarse en vulnerabilidad como poblaciones indígenas, personas LGBTI, mujeres, personas con discapacidad y otros.
- Reciba una inducción sobre la normativa aplicable en Costa Rica de acuerdo con sus obligaciones en el derecho internacional público (*El Financiero*, 2018, párr. 25).

Con respecto a lo citado, entre las prácticas más importantes que se deben manejar para ampliar el ámbito del cumplimiento de los derechos humanos en las organizaciones, están el desarrollar políticas internas acerca de este tema y reafirmar la cero tolerancia contra cualquier tipo de discriminación. Las capacitaciones son igualmente fundamentales para generar una concientización a los colaboradores de la organización en cuanto al tema, pero lo más primordial es manejar adecuadamente la legislación nacional, en relación con los deberes que tienen las organizaciones sobre el amparo de los derechos humanos, todos estos puntos son beneficiosos en el mercado de los negocios.

Finalmente, los artículos mencionados anteriormente permiten visualizar la situación en estudio. Los cambios que se generan en las organizaciones a la hora de incorporar a la población en cuestión, además de la importancia y ventajas de promover un sentido de concientización para adaptar las condiciones de accesibilidad adecuadas a los colaboradores con discapacidad, así se elimina cualquier prejuicio que se produzca

en la cultura de las organizaciones al contar con estos e implementar la legislación establecida para tutelar los derechos de las personas con discapacidad.

A la vez, se han formado empresas que han consolidado estas prácticas de igualdad de oportunidad y su incorporación y adaptación, las cuales han logrado beneficios y marcar una diferencia positiva en el mundo laboral.

A pesar de la ampliación que se ha conseguido en el mercado, las oportunidades laborales que presenta la población con discapacidad han sido un reto, debido a las barreras sociales y oportunidades de educación brindadas, además de la accesibilidad de condiciones que se ofrecen en los centros de trabajo, lo cual genera que las nuevas empresas inclusivas sean una tendencia actual que muchas organizaciones quieren seguir.

1.6. Formulación del problema

Por el planteamiento anterior, el cuestionamiento general que guiará la investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las condiciones laborales que implementan las empresas de servicios del sector privado en materia de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física?

1.6.1. Preguntas generadoras o específicas

1. ¿Cuáles son las condiciones laborales de accesibilidad con las que cuentan las empresas del sector servicios para colaboradores con discapacidad física fundamentadas en normativas y políticas empresariales?

2. ¿De qué forma las empresas están desarrollando estrategias empresariales de accesibilidad con base en sus condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física?

3. ¿Cuáles son los beneficios que han obtenido las empresas en estudio mediante la aplicación de políticas o normas de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física?

4. ¿Cuáles serían las condiciones de accesibilidad adecuadas con las cuales deben contar las empresas por medio de la concientización de la necesidad de adaptación de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física?

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Establecer las condiciones laborales en materia de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad en empresas de servicios del sector privado, mediante un estudio de estrategias empresariales en la materia, para la determinación de la situación actual de las empresas en estudio.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Identificar las normativas y las políticas de las condiciones laborales de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física con las que cuentan las empresas mediante el análisis de la información brindada.
2. Indagar las estrategias empresariales en materia de accesibilidad que implementan las empresas para los colaboradores con discapacidad física.
3. Determinar los beneficios que obtienen las empresas en estudio, con la aplicación de la accesibilidad en las condiciones laborales para los colaboradores con discapacidad física.
4. Elaborar una herramienta de mejora para colaboradores con discapacidad física con base en la información obtenida de las empresas en estudio, que sirva como referencia de aplicación a estas congruente en la Ley 7600.

1.8. Hipótesis

Hipótesis de trabajo:

Los colaboradores con discapacidad física cuentan con condiciones laborales en las empresas privadas del sector servicios para asegurar su inclusión.

1.9. Matriz de congruencia

TABLA 1. CUADRO DE VARIABLE, MARZO 2019

Matriz de congruencia	
Título	Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela.
Tema	Accesibilidad.
Problema	La importancia de las prácticas de accesibilidad en las organizaciones privadas del sector servicios para colaboradores con discapacidad física.
Objetivos	Preguntas
<p>Objetivo general</p> <p>Establecer las condiciones laborales en materia de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad en empresas de servicios del sector privado, mediante un estudio de estrategias empresariales en la materia, para la determinación de la situación actual de las empresas en estudio.</p>	<p>Pregunta generadora</p> <p>¿Cuáles son las condiciones laborales que implementan las empresas de servicios del sector privado en materia de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física?</p>
<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las normativas y las políticas de las condiciones laborales de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física con las que cuentan las empresas mediante el análisis de la información brindada. 2. Indagar las estrategias empresariales en materia de accesibilidad que implementan las empresas para los colaboradores con discapacidad física. 3. Determinar los beneficios que obtienen las empresas en estudio, con la aplicación de la accesibilidad en las condiciones laborales para los colaboradores con discapacidad física. 4. Elaborar una herramienta de mejora para colaboradores con discapacidad física con base en la información obtenida de las empresas en estudio, que sirva como referencia de aplicación a estas congruente en la Ley 7600. 	<p>Preguntas generadoras o específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las condiciones laborales de accesibilidad con las que cuentan las empresas del sector servicios para colaboradores con discapacidad física fundamentadas en normativas y políticas empresariales? 2. ¿De qué forma las empresas están desarrollando estrategias empresariales de accesibilidad con base en sus condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física? 3. ¿Cuáles son los beneficios que han obtenido las empresas en estudio mediante la aplicación de políticas o normas de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física? 4. ¿Cuáles serían las condiciones de accesibilidad adecuadas con las cuales deben contar las empresas por medio de la concientización de la necesidad de adaptación de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física?

Elaboración propia (2019), tomada de la información planteada en la investigación.

Capítulo II

2. Marco teórico referencial

En este capítulo se define el material teórico relevante para la presente investigación de manera que conlleve a una mejor comprensión de las principales variables de esta.

2.1. Organización

Para tratar el tema de las organizaciones es fundamental definir inicialmente cuáles son sus principales características. La Universidad Nacional Arturo Jauretche, de Buenos Aires Argentina, en su libro *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2016), define cuáles son los rasgos más comunes en las organizaciones:

- En primer lugar, todas ellas son formaciones sociales que conforman una totalidad articulada, en la cual es posible identificar quiénes son las personas que las conforman y cuáles no.
- En segundo lugar, todas ellas poseen en su interior una diferenciación de las funciones.
- En tercer lugar, todas estas entidades sociales se encuentran orientadas de manera consciente hacia la consecución de fines específicos.
- En cuarto lugar, todas ellas poseen una configuración racional en pos de la persecución de estos fines

específicos (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 11).

De acuerdo con esta cita se puede definir que las organizaciones son formaciones sociales integradas y creadas para el cumplimiento de objetivos específicos estipulados, se encuentran conformadas por personas que colaboran en el cumplimiento de estos, a la vez las organizaciones poseen una configuración estratégica que les permite la persecución de esos fines específicos buscados.

2.1.1. Tipos de organizaciones

El libro antes mencionado *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2016) menciona los tipos de organizaciones que existen, por lo tanto, se tomarán en cuenta las más relevantes para la investigación. Se mencionarán las organizaciones públicas, privadas y mixtas. Las organizaciones públicas se definen de la siguiente manera:

Organizaciones públicas: este es un concepto sumamente amplio dentro del cual deberíamos distinguir los denominados organismos públicos, que realizan funciones inherentes a la administración pública y a la gestión del Estado, de las empresas públicas, que son organismos descentralizados, que dependen del Estado y cuyo fin es la producción de bienes o servicios específicos. También es común la denominación “administración pública” para englobar a todas las organizaciones que conforman el

Estado, con excepción del poder legislativo y judicial, y los dependientes de estos (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 13).

Se define que las organizaciones públicas son organismos descentralizados los cuales son gestionados por el Estado y la administración pública, por lo tanto, son dependientes de las mismas instituciones y tienen como función principal la producción de bienes y servicios específicos para la sociedad.

Con respecto a las organizaciones privadas se menciona el siguiente concepto: “Organizaciones privadas: la propiedad del capital es de origen privado y son autónomas e independientes del poder público. Dentro de estas es posible identificar organizaciones que adoptan diversas figuras jurídicas” (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, págs. 13-14).

Referente a la cita anterior se identifica que contrario a las organizaciones públicas, las privadas son independientes del poder estatal, estas manejan un origen y objetivos autónomos en su accionar y en sus fines. Sin embargo, existen las organizaciones mixtas, cuya función se explica a continuación:

Organizaciones mixtas: son empresas cuya propiedad está en parte en manos de capitales privados y en parte en manos del Estado. Algunos autores ven en las sociedades mixtas una alternativa que combina las fortalezas de cada uno de los modelos resguardando el impacto social de los emprendimientos y evitando las disfuncionalidades que

muchos autores atribuyen a las empresas públicas, principalmente, la ineficiencia (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 14).

Con base en lo mencionado anteriormente, las empresas mixtas son creadas con una combinación entre capitales privados y a la vez se encuentra en gestión del Estado, esta combinación permite lograr una integración apropiada de las ventajas que puede ofrecer cada una y así permitir que el cumplimiento de los fines buscados sea el adecuado.

Las organizaciones se definen también por las actividades que realizan, permitiendo identificarlas y diferenciarlas. El libro define las organizaciones según su tipo de actividad como:

- Organizaciones industriales: se dedican a la producción de bienes materiales. En ellas, podemos distinguir las extractivas y las de transformación. A su vez, pueden clasificarse por rama de actividad: metalúrgicas, automotrices, etc.
- Organizaciones de servicios: se dedican a la provisión de servicios. También pueden clasificarse por rama de actividad: de transporte, turísticas, recreativas, etc.
- Organizaciones comerciales: se dedican a la compraventa de bienes sin realizar ningún proceso de transformación (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 15).

Por lo tanto, se puede definir que las organizaciones que ofrecen servicios industriales tienen como principal objetivo la producción de bienes materiales, mientras que las organizaciones de servicios tienen como función el desarrollo de algún servicio requerido por la sociedad. Por otro lado, las organizaciones comerciales brindan la gestión de compraventa de bienes sin efectuar ninguna transformación en su realización.

2.2. Recursos Humanos en las organizaciones

En toda organización es fundamental contar con un departamento de Recursos Humanos. El autor Idalberto Chiavenato en la tercera y última edición de su libro *Gestión del Talento Humano* (2009) define la administración de Recursos Humanos mediante distintos conceptos, los cuales se describen de la siguiente manera:

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2009, pág. 9).

La administración de Recursos Humanos se define como el conjunto de políticas y prácticas realizadas en las organizaciones para dirigir y controlar los procesos como son el reclutamiento y la selección, la remuneración o las evaluaciones del desempeño. Referente a la función administrativa se define como:

La ARH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración

de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación (Chiavenato, 2009, pág. 9).

La cita anterior indica que, con respecto a la función administrativa, las áreas de Recursos Humanos cuentan con la función de integrar, formar, evaluar y remunerar a los empleados. Además se indica:

La ARH es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones (Chiavenato, 2009, pág. 9).

Este concepto que brinda Chiavenato demuestra que el área de Recursos Humanos trabaja mediante un conjunto de decisiones referentes a las relaciones laborales y así se mejora la eficacia de los colaboradores de la organización. Su función se define de la siguiente manera:

La ARH es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos (Chiavenato, 2009, pág. 9).

Referente a la cita anterior, la función principal que cumple esta área dentro de la organización es la promoción, desarrollo y retención de los colaboradores. Asimismo, posee las siguientes actividades:

La administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores —como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas— que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización (Chiavenato, 2009, pág. 9).

Este concepto reitera que las actividades que realiza esta área son integradas para organizar, desarrollar, recompensar, evaluar y retener a sus colaboradores desarrollando la competitividad de la organización. También cuenta con otras actividades como:

La administración de recursos humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito (Chiavenato, 2009, pág. 9).

Según Chiavenato, Recursos Humanos moldea y desenvuelve los talentos de los colaboradores, conscientes de la importancia de proteger su capital humano debido a que son la clave de su éxito.

Por lo tanto, en el libro *Gestión del Talento Humano*, se pueden establecer múltiples definiciones y funciones que realiza el área de Recursos Humanos, entre las cuales encontramos un conjunto de políticas y prácticas estratégicas que permiten gestionar el tema del talento humano en las organizaciones, por medio de subsistemas

en los cuales trabaja el área y permiten la integración entre los departamentos, influyendo en situaciones laborales propias de los colaboradores. Además, el área permite la promoción de sistemas de formación para alcanzar los objetivos establecidos, atraer y mantener a los colaboradores como elemento primordial para su cumplimiento, a la vez que se protege el capital humano y se visualiza como un aspecto fundamental en el logro de las metas organizacionales.

Sobre el papel de Recursos Humanos dentro de la organización, R. Wayne Mondy en su última versión del libro *Administración de Recursos Humanos* (2010) señala que el departamento debe cumplir un papel de socio estratégico, el cual permita asumir un entendimiento más profundo y amplio sobre los procesos estratégicos de la organización.

Por lo tanto, de acuerdo con el papel que realiza Recursos Humanos, es importante identificar el rol que ejerce en los procesos estratégicos de la organización y su alcance. La Universidad Nacional de Misiones en Argentina, en su *Revista Científica "Visión del Futuro"*, contempla en un artículo titulado "El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional" (2016) la descripción de la participación de Recursos Humanos en relación con este punto:

La participación del recurso humano en el desarrollo de los procesos estratégicos es fundamental para el establecimiento de los objetivos y estrategias a alcanzar. Es importante recordar que, para el desarrollo de un proceso estratégico, necesariamente éste debe iniciar con la definición clara de la misión de la organización esto es su razón de ser. Es

importante tener presente que la misión debe ser conocida y comprendida por cada uno de los colaboradores, ello con el propósito que cada acción o actividad desarrollada por el personal esté orientada al cumplimiento de los objetivos y la misión propuestos por la compañía (Montoya & Boyero, 2016, pág. 7)

Con base en lo citado anteriormente se puede determinar que el papel de Recursos Humanos en el proceso estratégico de las organizaciones permite definir los objetivos y la estrategia de estas, mediante el conocimiento claro de la misión de la organización y su ejecución en las funciones, para lograr su razón de ser dentro del mercado laboral.

2.3. Estrategias empresariales

Para una comprensión más detallada del tema es importante iniciar con la conceptualización de estrategia, la cual es definida por la Universidad Nacional Arturo Jauretche, en su libro titulado *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2016), como “el conjunto de decisiones sobre los objetivos a perseguir y las acciones a emprender buscando aprovechar los recursos de la mejor manera posible para alcanzarlos” (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 128).

Lo anterior indica que la estrategia es el camino para lograr los objetivos establecidos por las organizaciones, mediante el aprovechamiento de los recursos que tengan a su disposición. Además, define la planeación estratégica de la siguiente manera: “el proceso de planeamiento formal en el cual se busca definir los objetivos generales de

la organización a largo plazo y estrategias que se utilizarán para alcanzarlas” (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 131).

Por lo tanto, la planeación estratégica es la planeación formal de los objetivos y las estrategias establecidas en la organización para alcanzarlos. Además, Idalberto Chiavenato, en la segunda y última edición de su libro *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones* (2011), indica que el propósito de la planeación estratégica está determinado por varios puntos a tomar en cuenta, generando planes operacionales para su cumplimiento como son: ser sistemática, enfocarse al futuro, crear valor, ser participativa, tener continuidad, ser monitoreada e implementada; este último punto lo indica así: “la implementación de la planeación estratégica es el principal desafío. Para que tenga éxito, todas las personas de la organización la deben poner en práctica todos los días y en todas sus acciones” (Chiavenato, 2011, pág. 44).

Lo anteriormente citado indica que la implementación y práctica de la planeación estratégica en sus funciones es fundamental para el éxito de esta. Por lo tanto, esta implementación debe estar estrechamente ligada al desempeño estratégico, el cual Idalberto Chiavenato lo explica de la siguiente manera:

El plan estratégico es un plan de acción. Sin embargo, no basta con solo formular las estrategias para esa acción, sino que se deben implementar por medio de programas y proyectos específicos. Se requiere de un gran esfuerzo del personal y de que se empleen modelos analíticos para

evaluar, asignar y controlar los recursos (Chiavenato, 2011, págs. 46-47.).

El texto establece que es necesaria la aplicación de las estrategias establecidas, mediante la realización de programas y proyectos que involucren a los colaboradores de la organización, permitiendo la evaluación y control de los planes estratégicos determinados.

Por lo tanto, se puede definir que la planeación estratégica es una tarea en conjunto de todos los miembros de la organización. En el libro de Idalberto Chiavenato (2011), el éxito de la planeación estratégica se explica así: “primero se actúa (se hace algo), después se descubre y selecciona lo que funciona (se comprenden las acciones) y finalmente solo se conserva los comportamientos deseables o exitosos” (Chiavenato, 2011, pág. 43).

Lo citado anteriormente demuestra que las organizaciones deben implementar acciones y con los resultados, seleccionar las ventajas logradas para continuar su ejecución. Por lo tanto, se puede determinar que es fundamental la planeación estratégica para lograr desarrollar las estrategias empresariales. Los autores María Slusarczyk y Norberto Morales, en la edición número 25 de la investigación titulada *Análisis de las Estrategias Empresariales y de las TIC* (2016), definen el concepto de estrategia empresarial como:

Estrategia empresarial describe generalmente cómo se logran los objetivos utilizando recursos que se posee. Como los recursos disponibles son limitados, la estrategia toma más

importancia e implica el establecimiento de metas, anticipación de la conducta de los demás (competidores), determinación de las acciones y la movilización de recursos para la ejecución de las acciones (Slusarczyk, & Morales, 2016, pág. 32).

De acuerdo con lo anterior, la estrategia empresarial es el medio por el cual se emplean los objetivos de la organización gracias al uso de los recursos que tienen a su disponibilidad. Estas metas son planteadas a la vez mediante la anticipación de conductas competitivas, ejecución y movilización de acciones para el logro de estas.

2.4. Políticas en las organizaciones

Inicialmente se definirá la conceptualización de políticas, de la cual la Universidad Nacional Arturo Jauretche en su libro *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2016), señala el siguiente concepto:

Son guías de la acción organizacional basadas en el establecimiento de lineamientos generales del comportamiento, que proporcionan marcos de referencia indicando como se espera que se comporten los diversos agentes organizacionales frente a circunstancias o problemas específicos. De esta manera, las organizaciones establecen políticas de personal relacionadas con el trato esperado que debe administrarse al personal de la organización, políticas de ventas en relación al trato que se administre a los clientes o

políticas de precios relacionadas con las acciones a tomar frente a los precios del mercado, entre otras (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 129).

Referente a lo citado, se puede indicar que las políticas son guías de acción que deben establecerse mediante ciertos lineamientos y marcos de referencia para su implementación, permitiendo que estas estén directamente relacionadas con los objetivos organizacionales, ya sea en el manejo adecuado de los colaboradores de la organización, sistemas de ventas y trato que se le brinde al público en general que solicite el servicio ofrecido.

Tomàs Rubió, en la primera y única edición de su libro *titulado Recursos Humanos Dirección y Gestión de Personas en las Organizaciones* (2016), cita la situación de políticas organizacionales de la siguiente manera:

Se trata de definir y establecer una política esencial, con entidad propia, y que dentro del ordenamiento empresarial ofrezca respuestas a la compleja problemática que tiene la gestión de los recursos humanos. La percepción del personal como un recurso que hay que gestionar y desarrollar mediante una política y unos programas concretos no ha devenido de manera casual. Los cambios, cada vez más rápidos y diversos, que se producen en el mundo de los negocios propician el aumento de las exigencias adaptativas del capital humano y del resto de los activos de la empresa. La revolución

tecnológica es probablemente el impulsor fundamental de estos cambios y la globalización de los mercados el resultado más significativo (Rubió, 2016, pág. 18).

Con respecto a lo citado, las organizaciones deben adaptar sus políticas según la esencia de su capital humano y su razón de ser, tomando en cuenta los cambios que se presenten en el mercado laboral, así como la evolución tecnológica que obliga a adaptar esas políticas al nuevo entorno.

Asimismo, las políticas organizacionales deben ir vinculadas a procesos determinados que permitan adaptar los colaboradores a las necesidades de la empresa. Estas pautas son definidas mediante diferentes objetivos. Tomàs Rubió (2016) los expone a continuación:

- La psicología de las organizaciones: encargada del estudio del clima, de la cultura organizacional, de las motivaciones de la empresa y de sus miembros, de las funciones de dirección y liderazgo; del grado de compromiso y satisfacción con la empresa, etc.
- Programas de personal: donde tienen lugar los procesos de reclutamiento, selección, formación o capacitación del personal, planificación, dimensionamiento de plantilla, evaluación del desempeño, políticas de retribución, de desarrollo de potencial, innovación, etc.

- Relaciones laborales: bloque centrado en el contenido regulatorio del marco jurídico laboral y sus protagonistas sociales (Rubió, 2016, pág. 19).

Por lo tanto, existen tres puntos elementales a contemplar para vincular las políticas organizaciones a los procesos de los colaboradores, una de ellas es la psicología de las organizaciones, la cual gestiona todo lo relacionado con el clima y la cultura organizacional, así como el grado de compromiso y satisfacción que poseen los colaboradores con estas. La segunda contempla programas de personal, donde se toman en cuenta programas de innovación y desarrollo para los colaboradores y, por último, las relaciones laborales que centran sus metas en la parte legal o social que abarca la organización.

Por lo tanto, es fundamental que las políticas organizacionales se encuentren estrechamente ligadas al personal de la organización, como lo indica Tomàs Rubió (2016) en la siguiente cita:

La gestión estratégica de los recursos humanos ha de trazar políticas de planificación del personal que partan de la consideración de las diversas necesidades, motivaciones, expectativas, aptitudes, capacidades del personal del que se dispone; y este conocimiento ha de servir para potenciar los mejores resultados de la empresa. Ha de tener en cuenta, además, las diferentes opciones de actuación posibles y las

prácticas concretas que se puedan realizar para obtener sus objetivos (Rubió, 2016, pág. 20).

Según lo citado, se reitera que el departamento de Recursos Humanos, mediante su gestión estratégica, debe definir sus políticas considerando las diversas necesidades y expectativas del talento humano en la organización, así como tomar en cuenta medidas alternativas que generen los mejores resultados al establecer dichas políticas.

2.5. Discapacidad

Este tema será abordado mediante varias conceptualizaciones para su entendimiento. Inicialmente el Decreto Ejecutivo N° 41088-MP (2018), sobre la ratificación de la Ley N° 9303, señala el concepto de discapacidad así:

Concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre las personas que representan una o varias 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 (Decreto Ejecutivo N° 41088-MP, 2018, pág. 4).

Referente al texto, la discapacidad se define como un concepto en avance, el cual contempla algún tipo de obstáculo que posea una persona y la limita desenvolverse en igualdad de condiciones en la sociedad. Por lo tanto, la persona con discapacidad se define en el Decreto Ejecutivo N° 41087-MTSS (2018), con fundamento en la Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad, Ley N° 9379, como: “incluyen a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales,

intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Decreto Ejecutivo N° 41087-MTSS, 2018, págs. 3-4).

Por lo tanto, las personas con discapacidad son aquellas que poseen algún impedimento físico, mental, intelectual o sensorial que les genere limitantes en su participación e igualdad de condiciones en la sociedad.

Concerniente al tema de la discapacidad física, la cual es primordial para la investigación, el Grupo de Trabajo Multisectorial en su Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023 (2018) la define como:

Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Esta se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona (Grupo de Trabajo Multisectorial, 2018, pág. 2).

Según lo indicado anteriormente, la discapacidad física afecta en forma directa la movilidad común del cuerpo humano de diferentes formas, limitando su desarrollo normal en cualquier ámbito de la vida. Por otro lado, el Decreto Ejecutivo N° 41088-MP (2018), la define de la siguiente manera:

la discapacidad física es el conjunto de deficiencias en las funciones y estructuras neuromusculoesqueléticas relacionadas con el movimiento, que pueden generar restricciones en el aprendizaje, la aplicación de conocimientos, la ejecución de tareas, la comunicación, la movilidad, el auto cuidado, la vida doméstica, las interacciones y relaciones interpersonales. Estas restricciones están determinadas por factores contextuales relacionados con los cambios en el entorno derivados de la actividad humana, los apoyos, las relaciones, las actitudes, los servicios, los sistemas y las políticas (Decreto Ejecutivo N° 41088-MP, 2018, pág. 6).

De acuerdo con la cita anterior, se puede definir la discapacidad física como una deficiencia en el sistema neuromusculoesquelético que puede generar complicaciones en algunas prácticas cotidianas que realiza el ser humano. Sin embargo, muchas de estas limitantes se encuentran ligadas a factores en el entorno social que pueden ser modificados para disminuir su implicación, por lo tanto, es necesaria la aplicación de condiciones de accesibilidad, la cual es el tema que se analizará en el siguiente apartado.

2.6. Condiciones de accesibilidad en las organizaciones

Para iniciar es necesario contemplar el concepto de accesibilidad. El Grupo de Trabajo Multisectorial, en su Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023 (2018), define el concepto de accesibilidad de la siguiente manera:

Es asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y comunicación y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida (Grupo de Trabajo Multisectorial, 2018, pág. 2).

Según lo anteriormente mencionado, la accesibilidad se puede comprender como prácticas que aseguran el acceso de las personas con discapacidad, tanto en el entorno físico como en cualquier ámbito social, permitiendo su desenvolvimiento libre en la vida cotidiana y en igualdad de condiciones.

Por otro lado, existe la accesibilidad universal, la cual se define en el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023 (2018) como:

Consiste en planear, proyectar, construir, rehabilitar y conservar el entorno de modo que tenga en cuenta las necesidades y los requerimientos de todas las personas sea cual sea su edad, condición o capacidad. Busca facilitar el desenvolvimiento y uso de productos, servicios, entornos y aplicaciones, siendo fácilmente adaptable a todas las personas desde características como la comodidad, seguridad

y autonomía personal. La AU abarca los ámbitos de la edificación, las vías y espacios públicos, parques y jardines, entorno natural, transporte, señalización, comunicación, tecnología y prestación de servicios. Se logra a través del Diseño Universal y los Ajustes Razonables (Grupo de Trabajo Multisectorial, 2018, pág. 2).

De acuerdo con esta cita, la accesibilidad universal se encarga de gestionar el ambiente personal y social de las personas, tomando en cuenta cualquier necesidad requerida. Contempla la modificación de todo ambiente físico que pueda impedir su acceso normal, mediante la aplicación del diseño universal y ajustes necesarios.

Igualmente, existe la cadena de accesibilidad que es explicada en el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023 (2018) así:

Es la continuidad en el acceso a los espacios que permite conectar lugares y servicios, sin barreras. Implica la adecuación del entorno donde desarrollamos nuestras actividades y la eliminación de barreras en las edificaciones, en la ciudad y el transporte, a fin de generar la articulación concatenada de actividades y servicios accesibles, contribuyendo al desarrollo de una sociedad en igualdad de condiciones, con individuos que se desenvuelven con autonomía e independencia (Grupo de Trabajo Multisectorial, 2018, pág. 2).

Por lo tanto, este concepto es definido como la continuidad de la modificación de los accesos en los espacios, disminuyendo cualquier tipo de limitante mediante el ajuste del entorno. Esta cadena permite continuar en la contribución de la igualdad de condiciones de las personas y así proseguir con el trabajo de eliminación de cualquier tipo de barrera.

Asimismo, es necesario examinar la importancia de implementar y aumentar la accesibilidad en todo ámbito social. El Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023 (2018) contempla su relevancia mediante sistemas como lo son, el ético-político, el cual considera que en el ámbito social la igualdad de condiciones es un derecho universal y su no aplicación implica una actuación discriminatoria. Influye también en el ámbito legal debido a la evolución del marco legal y su cambio de perspectiva sobre el tema de discapacidad, por lo tanto, se ha desarrollado un modelo de igualdad de oportunidad para estas personas.

Además, en el ámbito demográfico la accesibilidad genera ventajas no solo a la comunidad con discapacidad, sino a toda la sociedad en general y, por último, en el entorno económico estas prácticas de acceso se pueden considerar rentables, debido a que se pueden contemplar como segregables, indirectas e incluso intangibles en los gastos que se pueden realizar para su mejora.

Capítulo III

3. Marco metodológico

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación se define como descriptiva, explicativa y correlacional, debido a que se buscará información existente del tema en diversas fuentes y en las empresas de servicios del sector privado del cantón central de Alajuela, Costa Rica. Se desarrollará un análisis profundo para conocer las condiciones de los colaboradores con discapacidad física. Además, los objetivos identificados en la investigación poseen una relación fundamental, la cual permite que cada resultado obtenido genere la respuesta consecutiva de estos.

3.1.1. Investigación descriptiva

De acuerdo con César Bernal (2010), la investigación descriptiva es el procedimiento más popular y utilizado para realizar estudios de carácter particularmente descriptivo, porque es básico para la adquisición de la información. Se usan técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y revisión documental que son base para efectuar otras investigaciones.

3.1.2. Investigación explicativa

Según César Bernal (2010), la investigación explicativa proyecta su finalidad mediante la prueba de una hipótesis, donde el investigador plantea objetivos del porqué de las situaciones, además analiza las causas y los efectos de la relación entre las variables.

3.1.3. Investigación correlacional

De acuerdo con César Bernal (2010), la investigación correlacional es la relación entre las variables de la investigación y sus resultados. Analiza las asociaciones entre ellas, pero no su relación donde un factor influye directamente en el otro.

3.2. Alcances y limitaciones

3.2.1. Alcances

Empresas de servicios del sector privado: la investigación comprende las condiciones laborales que desarrollan estas empresas para los colaboradores con discapacidad física. Se genera conocimiento sobre las oportunidades que implica esta adaptación en la estrategia de negocio.

Los empresarios: el estudio investiga las estrategias empresariales y los beneficios de la accesibilidad de las condiciones laborales para los colaboradores con discapacidad física.

El Estado costarricense: el estudio genera información sobre la situación actual de la accesibilidad en las condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física, que desarrollan las empresas privadas del sector servicios y cómo pueden ser aprovechadas para mejorar la legislación nacional que rige en la actualidad.

Comunidad estudiantil: genera un conocimiento de las condiciones de accesibilidad con las que cuentan las empresas privadas del sector servicios encuestadas para sus colaboradores. Permite una visión y reflexión de las mejoras que se pueden realizar en las prácticas ya establecidas en el mercado laboral.

Carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos: permite el conocimiento de una perspectiva actualizada sobre las estrategias empresariales con respecto a la accesibilidad de las condiciones laborales para los colaboradores con discapacidad en las organizaciones. Esto ligado a las estrategias de la dirección de Desarrollo Humano, que involucre de una manera más profunda las necesidades que pueden presentar en su ambiente laboral.

3.2.2. Limitaciones

- La ambigüedad existente en la legislación nacional con respecto al tema de discapacidad, además de la poca normativa que rige al sector privado.
- La comprobación visual cuantitativa de la información brindada por las empresas en estudio.

3.3. Sujetos de investigación

3.3.1. Sujetos

Entre los principales sujetos, se cuenta con colaboradores de las empresas privadas del sector servicios, donde se establece una muestra para llevar a cabo el estudio en cuestión mediante la utilización del instrumento d. Se obtuvieron datos que permitan alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

Entre las instituciones públicas, sujetos del presente estudio, se pueden mencionar las siguientes: el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), las cuales brindarán información pertinente con respecto al tema de discapacidad en Costa Rica.

Para la ampliación y la profundidad de la información legal y de salud ocupacional sobre la investigación de manera externa, se acudirá a expertos en los temas como docentes de la Universidad Técnica Nacional.

3.4. Fuentes de información

3.4.1. Fuentes primarias

- Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas privadas del sector servicios.
- Información brindada por expertos en salud ocupacional y del área legal sobre el tema de la investigación.
- Datos brindados por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

3.4.2. Fuentes secundarias

- Regulaciones laborales

Jacqueline Richter en su investigación titulada *El Trabajo en el Derecho del Trabajo* (2013) señala lo siguiente:

Las regulaciones laborales son uno de los factores que estructuran el trabajo como relación social, pues el contenido de la legislación del trabajo es un buen indicador del estado de la relación de poder entre capital y trabajo asalariado y también es un elemento que configura la relación social entre los sexos (Richter, 2013, pág. 180).

Por lo tanto, las regulaciones laborales ordenan la estructura social de las organizaciones, debido a que reglamentan la relación social que debe existir en estas.

- Libros electrónicos

Un libro electrónico es cualquier forma de fichero en formato digital que puede descargarse en dispositivos electrónicos para su posterior visualización. Se trata de un archivo digital que precisa de un elemento adicional para su visionado, el dispositivo lector, que debe contener un software adecuado para la lectura del documento (Cordón, 2011, pág. 17).

Según lo citado anteriormente, los libros electrónicos son archivos digitales. Pueden descargarse en dispositivos electrónicos y así se puede hacer lectura del documento.

- Páginas web

Según Juan Ferrer (2014), las páginas web se pueden considerar sistemas operativos, en los cuales se encuentra una infinidad de información, que puede ser utilizada por las personas con disponibilidad ilimitada. Estos se pueden definir como un archivo o documento adaptado para Internet. Lo que hace que sean distintas a las demás técnicas es que permiten que se encuentren diferentes páginas de información en un mismo enlace.

- Revistas digitales

Ernest Abadal y Lluís Rius en su artículo *Revistas científicas digitales: características e indicadores* (2006) mencionan:

Suele considerarse revista digital aquella publicación periódica que se distribuye en formato digital. En la práctica eso quiere decir que es accesible a texto completo en Internet, aunque también se considera digital aquella revista que se distribuye en disco óptico (Abadal, & Rius, 2006, pág. 2).

Según lo anterior, las revistas digitales son todas las publicaciones periódicas que se generan en formato digital, lo cual permite el acceso a su información por medio de Internet. Estas poseen características similares a las revistas impresas. Sin embargo, contienen rasgos propios con respecto a la especificidad del entorno digital.

- Periódicos digitales

Alejandro Rost, en su artículo “La interactividad en el periódico digital” (2006), lo define así: “es un medio de comunicación que, valiéndose del soporte de redes informáticas, organiza su discurso en estructuras hipertextuales sin prácticamente límites de tiempo ni de espacio, puede ofrecer a sus lectores un menú de contenidos de actualidad” (Rost, 2006, pág. 8).

Por lo tanto, los periódicos digitales son medios de comunicación informáticos que brindan información actualizada sin límite de tiempo o espacio, ofreciendo a los lectores el contenido que busquen.

- Libro de texto

La Real Academia Española (2019) define el libro de texto así: “sirve en las aulas para que estudien por él los escolares” (Real Academia Española, 2019, párr. 34)

De acuerdo con lo anteriormente citado, los libros de textos son recursos académicos utilizados por los estudiantes de cualquier escolaridad.

3.5. Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta, la cual permitirá obtener información sobre la accesibilidad de las condiciones laborales que realizan las empresas en estudio para los colaboradores con discapacidad física. Pedro López y Sandra Fachelli en la primera y última edición del libro titulado *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (2015) definen la encuesta así:

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo (López, & Fachelli, 2015, pág. 5).

De acuerdo con lo citado, la encuesta es una técnica de investigación utilizada comúnmente en el campo de la sociología y que actualmente es aplicada en todos los

demás campos. Por otro lado, la encuesta como técnica según el libro *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (2015), se cita como:

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (López, & Fachelli, 2015, pág. 8).

Se entiende encuesta como técnica, a la aplicación de esta al objeto principal de estudio, mediante la divulgación de un cuestionario o algún instrumento de recolección de datos previamente diseñado que se brinde a la muestra seleccionada y cuya aplicación no proporciona datos personales de quienes la realizaron.

3.6. Población y muestra

La presente investigación está dirigida a las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela, Costa Rica, con el fin de llevar a cabo los objetivos propuestos. Se determina una muestra para poder ejecutar el estudio de la información

pertinente y con él obtener las prácticas que realizan las empresas para la adaptación de estas condiciones de accesibilidad, y así desarrollar una propuesta que genere un beneficio para las empresas y los colaboradores con discapacidad.

Para delimitar el tamaño de la muestra, se establece que el muestreo por realizar será de tipo no probabilístico, debido a que se seleccionará intencionalmente la cantidad de empresas escogidas para la realización del estudio. Por lo tanto, se cuenta con la población determinada para el estudio a conveniencia.

Para la investigación se solicitó la colaboración de 22 empresas privadas del sector servicios para realizar la encuesta. Sin embargo, solo se tuvo acceso a 17 de ellas, y se le efectuó la encuesta a un colaborador de cada una.

3.7. Enfoque de investigación

El enfoque aplicado fue cualitativo y cuantitativo, ya que ambos son utilizados en el proceso de investigación. Por su parte los autores Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista en su libro titulado *Metodología de la Investigación* (2014) citan los conceptos de esta manera:

3.7.1. Enfoque cualitativo

“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 7).

De acuerdo con lo anterior, el enfoque cualitativo se fundamenta en la recolección y análisis de datos para generar un proceso de interpretación en la investigación.

3.7.2. Enfoque cuantitativo

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis base en la medición numérica y análisis estadístico, con el fin establecer el comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4).

En este sentido, el enfoque cuantitativo se desarrolla mediante la recolección de datos que permiten afirmar una hipótesis establecida, por medio de un análisis estadístico y así probar la teoría estipulada.

3.8. Método de investigación

3.8.1. Método inductivo

La investigación se basa en el método inductivo, el cual según César Bernal en la tercera edición de su libro titulado *Metodología de la Investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* indica que:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Bernal, 2010, págs. 59-60).

Con base en lo anterior, el método inductivo utiliza razonamientos aceptados como válidos para llegar a un resultado general buscado. Este método se aplica primero

mediante un estudio individual de hechos y luego se determinan las conclusiones alcanzadas.

3.9. Diseño de la investigación

La investigación muestra un diseño transeccional o transversal y no experimental. Los autores Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista en su libro titulado *Metodología de la Investigación* (2006) definen el concepto como:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 151).

Por lo tanto, se indica que este diseño de investigación almacena información en un solo momento y tiempo determinados, y analiza el acontecimiento en el momento dado.

3.10. Definición de las variables

3.10.1. Políticas empresariales

Definición conceptual

Son guías de la acción organizacional basadas en el establecimiento de lineamientos generales del comportamiento, que proporcionan marcos de referencia

indicando cómo se espera que se comporten los diversos agentes organizacionales frente a circunstancias o problemas específicos. De esta manera, las organizaciones establecen políticas de personal relacionadas con el trato esperado que debe administrarse al personal de la organización, políticas de ventas en relación al trato que se administre a los clientes o políticas de precios relacionadas con las acciones a tomar frente a los precios del mercado, entre otras (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 129).

Definición instrumental

Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas

Definición operacional

- Políticas empresariales que plantean las organizaciones en la accesibilidad de las condiciones laborales, para los colaboradores con discapacidad física.
- Legislaciones nacionales y regulaciones internas implementadas sobre el tema de discapacidad en las organizaciones.

3.10.2. Estrategias empresariales

Definición conceptual

Estrategia empresarial describe generalmente cómo se logran los objetivos utilizando recursos que se posee. Como los recursos disponibles son limitados, la estrategia toma más

importancia e implica el establecimiento de metas, anticipación de la conducta de los demás (competidores), determinación de las acciones y la movilización de recursos para la ejecución de las acciones (Slusarczyk, & Morales, 2016, pág. 32)

Definición instrumental

Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas.

Definición operacional

- Estrategias empresariales que diseñan las organizaciones en la accesibilidad de las condiciones laborales, para los colaboradores con discapacidad física.
- Regulaciones internas en cada organización, ya sean escritas o verbales.

3.10.3. Condiciones de accesibilidad

Definición conceptual

Es asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y comunicación y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas

como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida (Grupo de Trabajo Multisectorial, 2018, pág. 2).

Definición instrumental

Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas

Definición operacional

- Condiciones de accesibilidad implementadas por las organizaciones privadas del sector servicios para los colaboradores con discapacidad física.
- Beneficios que se obtienen mediante la implementación de las prácticas de accesibilidad.

3.10.4. Discapacidad física

Definición conceptual

La discapacidad física es el conjunto de deficiencias en las funciones y estructuras neuromusculoesqueléticas relacionadas con el movimiento, que pueden generar restricciones en el aprendizaje, la aplicación de conocimientos, la ejecución de tareas, la comunicación, la movilidad, el auto cuidado, la vida doméstica, las interacciones y relaciones interpersonales. Estas restricciones están determinadas por factores contextuales relacionados con los cambios en el entorno derivados de la actividad humana, los

apoyos, las relaciones, las actitudes, los servicios, los sistemas y las políticas (Decreto Ejecutivo N° 41088-MP, 2018, pág. 6).

Definición instrumental

Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas

Definición operacional

- Medidas adecuadas para la distribución espacial destinadas al área de trabajo de los colaboradores con discapacidad física.
- Diseños y señalizaciones apropiadas para gestionar las condiciones de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física en cada organización.

3.11. Matriz metodológica

TABLA 2. CUADRO DE VARIABLES, MARZO 2019

Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela.				
Objetivos específicos	VARIABLES de estudio	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Identificar las normativas y las políticas de las condiciones laborales de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física con las que cuentan las empresas mediante el análisis de la información brindada.	Políticas empresariales	Son guías de la acción organizacional basadas en el establecimiento de lineamientos generales del comportamiento, que proporcionan marcos de referencia indicando cómo se espera que se comporten los diversos agentes organizacionales frente a circunstancias o problemas específicos. De esta manera, las organizaciones establecen políticas de personal relacionadas con el trato esperado que debe administrarse al personal de la organización, políticas de ventas en relación al trato que se administre a los clientes o políticas de precios relacionadas con las acciones a tomar frente a los precios del mercado, entre otras (Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, pág. 129).	Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas empresariales que plantean las organizaciones en la accesibilidad de las condiciones laborales, para los colaboradores con discapacidad física. • Legislaciones nacionales y regulaciones internas implementadas sobre el tema de discapacidad en las organizaciones.
Indagar las estrategias empresariales en materia de accesibilidad que implementan las empresas para los colaboradores con discapacidad física.	Estrategias empresariales	Estrategia empresarial describe generalmente cómo se logran los objetivos utilizando recursos que se posee. Como los recursos disponibles son limitados, la estrategia toma más importancia e implica el establecimiento de metas, anticipación de la conducta de los demás (competidores), determinación de las acciones y la movilización de recursos para la ejecución de las acciones (Slusarczyk, & Morales, 2016, pág. 32).	Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias empresariales que diseñan las organizaciones en la accesibilidad de las condiciones laborales, para los colaboradores con discapacidad física. • Regulaciones internas en cada organización, ya sean escritas o verbales.
Determinar los beneficios que obtienen las empresas en estudio, con la aplicación de la accesibilidad en las condiciones laborales para los colaboradores con discapacidad física.	Accesibilidad	Es asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y comunicación y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida (Grupo de Trabajo Multisectorial, 2018, pág. 2).	Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de accesibilidad implementadas por las organizaciones privadas del sector servicios para los colaboradores con discapacidad física. • Beneficios que se obtienen mediante la implementación de las prácticas de accesibilidad.
Elaborar una herramienta de mejora para colaboradores con discapacidad física con base en la información obtenida de las empresas en estudio, que sirva como referencia de aplicación a estas congruente en la Ley 7600.	Discapacidad física	La discapacidad física es el conjunto de deficiencias en las funciones y estructuras neuromusculoesqueléticas relacionadas con el movimiento, que pueden generar restricciones en el aprendizaje, la aplicación de conocimientos, la ejecución de tareas, la comunicación, la movilidad, el auto cuidado, la vida doméstica, las interacciones y relaciones interpersonales. Estas restricciones están determinadas por factores contextuales relacionados con los cambios en el entorno derivados de la actividad humana, los apoyos, las relaciones, las actitudes, los servicios, los sistemas y las políticas (Decreto Ejecutivo No 41088-MP, 2018, pág. 6).	Aplicación de encuestas a colaboradores de las organizaciones seleccionadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas adecuadas para la distribución espacial destinadas al área de trabajo de los colaboradores con discapacidad física. • Diseños y señalizaciones apropiadas para gestionar las condiciones de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física en cada organización.

Elaboración propia (2019), tomada de la información planteada en la investigación.

Capítulo IV

4. Análisis de resultados

En este capítulo se detallan aspectos que tienen relación con los resultados del tema de estudio, con respecto a los datos que brindaron las encuestas aplicadas de las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela, Costa Rica.

La investigación se realizó mediante las estrategias metodológicas. Se consideraron las limitaciones generadas. Se aplicaron encuestas que permitieron ampliar la capacidad de la información con respecto a mejores prácticas para implementar en la guía de condiciones de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad física.

Durante esta investigación, se desarrolló un proceso donde se implementaron técnicas de información de diversas fuentes para validar la información ya existente y mediante las técnicas de recolección de datos, se determinan los procesos, políticas y estrategias que se presentan en las empresas privadas del sector servicios de Alajuela con respecto al tema.

La encuesta, creada y aplicada en las empresas, se encuentra dividida en cuatro apartados, lo cual permite observar, de forma más clara y precisa, los resultados según los objetivos propuestos.

Seguidamente, se detallará e interpretará cada uno de los datos, según los apartados.

4.1. Primer apartado

El primer apartado, el cual es una introducción de la información general de las empresas encuestadas, indaga acerca de los datos necesarios para conocerlas. A continuación, se detallan el nombre de la empresa y el año de fundación.

TABLA 3. EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, ALAJUELA: AÑO DE FUNDACIÓN, AGOSTO 2018

Nombre de las empresa	Año de fundación
Tical	1973
Grupo Servica	1976
Proquinal	2000
Aduanera Alfosa S.A.	1997
Harbour International C.R.	2014
Kuehne and Nagel	1969
Aduanas Logística WF S.A.	2009
DHL	1969
Confluent Medical	2010
Expeditors Mar y Tierra S.A.	2003
Intel	1968
Global Medical Logistics	2008
UPS	1907
Abbott Vascular	2010
Colchones Luxor	1971
Francisco Llobet e Hijos (Saret)	1934
CBA	2011

Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En la tabla anterior, se muestra que los años de fundación de las empresas encuestadas van del año 1907 al 2014. Cabe destacar que la lista que observamos en la tabla son las 17 empresas, de las cuales los colaboradores brindaron la información para realizar el presente estudio.

Esta información permite observar el rango de creación entre las empresas. Todas se basan en la prestación de servicios, ya sean industriales, de consumo masivo, alta tecnología, entre otros, que permiten el crecimiento nacional. Cabe destacar que con el paso de los años el servicio y las mejoras se encuentran en constante desarrollo.

En la tabla 4 se muestra la cantidad de colaboradores que laboran en las empresas encuestadas.

TABLA 4. EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, ALAJUELA: CANTIDAD DE COLABORADORES POR EMPRESAS ENCUESTADAS, AGOSTO 2018

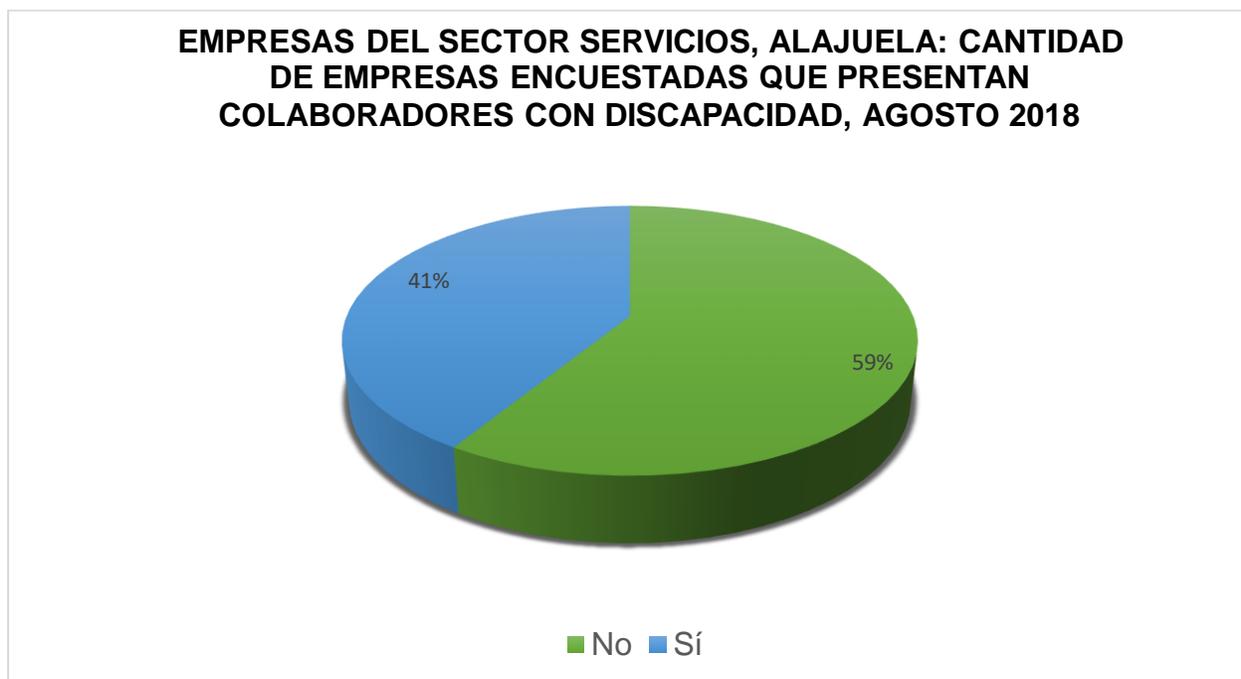
Empresa	Cantidad de colaboradores
Tical	650
Grupo Servica	300
Proquinal	400
Aduanera Alfosa S.A.	7
Harbour International C.R.	5
Kuehne and Nagel	650
Aduanas Logística WF S.A.	20
DHL	600
Confluent Medical	400
Expeditors Mar y Tierra S.A.	200
Intel	2100
Global Medical Logistics	96
UPS	70
Abbott Vascular	4000
Colchones Luxor	40
Francisco Llobet e Hijos (Saret)	250
CBA	4
Total	9792

Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En esta tabla se detalla la cantidad de colaboradores con los que cuentan las empresas encuestadas. Esto permite visualizar el actuar de estas, ya sea que tengan gran cantidad o no de colaboradores, lo que permite generar variabilidad en los resultados, así como obtener un margen de referencia más amplio en el ámbito organizacional.

Con base en la información brindada anteriormente, se determina en el gráfico 1 el porcentaje de las empresas que cuentan con colaboradores con discapacidad.

Gráfico 1. Empresas del sector servicios, Alajuela: cantidad de empresas encuestadas que presentan colaboradores con discapacidad, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

Como se detalla, de las 17 empresas encuestadas se puede observar que el 59%, que representa 10 de las empresas encuestadas, no indica contar con personal con

discapacidad, y el 41% restante, que representa 7 de las empresas encuestadas, cuenta con personal con discapacidad.

Lo anterior evidencia que en las 17 empresas encuestadas hay una cantidad pequeña de colaboradores con discapacidad, que representa un 0.0017%, lo cual equivale a 17 colaboradores, de un total de 9792. Esto permite observar que la inclusión de colaboradores con discapacidad en las empresas privadas del sector servicios sigue siendo un proceso en desarrollo del cual se debe generar una mayor concientización social.

Estos resultados se detallarán en valores absolutos en el siguiente gráfico 1.2, el cual enumera el total de colaboradores de las 17 empresas encuestadas, en relación con el total de colaboradores con discapacidad.

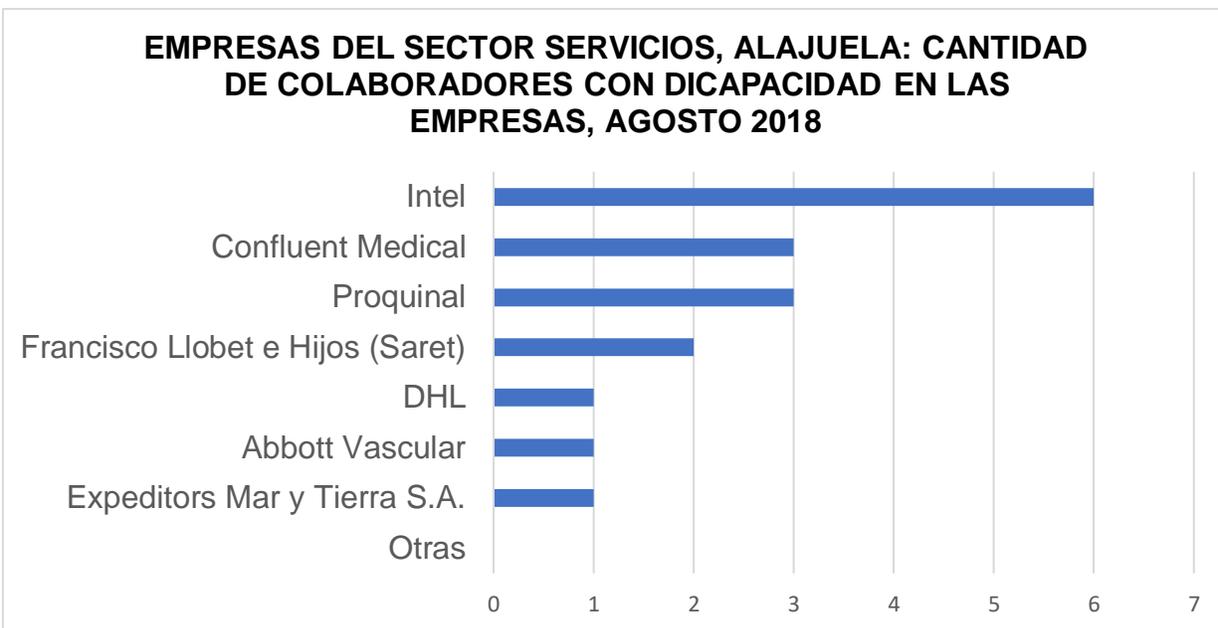
Gráfico 1.2. Empresas del sector servicios, Alajuela: total de colaboradores de las empresas encuestadas vrs total de colaboradores con discapacidad, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

Como se mencionaba anteriormente, la cantidad de colaboradores con discapacidad en las empresas encuestadas es un valor mínimo, en comparación al total de colaboradores que poseen estas. De acuerdo con los datos brindados, se detalla en el gráfico 2 la cantidad de colaboradores con discapacidad que poseen las empresas que cuentan con estos.

Gráfico 2. Empresas del sector servicios, Alajuela: cantidad de colaboradores con discapacidad contratados por las empresas, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

La información indica que de las 17 empresas encuestadas 7 de ellas cuentan con colaboradores con algún tipo de discapacidad. La cantidad que posee cada una es la siguiente:

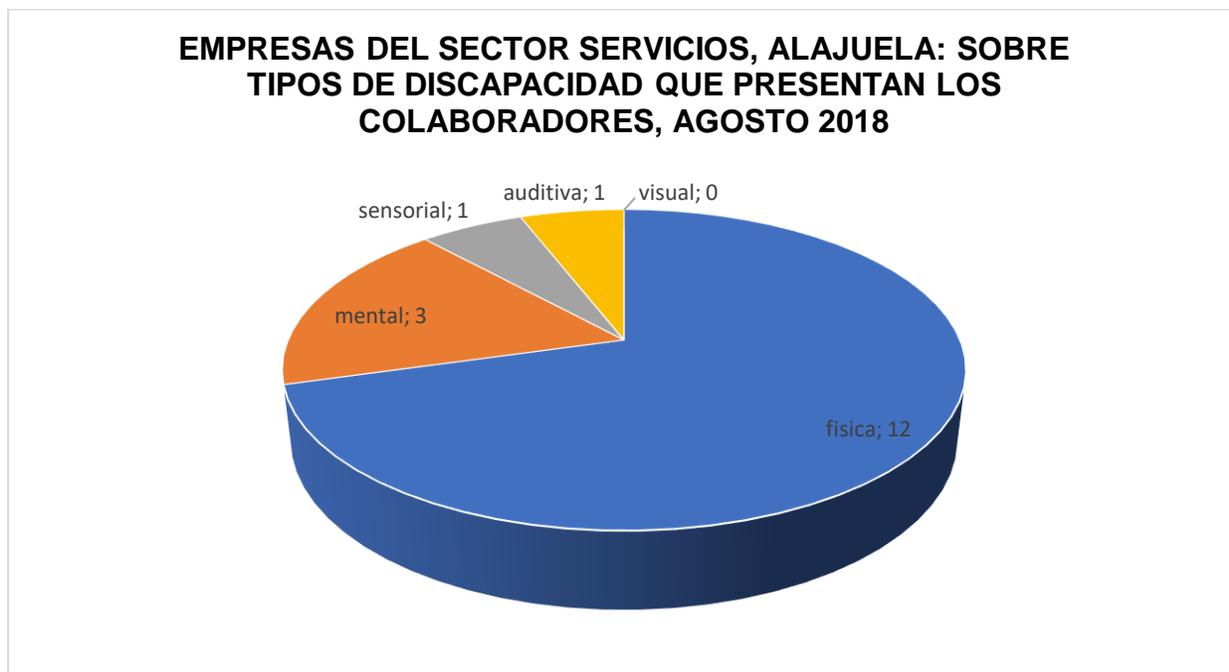
- Intel: 6 colaboradores.
- Confluent Medical: 3 colaboradores.
- Proquinal: 3 colaboradores.
- Francisco Llobet e Hijos (Saret): 2 colaboradores.
- DHL: 1 colaborador.

- Abbott Vascular: 1 colaborador.
- Expeditors Mar y Tierra S.A.: 1 colaborador.
- Otras: 0 colaboradores (equivalente al total de empresas encuestadas que no poseen colaboradores con discapacidad).

De acuerdo con la información anterior, las empresas de mayor tamaño son las que cuentan con más cantidad de colaboradores con discapacidad, lo que permite considerar que su inclusión puede ser constante y progresiva.

Por otro lado, el gráfico 3 muestra los tipos de discapacidades presentes en las empresas que indicaron contar con colaboradores con discapacidad.

Gráfico 3. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre tipos de discapacidad que presentan los colaboradores, agosto 2018



Elaboración propia (2018), mediante información de las encuestas aplicadas en las empresas.

El gráfico detalla cuáles son los tipos de discapacidad que poseen los 17 colaboradores de las 7 empresas que cuentan con alguna condición.

Las empresas Proquinal, Expeditors Mar y Tierra S.A. y Abbott Vascular indican tener colaboradores con discapacidad física, DHL cuenta con un colaborador con discapacidad sensorial, Confluent Medical detalla que sus colaboradores poseen tanto discapacidad física como auditiva, Intel señala que sus colaboradores tienen

discapacidad física y mental y, por último, Francisco Llobet e Hijos cuenta con colaboradores con discapacidad mental.

Esto permite visualizar que el mayor tipo de discapacidad presente en los colaboradores de las empresas encuestadas es la discapacidad física, lo cual genera un punto importante a resaltar, debido a que cumple con uno de los objetivos de esta investigación, el cual destaca que este tipo de discapacidad es el más común entre los colaboradores, por lo tanto, se debe brindar a estos las condiciones de accesibilidad que ellos necesitan.

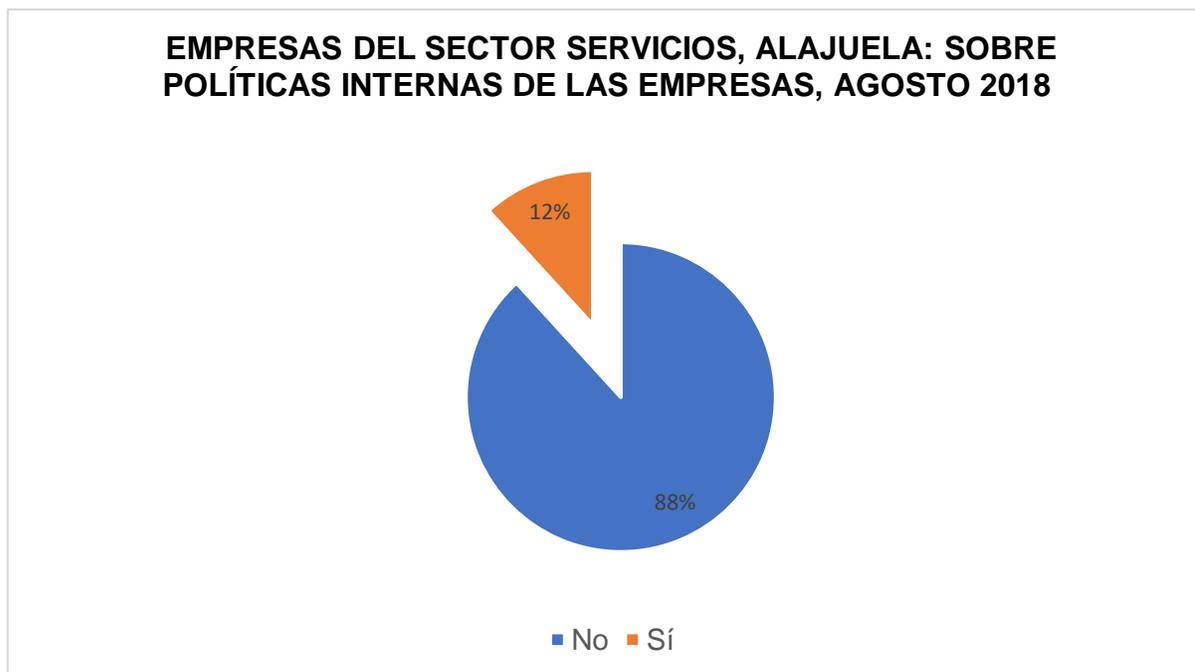
En este primer apartado se detecta que la cantidad de empresas que cuentan con colaboradores con discapacidad son 7, las cuales son: Intel, Confluent Medical, Proquinal, Francisco Llobet e Hijos (Saret), DHL, Abbott Vascular y Expeditors Mar y Tierra S.A., de las 17 empresas encuestadas.

Además, el total de colaboradores con discapacidad son 17 de 9792 colaboradores de las empresas encuestadas. Con respecto a los tipos de discapacidad que presenta esta población, se visualizó que la discapacidad física es la más común.

4.2. Segundo apartado

En este apartado se detallan las políticas con las cuales se respaldan las empresas encuestadas para brindar comodidades o facilidades hacia sus colaboradores. Esto permite desarrollar el gráfico 4 donde se observa si las empresas encuestadas cuentan con políticas internas para gestionar el tema de discapacidad.

Gráfico 4. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre políticas internas de las empresas, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

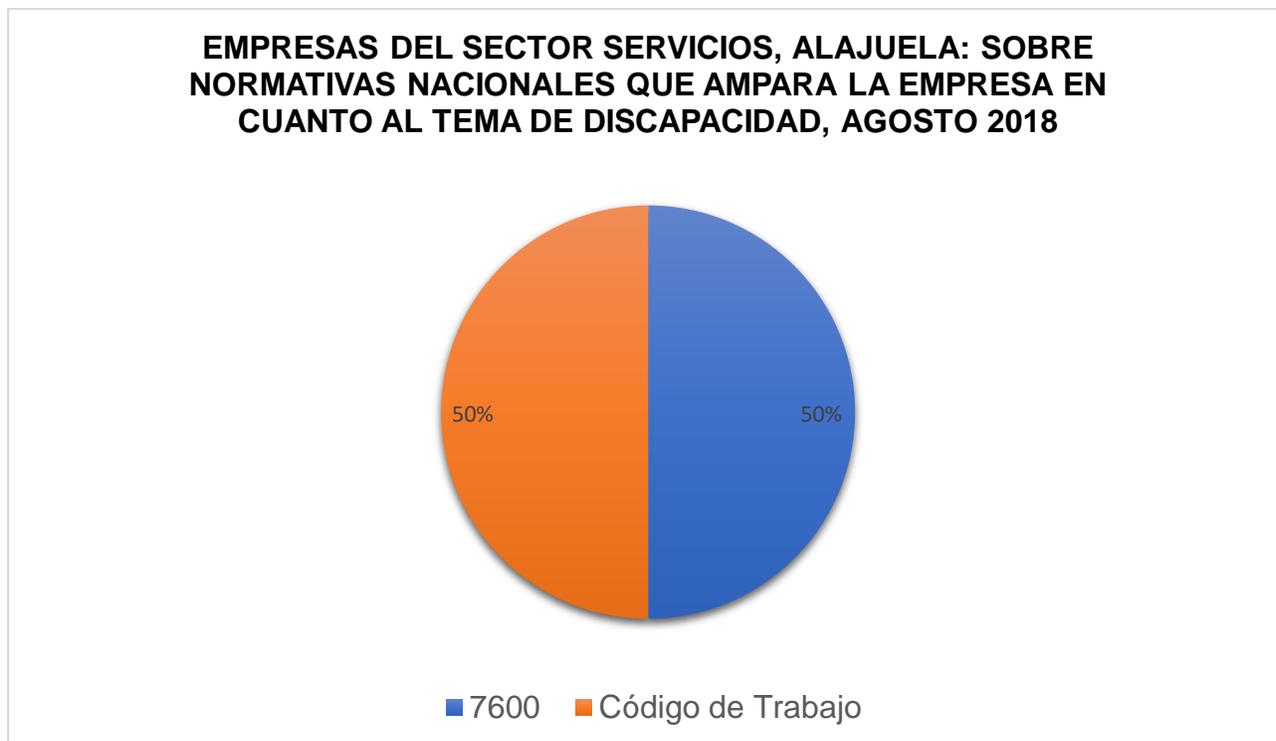
En el gráfico se puede destacar que un 88%, que simboliza 15 de las empresas, no cuenta con una política interna que las regule en cuanto al tema de discapacidad, mientras que el 12%, que representa 2 de las empresas, expresa contar con una política interna; por lo tanto, se puede interpretar que la mayoría de las empresas encuestadas

con colaboradores con discapacidad, no tienen una normativa interna que los ampare, aparte de las establecidas por la legislación nacional, en relación con este tema.

Esto significa que no hay una concientización por parte de los colaboradores de las empresas en cuanto a las normativas internas que amparen a los colaboradores con discapacidad, en caso de algún tipo de discriminación.

Por lo tanto, los datos permiten visualizar que las empresas se amparan con las normativas nacionales vigentes. El gráfico 5 destaca en cuáles de las principales normativas legales se basan las empresas privadas del sector servicios.

Gráfico 5. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre normativas nacionales que ampara la empresa en cuanto al tema de discapacidad, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

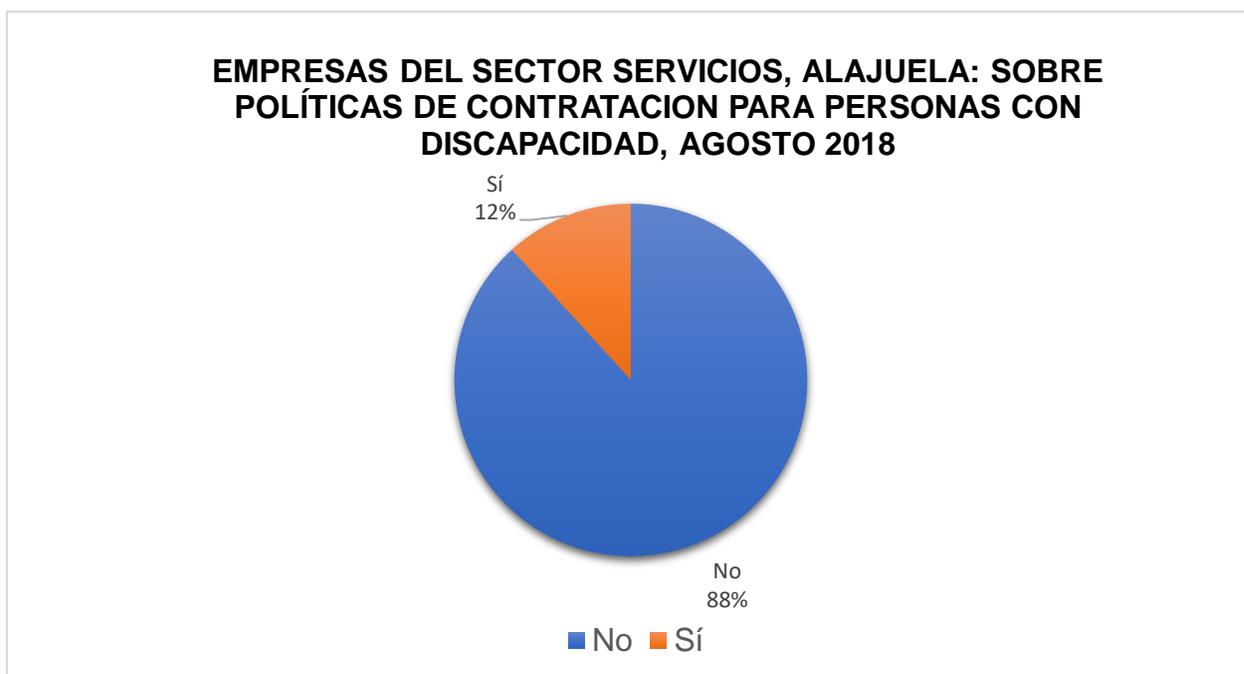
El gráfico expone las normativas nacionales en las cuales se basan las empresas privadas del sector servicios encuestadas, para guiarse y cumplir con las condiciones para los colaboradores con discapacidad. Muestra que el total de las empresas encuestadas se rigen por la Ley 7600 y el Código de Trabajo, señalando que todas se fundamentan en las leyes establecidas en Costa Rica.

Esto es de gran relevancia, ya que tanto las empresas nacionales como las internacionales presentes en la investigación, aplican las leyes vigentes en el país con respecto al tema de discapacidad, tomando en consideración que al emplear estas

normativas se disminuyen barreras de discriminación y se promueve la accesibilidad de las personas con discapacidad al ámbito laboral.

Con respecto al tema de contratación, el gráfico 6 investiga cuántas de las empresas encuestadas cuentan con una política para las personas con discapacidad en este ámbito.

Gráfico 6. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre políticas de contratación para personas con discapacidad, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

Según la información de las encuestas, el 88%, que simboliza 15 de las empresas, no cuenta con una política de contratación para los colaboradores con discapacidad, mientras que el 12% que representa 2 de las empresas, posee una política de contratación para estos.

Lo anterior demuestra que no existe un alto índice de diferencias en las contrataciones de personal con discapacidad en la actualidad, perjudicando la inclusión de esta población y a la vez limitando la oportunidad de brindarle oportunidades de crecimiento laboral, debido a que las políticas de contratación regulares contienen características que pueden descartar su contratación, lo cual se confirmó en el gráfico 1.2 donde se establece el total de colaboradores con discapacidad con respecto al total de las empresas encuestadas.

Además, es relevante mencionar que gran parte de las empresas, solo adecuan sus prácticas de contratación a lo establecido en las normativas nacionales, lo cual es importante que se indague más en prácticas y normativas para el sector privado para reforzar este tema, brindando una mayor viabilidad en su ejecución.

Por otra parte, un elemento significativo en dicha investigación es la tarea que emplea el departamento de Recursos Humanos con respecto a la incorporación del tema de discapacidad. El gráfico 7 ilustra los ajustes o las modificaciones que ha realizado este departamento en las empresas del sector servicios en relación con este contexto.

Gráfico 7. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre ajustes realizados por la oficina de Recursos Humanos para incorporar el tema de discapacidad, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

Las encuestas aplicadas revelan que el 41%, que simboliza 7 empresas, indica que los departamentos de Recursos Humanos han implementado capacitaciones para incorporar el tema de discapacidad en los puestos de trabajo, un 29%, que representa 5 de las empresas, no realizó ningún ajuste en su espacio laboral, mientras un 24%, que

equivale a 4 de las empresas, desconoce que exista o no implementó ningún tipo de ajuste para estos colaboradores por parte del departamento de Recursos Humanos, y tan solo un 6%, que simboliza 1 empresa, efectuó algún tipo de ajuste o mejoría en el espacio físico donde laboran los colaboradores; por ejemplo, asesorías sobre el tema.

Con base en esta información se determina que la forma más común para incorporar el tema de discapacidad en las empresas son los programas de capacitación, demostrando que esta práctica es considerada la más apropiada para generar concientización en la población laboral, tomando en cuenta que este subsistema de Recursos Humanos es fundamental para el desarrollo del departamento como tal, que a su vez debe ser actualizado con los programas más innovadores sobre el tema de discapacidad y su accesibilidad, mejorando la igualdad de condiciones laborales.

Además, como segunda opción más común se encuentran las asesorías, las cuales son prácticas que Recursos Humanos implementa para guiar al personal en cualquier tema que se considere que exista una necesidad de desarrollo en la organización.

En este segundo apartado se señaló si las empresas encuestadas poseen políticas internas para regular el tema de discapacidad, además de las normativas del país que las ampara y si poseen alguna política de contratación para aspirantes con discapacidad.

4.3. Tercer apartado

En este apartado se determinan las prácticas estratégicas y los procesos de accesibilidad implementados en las empresas en cuanto a condiciones laborales y se conocerá si las empresas privadas del sector servicios cuentan con condiciones de accesibilidad adecuadas para una persona con discapacidad.

El gráfico 8 muestra la cantidad de empresas encuestadas que cuentan con dichas condiciones.

Gráfico 8. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre la cantidad de las empresas encuestadas que cuentan con las condiciones de accesibilidad adecuadas para una persona con discapacidad, agosto 2018



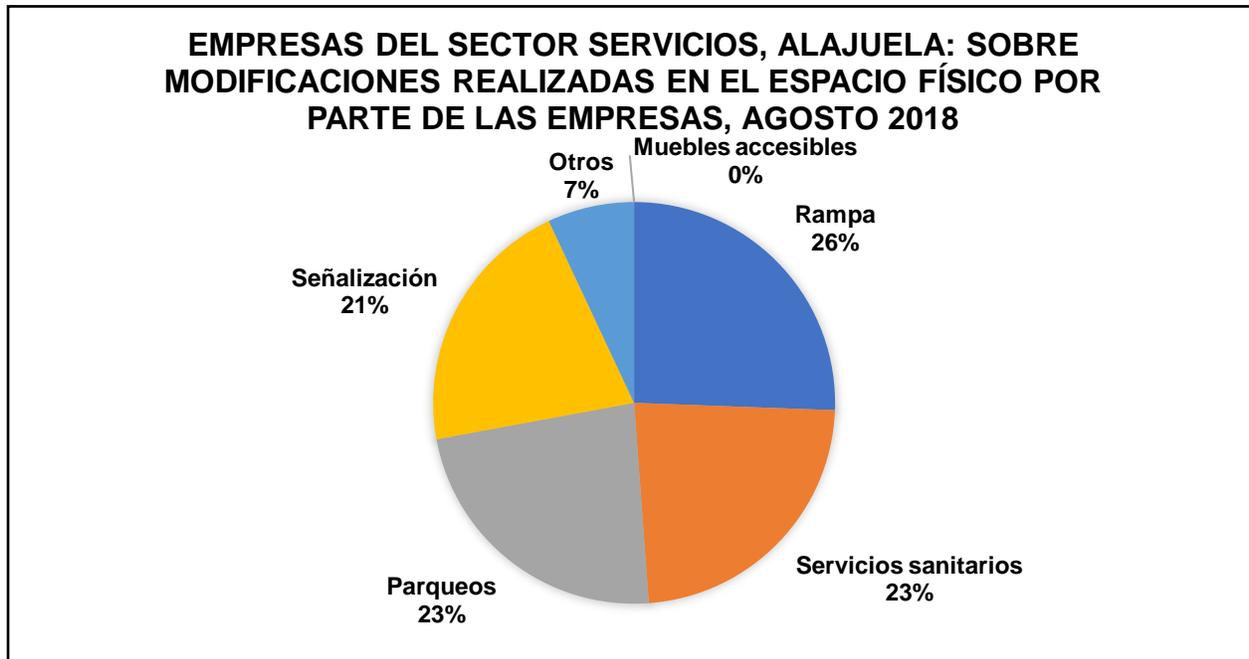
Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

Con la información brindada por las encuestas, se observa que un 59%, que simboliza 10 de las empresas encuestadas, refleja que sí cuentan con condiciones de accesibilidad aptas para quienes presentan algún tipo de discapacidad, mientras que el 41%, que representa 7 de las empresas encuestadas, indica no contar con estas condiciones.

Esto refleja que un gran porcentaje de las empresas encuestadas, al cumplir con normativas nacionales, como la Ley 7600, se ajustan a condiciones laborales adecuadas para las personas con discapacidad, logrando una mejora continua con respecto a este tema.

A pesar de que la mayoría indica contar con las condiciones de accesibilidad adecuadas, es importante indicar cuáles modificaciones se han aplicado en el espacio físico, para adaptar la accesibilidad por parte de las empresas encuestadas, el gráfico 9 lo muestra a continuación.

Gráfico 9. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre modificaciones realizadas en el espacio físico para adaptar la accesibilidad, agosto 2018



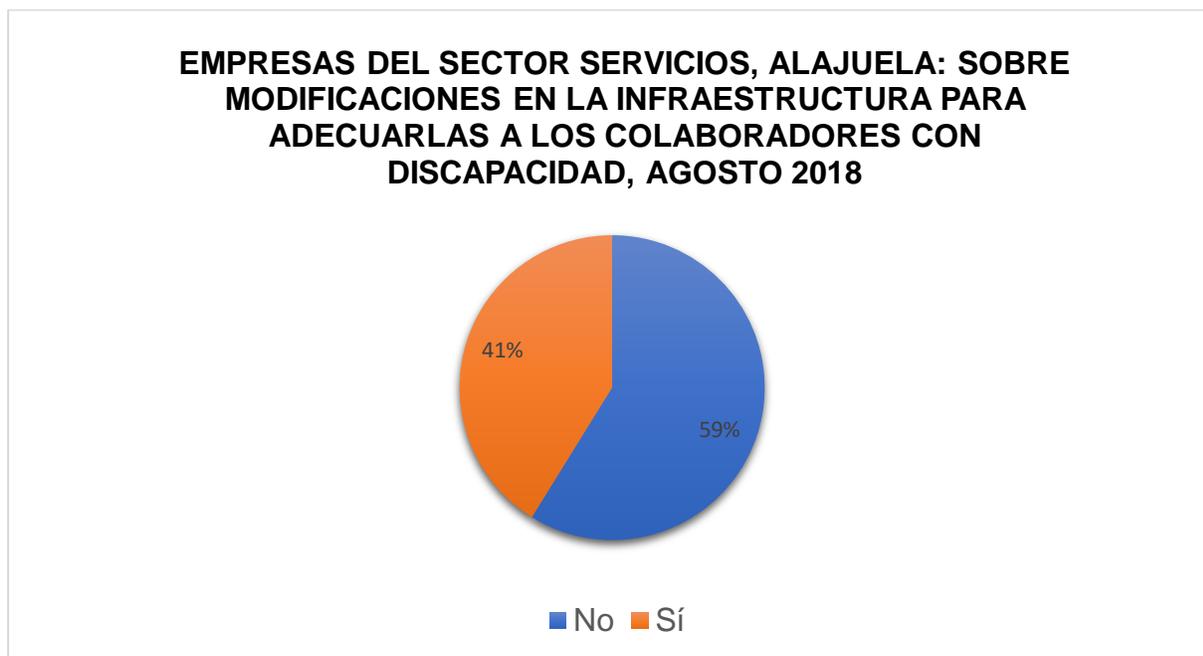
Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En el gráfico 9 se observa que el 26% de las empresas cuenta con modificaciones en las rampas, el 23% refiere contar con servicios sanitarios, asimismo, el 23% tiene parqueos para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad, el 21% manifiesta que existe señalización en la empresa para guiar a los colaboradores con alguna discapacidad, por último, el 7% de las empresas señala que invirtieron en la creación de ascensores eléctricos que ayudan al traslado y al movimiento de esta población dentro de la empresa.

Esta información permite observar que, con respecto a la accesibilidad, uno de los puntos que las empresas encuestadas consideran más importantes, es contar con rampas, servicios sanitarios y parqueos apropiados para garantizar la seguridad y libre circulación de las personas con discapacidad. Igualmente, se aplican otras modificaciones significativas en el espacio físico para cumplir con una accesibilidad adecuada. Todo lo anterior confirma la concientización de las empresas por manejar un ambiente apto y seguro en el espacio físico, con el fin de lograr la igualdad de condiciones.

Al observar las modificaciones en el espacio físico para adaptar la accesibilidad, el gráfico 10 muestra el porcentaje de las empresas encuestadas que han realizado modificaciones a la infraestructura para adecuarlas a los colaboradores con discapacidad.

Gráfico 10. Empresas del sector servicios, Alajuela: sobre modificaciones en la infraestructura para adecuarlas a los colaboradores con discapacidad, agosto 2018



Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En el gráfico 10 se observa que el 59%, que simboliza 10 de las empresas, no posee modificaciones en la infraestructura para los colaboradores con discapacidad, y el 41% que representa 7 de las empresas encuestadas, sí incorporaron modificaciones en sus infraestructuras para personas con algún tipo de discapacidad. Con base en estos porcentajes, las modificaciones realizadas por las empresas encuestadas se detallan en la siguiente tabla.

En la tabla 5 se incluyen cuáles modificaciones se han realizado en la infraestructura de las empresas, para adecuarlas a los colaboradores con discapacidad.

TABLA 5. EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, ALAJUELA: DETALLE DE MODIFICACIONES QUE REALIZARON LAS EMPRESAS ENCUESTADAS EN LA INFRAESTRUCTURA, AGOSTO 2018

Empresa	Marcos de las puertas más amplios	Mobiliario accesible	Ampliación de pasillos	Ascensores	Demarcación	Condiciones ambientales	Otras (Baños)
Tical	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Servica	0	0	0	0	0	0	0
Proquinal	X	0	0	0	0	0	0
Aduanera Alfosa S.A.	0	0	0	0	0	0	0
Harbour International C.R.	0	0	0	0	0	0	0
Kuehne and Nagel	0	0	0	0	0	0	0
Aduanas Logística WF S.A.	0	0	0	0	0	0	0
DHL	X	0	0	X	0	0	0
Confluent Medical	X	0	X	X	X	X	0
Expeditors Mar y Tierra S.A.	X	0	0	0	X	X	0
Intel	X	X	X	X	0	X	0
Global Medical Logistics	0	0	0	0	0	0	0
UPS	0	0	0	0	0	0	0
Abbott Vascular	0	0	0	X	X	0	0
Colchones Luxor	0	0	0	0	0	0	X
Francisco Llobet e Hijos (Saret)	X	0	X	X	0	X	0
CBA	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	1	3	5	3	4	1

Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En la tabla se observa que 6 de las empresas encuestadas han realizado modificaciones en los marcos de las puertas para ampliarlas, 5 han instalado ascensores para facilitar el traslado de un lugar a otro, 4 poseen condiciones ambientales tales como climatización e iluminación, 3 han ampliado los pasillos para una mejor movilidad dentro del lugar, 3 cuentan con demarcación de las zonas de acceso a la empresa, entre otras, 1 ha efectuado cambios en el mobiliario existente en la empresa para que sea más accesible para los colaboradores y, por último, 1 de las empresas encuestadas incorporó modificaciones en los baños para mayor facilidad.

Estos resultados especifican las modificaciones que han debido efectuar las empresas en la infraestructura, debido a la incorporación de algún colaborador con discapacidad, los cuales demuestran que la ampliación de puertas es una de las transformaciones que más han realizado, para mejorar sus condiciones de accesibilidad, recalcando que la discapacidad más frecuente en los colaboradores de las empresas encuestadas es la física.

En este tercer apartado se detectan las modificaciones realizadas en el espacio físico para adaptar la accesibilidad a una persona con discapacidad, ya sean rampas, servicios sanitarios, parqueos, señalización u otras. A la vez, se evidencia cuáles modificaciones inmediatas se debieron efectuar por parte de las empresas encuestadas en la infraestructura para la comodidad y la facilidad de los colaboradores con discapacidad, ya sean pasillos más amplios, señalizaciones o demarcaciones, ascensores, ampliaciones en las puertas, mobiliario accesible, además de condiciones ambientales tales como climatización o iluminación, entre otras.

4.4. Cuarto apartado

En este apartado se busca medir los beneficios, en general, que se obtuvo con la aplicación de la accesibilidad en las condiciones laborales. A continuación, en la tabla 6 se muestran algunos beneficios que tienen las empresas al adaptar las condiciones de trabajo para sus colaboradores.

TABLA 6. EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, ALAJUELA: BENEFICIOS, ADAPTACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES, AGOSTO 2018

Empresa	Beneficios
Tical	No han adaptado condiciones.
Grupo Servica	No han adaptado condiciones.
Proquinal	Estabilidad social.
Aduanera Alfosa S.A.	No han adaptado condiciones.
Harbour International C.R.	No han adaptado condiciones.
Kuehne and Nagel	No han adaptado condiciones.
Aduanas Logística WF S.A.	No han adaptado condiciones.
DHL	Reconocimiento social y en lo económico integración del personal con discapacidad.
Confluent Medical	Reducir el riesgo de demandas por discriminación.
Expeditors Mar y Tierra S.A.	Atraer a personas con discapacidad para contratación.
Intel	Ampliar la disponibilidad de trabajo.
Global Medical Logistics	No han adaptado condiciones.
UPS	No han adaptado condiciones.
Abbott Vascular	Accesibilidad laboral y comodidad para el colaborador con discapacidad.
Colchones Luxor	No han adaptado condiciones.
Francisco Llobet e Hijos (Saret)	Ayuda a la seguridad al tener mayor comodidad en los pasillos, oficinas y demás.
CBA	No han adaptado condiciones.

Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En la tabla 6 se observan los beneficios que han obtenido las empresas encuestadas con la aplicación de la accesibilidad en las condiciones laborales, que son los siguientes:

- Estabilidad social.
- Reconocimiento social y en lo económico integración del personal con discapacidad.
- Reducir el riesgo de demandas por discriminación.
- Atraer a personas con discapacidad para contratación.
- Ampliar la disponibilidad de trabajo.
- Accesibilidad laboral y comodidad para el colaborador con discapacidad.
- Ayuda a la seguridad al tener mayor comodidad en los pasillos, oficinas y demás.
- Las demás empresas indican no haber adaptado las condiciones laborales, debido a que no cuentan en su empresa con colaboradores con discapacidad.

Por otra parte, el incorporar colaboradores con discapacidad al logro de los objetivos de la empresa genera ventajas laborales, las cuales se detallan en la tabla 7.

TABLA 7. EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, ALAJUELA: VENTAJAS LABORALES DE CONTAR CON COLABORADORES CON DISCAPACIDAD, AGOSTO 2018

Empresa	Ventajas
Tical	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
Grupo Servica	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
Proquinal	Solidaridad.
Aduanera Alfosa S.A.	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
Harbour International C.R.	Posibilidad de contratar a personas con discapacidad.
Kuehne and Nagel	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
Aduanas Logística WF S.A.	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
DHL	Equidad laboral.
Confluent Medical	Lograr equidad, igualdad e integración de las personas.
Expeditors Mar y Tierra S.A.	Igualdad laboral.
Intel	Igualdad y trabajo en equipo eliminando barreras.
Global Medical Logistics	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
UPS	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.
Abbott Vascular	Aporte de conocimiento.
Colchones Luxor	No brinda respuesta debido a que no cuenta con los colaboradores con discapacidad.
Francisco Llobet e Hijos (Saret)	La discapacidad con la que cuentan es leve, por lo que casi no se nota y realizan sus labores sin ningún problema.
CBA	No brinda respuesta debido a que no cuenta con colaboradores con discapacidad.

Elaboración propia (2018), tomada de la información de las encuestas aplicadas en las empresas.

En la tabla 7 se pueden observar las ventajas que se obtienen, según los encuestados que laboran en cada una de las empresas, con la incorporación de colaboradores con discapacidad y aquellas que no cuentan con ningún colaborador con discapacidad.

Cuatro de las 17 empresas encuestadas expresan que les genera igualdad o equidad laboral, 1 indica solidaridad entre los colaboradores, 1 expresa que sus colaboradores realizan sus labores sin ningún problema, debido a que no se nota la discapacidad con la que cuentan los colaboradores. Las demás, como se menciona al inicio, no tienen colaboradores con discapacidad.

Los datos obtenidos en las tablas del cuarto apartado determinan que las empresas encuestadas que han incluido colaboradores con discapacidad generan en un porcentaje total resultados positivos sociales. Las ventajas que se ven mayormente reflejadas son, por ejemplo, mejoramiento de las relaciones interpersonales, disminución del riesgo de discriminación, ampliación de las oportunidades laborales, entre otras que reafirman la importancia de la concientización de generar condiciones de accesibilidad para los colaboradores con discapacidad, tomando en cuenta que cronológicamente estos beneficios seguirán siendo relevantes para la organización.

Capítulo V

Conclusiones

En este apartado se brindarán las conclusiones de la investigación realizada a las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela, Costa Rica, mediante las encuestas aplicadas a los colaboradores. Dicha técnica permite identificar las mejores prácticas de accesibilidad que se deben efectuar en las organizaciones.

Según los resultados del primer apartado, sobre las encuestas aplicadas, se puede observar que, del total de 9792 colaboradores de las 17 empresas encuestadas, únicamente 17 cuentan con algún tipo de discapacidad, el cual representa un 0.0017%. Esto revela que existe una escasa cantidad de colaboradores con discapacidad en las empresas privadas del sector servicios encuestadas, el cual es un punto muy importante por señalar, ya que se debe generar una mayor concientización tanto social como laboral.

Asimismo, en este apartado se brindaron los resultados con respecto a los tipos de discapacidad presentes en los colaboradores de las empresas encuestadas, los cuales muestran que 12 funcionarios poseen una discapacidad física, 3 una discapacidad mental, 1 persona padece una discapacidad auditiva y, por último, 1 colaborador tiene discapacidad sensorial. Por lo tanto, es importante señalar para esta investigación que existe un mayor porcentaje de colaboradores con discapacidad física en las empresas encuestadas.

El segundo apartado de la encuesta se fundamenta en el primer objetivo de la investigación, el cual busca identificar las políticas y las normativas con las que cuentan las empresas privadas del sector servicios para adaptar las condiciones laborales de sus colaboradores.

De los datos se obtiene que el 88% de las empresas encuestadas, el cual representa 15 de las empresas, no cuenta con una política interna para regular las condiciones. Se basan en las leyes nacionales como el Código de Trabajo y la Ley 7600, que corresponden a las impuestas por el país para brindar apoyo a este determinado grupo de personas.

Por otra parte, las tareas que efectúa el departamento de Recursos Humanos con respecto a la incorporación del tema de discapacidad determinan que la forma más común de incorporarlo, es por medio de las capacitaciones, debido a que el 41% de las empresas encuestadas, el cual representa 7 de estas, confirma esta información, mientras el 29%, que simboliza 5 de las empresas, indica que no realiza ningún tipo de ajuste ni capacitación acerca del tema, el 24%, el cual equivale a 4 de las empresas, desconoce si la empresa cuenta con algún tipo de ajuste o capacitaciones referentes al tema de discapacidad y, por último, el 6%, que representa 1 empresa, manifiesta que se llevan a cabo asesorías sobre el tema. Por lo tanto, se resalta que 8 de las 17 empresas tienen programas de capacitaciones y asesorías concernientes al tema de discapacidad.

El tercer apartado responde al segundo objetivo que busca indagar en el proceso de accesibilidad que implementan las empresas.

Los resultados indican que el 59%, el cual representa 10 de las empresas encuestadas, manifiesta que cuentan con condiciones aptas para quienes presentan algún tipo de discapacidad, el 41%, que abarca 7 de las empresas encuestadas, señala que no tienen condiciones aptas para las personas con discapacidad. Lo anterior muestra que más del 50% ha incorporado condiciones apropiadas para los colaboradores con discapacidad con base en la regulación nacional o políticas internas de las empresas.

Igualmente, se investiga cuáles modificaciones se han llevado a cabo en el espacio físico para adaptar la accesibilidad a las personas con discapacidad. Los resultados indican que el 26% de las empresas encuestadas efectuaron modificaciones en las rampas, el 23% en los parqueos, otro 23% en los servicios sanitarios, el 21% en las señalizaciones y, por último, el 7% realizó modificaciones en ascensores eléctricos. Con esta información se concluye que, con respecto a la accesibilidad, las modificaciones en las rampas es la práctica más realizada, ya que la discapacidad física es la más común entre las empresas encuestadas.

Seguidamente, en las encuestas se investigó cuáles cambios llevaron a cabo las empresas para modificar su infraestructura para los colaboradores con discapacidad. Los resultados revelaron que el 41%, el cual representa 7 de las empresas encuestadas, incorporó algún tipo de modificación, donde se observa que 6 cambiaron los marcos de las puertas por unos más amplios, 1 cuenta con inmobiliarios más cómodos, 3 efectuaron ampliación de los pasillos, 5 colocaron ascensores, 3 realizaron demarcaciones en la

empresa, 4 mejoraron las condiciones ambientales tales como la iluminación, climatización, entre otros, y 1 adaptó los baños. Estos datos confirman una concientización por parte de las empresas de manejar un ambiente apto y seguro para sus colaboradores con discapacidad.

En el cuarto apartado se responde al tercer objetivo, el cual busca mostrar los beneficios que brinda el contar con las condiciones de accesibilidad adecuadas para los colaboradores con discapacidad. Estas, al incluir en su planilla laboral personal con discapacidad, obtienen beneficios sociales, tal como se observa en las tablas 6 y 7 de las encuestas aplicadas.

En la tabla 6 se muestra la información de los beneficios al adaptar las condiciones de accesibilidad en las empresas. La empresa Proquinal señala la estabilidad social. En DHL cuentan con reconocimiento social y en lo económico integración del personal. En Confluent Medical se reduce el riesgo de demandas por discriminación. En Expeditors Mar y Tierra S.A. se manifiesta que atrae el personal con discapacidad a la empresa. En Intel se amplía la oportunidad laboral; Abbott Vascular mejora la accesibilidad laboral y la comodidad para el colaborador con discapacidad y, por último, en Francisco Llobet e hijos (Saret) ayuda a la seguridad, la comodidad en los pasillos, oficinas y demás.

En la tabla 7 se mencionan las ventajas laborales que han presentado las empresas encuestadas al incorporar personas con discapacidad en el logro de los objetivos. Proquinal refiere un aumento en la solidaridad laboral; DHL, equidad laboral; Confluent Medical, equidad, igualdad e integración de las personas; Expeditors Mar y Tierra S.A., igualdad laboral; Intel, igualdad y trabajo en equipo eliminando barreras;

Abbott Vascular, aporte de conocimiento y, finalmente, Francisco Llobet e Hijos (Saret) indica que la discapacidad del personal es leve, por lo tanto, realiza sus funciones con normalidad.

Mediante estos resultados, se logra observar que las empresas que cuentan con colaboradores con discapacidad, tienen grandes ventajas sociales, debido a que permite el desarrollo humano, intelectual, social e igualitario en la organización. Además, se logra la accesibilidad de condiciones y se mejora el ambiente laboral de la empresa.

Recomendaciones

Es recomendable para estas empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela, Costa Rica, adaptarse a cualquier cambio que efectúe la ley en cuanto a la persona discapacitada, porque esto promueve la mejor adaptación de las condiciones laborales en el ámbito social y laboral.

Se recomienda aumentar la cantidad de colaboradores con discapacidad, debido a que, según los resultados, es escasa la suma total de esta población en las empresas encuestadas.

Resulta beneficioso generar más programas de capacitación para los colaboradores de la organización, que permitan la integración e interacción en el entorno laboral y así se concientice la igualdad de derechos y oportunidades. En especial, al tratarse del tema de discapacidad, debido a la realidad y los avances tecnológicos.

Además, se recomienda realizar una autoevaluación cada vez que termine una capacitación a los participantes, con el fin de detectar posibles puntos de mejora y considerar estos planes como una inversión para la empresa, así como una mejora de la comunicación y la adaptación entre los grupos de trabajo.

Al crear programas de inclusión, que promuevan la igualdad de oportunidades y la accesibilidad para las personas con discapacidad, se impulsa el desarrollo de las empresas.

Se sugiere contar con personal que brinde un asesoramiento para que los colaboradores se puedan adaptar al entorno y a las condiciones de las empresas según sus necesidades.

Se recomienda a las empresas, que cuenten con personal con discapacidad, realizar revisiones periódicas de sus infraestructuras, con el fin de verificar que los empleados se encuentren en las condiciones óptimas de trabajo y les permita que el desarrollo de sus funciones sea el más adecuado; lo cual conlleva a la creación de áreas en las que se puedan desplazar de manera eficaz y que incluyan adaptaciones necesarias que fomenten un apoyo a sus derechos.

Capítulo VI

Herramienta de mejora “Guía de Accesibilidad para Colaboradores con Discapacidad para las Empresas del Sector Privado”.

En este capítulo se brinda la herramienta de mejora obtenida por medio de la investigación, la cual se titula “Guía de Accesibilidad para Colaboradores con Discapacidad para las Empresas del Sector Privado”.

Esta guía, como se menciona en el título, está destinada a todos los colaboradores con discapacidad de las empresas privadas, debido a que los derechos de toda esta población se encuentran regulados mediante la Ley 7600 y su reglamento, por lo tanto, es fundamental que las empresas conozcan todas las normativas determinadas en esta para la reglamentación de los colaboradores con discapacidad en el sector privado.

La herramienta se desarrolla con base en las normativas y políticas, estrategias empresariales y beneficios generados con la aplicación de la accesibilidad de las condiciones laborales. Por lo tanto, se encuentra dividida en factores de relevancia y congruentes con la información obtenida en el estudio y con lo establecido en la Ley 7600, con respecto a la regulación del sector privado.

Esta brinda una pequeña introducción donde se enfatiza la importancia de contar con colaboradores con discapacidad, y a la vez con las condiciones de accesibilidad aptas para estos.

Se señala la importancia de la igualdad de condiciones en el ámbito laboral, las políticas regulatorias que resguardan el tema, los procesos de capacitación y asesorías que desarrollan de una manera más idónea las condiciones de accesibilidad de esta población y las modificaciones en el entorno laboral señaladas para contar con medidas y accesos apropiados para el desplazamiento libre de los colaboradores con discapacidad.

Por último, es relevante señalar que la guía se encuentra dirigida a las empresas del sector privado, debido a que es importante que estas cuenten con una herramienta que les permita reafirmar y modificar lo existente con respecto al tema.

***Guía de accesibilidad para
colaboradores con discapacidad
para las empresas del sector
privado***



***Karla Jiménez Eduarte
Paula Viquez Alvarado***

2019



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Tabla de contenido

Introducción	3
Personal con discapacidad dentro de las organizaciones	5
Políticas regulatorias	6
Procesos de capacitación o asesorías	8
Modificaciones al entorno laboral	9



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Introducción

La presente guía tiene como objetivo brindarles a las empresas una serie de recomendaciones y mejoras que ayuden a la accesibilidad en el entorno laboral para las personas con discapacidad, propiciando una igualdad de oportunidades y condiciones para todos los colaboradores de la organización.

Los puntos que se señalarán en esta guía permitirán también eliminar barreras en el desarrollo profesional de los colaboradores con discapacidad que se encuentran en las diferentes empresas, a la vez, será una apertura de interacción, tolerancia y respeto dentro del ambiente laboral, lo cual es un derecho innegable que se les debe brindar a todos los miembros de una sociedad.

Esta guía está dividida en puntos, y es el resultado de la investigación universitaria sobre accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad y los datos brindados por las empresas que fueron encuestadas, realizada por las estudiantes Karla Jiménez Eduarte y Paula Viquez Alvarado, para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos, en la Universidad Técnica Nacional.



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Los datos obtenidos permitieron determinar y corroborar cuáles son considerados los factores más importantes o precisos a la hora de accionar y modificar el entorno laboral para la accesibilidad de dichos colaboradores.

Los datos para la elaboración de esta guía toman como referencia también la Ley 7800, "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad" y su reglamento (1996).



Karla Jiménez Eduarte

Paula Viquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Políticas regulatorias

En el país se cuenta con la Ley 7600, la cual establece bases jurídicas para los ciudadanos costarricenses y así implementar normativas que impidan la discriminación para las personas con discapacidad y, a la vez, desarrollen oportunidades laborales en el mercado nacional. Existen normativas e instituciones que velan por el cumplimiento de los deberes y derechos de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, por ejemplo, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social tiene el deber de garantizar la igualdad de oportunidades, con respecto al acceso en el empleo, así como el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, el cual se encarga de gestionar toda iniciativa y brindar la asesoría necesaria en cuanto al tema de discapacidad.

Es fundamental para las empresas la ejecución de programas, proyectos sociales, económicos o de participación que permitan involucrar a las personas con discapacidad en el ejercicio diario de sus labores. Además, estos permitirán ampliar el panorama de los demás colaboradores y adquirir un sentido de integración y pertenencia de la institución.



Karla Jiménez Eduarte

Paula Víquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

También, en la Ley 7600 (1998), en el capítulo II, artículo 24, se considera como una política discriminatoria no adaptar en el proceso de selección de personal los mecanismos que permitan a un aspirante con discapacidad participar en el proceso, al igual que incluir requisitos que afecten a su contratación. Este mismo artículo determina que todos los colaboradores de la organización deben contar con el acceso apropiado y los recursos e insumos necesarios para sus funciones.

Asimismo, los colaboradores que cuentan con algún tipo de discapacidad están en pleno derecho de participar en todas las actividades, programas o políticas que brinde la organización, posibilitando su participación y accesibilidad a los servicios de las actividades establecidas.

Todas las políticas internas de las organizaciones se desarrollan con base en los objetivos y las metas de cada una. Sin embargo, deben tener como punto fundamental el principio de no discriminación y accesibilidad a todos los colaboradores de las empresas, por lo cual es esencial contar con centros de apoyo requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.



Karla Jiménez Eduarte

Paula Viquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Procesos de capacitación o asesorías

Con base en el marco del desarrollo del personal de las empresas, es indispensable generar y fomentar programas de capacitación a los colaboradores con discapacidad, así como capacitaciones al personal a cargo de estos en algún marco jerárquico, lo que permitirá el aprovechamiento máximo de sus competencias.

Es prioritario que las organizaciones cuenten con algún tipo de asesoramiento técnico, ya sea interno o externo, que les permita adaptar el entorno y colaborar con la empresa según las necesidades y el desarrollo que requiera. Este punto posibilita que, en el ámbito profesional, exista una mayor amplitud sobre el tema.

Es importante tomar en cuenta que dichas capacitaciones y asesorías deben dirigirse igualmente a todos los colaboradores de la organización. Así, se logra que adquieran un mayor sentido de igualdad, colaboración y compromiso con sus compañeros de trabajo.



Karla Jiménez Eduarte

Paula Viquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Modificaciones al entorno laboral

Este es un punto que abarca todo lo pertinente al espacio físico en el ámbito laboral que señala la Ley 7600 en su reglamento y que puede facilitar el traslado diario del colaborador con discapacidad dentro de la organización. Se deben proporcionar facilidades y acondicionamientos necesarios y requeridos para la realización de sus funciones. Algunas de las modificaciones o las facilidades de accesibilidad con las que deben contar las empresas son las siguientes:

- ✚ Señalizaciones y demarcaciones que permitan identificar las rutas de acceso, restricción y evacuación con las que cuenta la empresa para los colaboradores y quienes posean algún tipo de discapacidad y requieran una mayor visualización. Todo señalamiento utilizado para el acceso de las personas con discapacidad debe presentarse mediante el símbolo internacional de acceso, el cual debe tener las medidas de 15x15 cm para uso de interiores y 20x20 cm para uso en exteriores, con un fondo de color azul claro y la figura en blanco.



Karla Jiménez Eduarte

Paula Viquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

✚ Las escaleras deberán contar con un diseño de huella de 0.30 m y contrahuella de 0.14 m máximo, con pasamanos en todos los tramos a 0.90 m de altura. Los pasamanos deben tener una continuidad de 0.45 m al inicio y al final de la escalera, contar con una señal en Braille que indique el número de piso y no ubicar ningún tipo de elemento que pueda obstaculizar su utilización. Además, los pisos de las escaleras serán de un material antiderrapante, así como cualquier piso de acceso principal o pasillos vulnerables a algún tipo de incidente.

✚ Las puertas deben contar con un ancho mínimo de 0.90 m, de fácil abrir y en caso de tener resortes no deben ser impedimento para la apertura de estas. Deben contar igualmente con un protector metálico en la parte inferior de 0.30 m mínimo, asimismo deberán abrir en ambos sentidos y en caso que la distancia con la acera impida su apertura exterior se les deberá incluir un retiro del mismo tamaño que las hojas de la puerta, con excepción de las puertas corredizas que se puedan utilizar manualmente desde una silla de ruedas.

✚ Los pasillos generales y los de uso común deberán contar con un ancho mínimo de 1.20 m y los interiores un ancho mínimo de 0.90 m.



Karla Jiménez Eduarte

Paula Viquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

✚ Los servicios sanitarios deberán contar con una puerta de 0.90 m, que permita su apertura hacia afuera y agarraderas corridas a 0.90 m de alto en sus costados libres. Los inodoros se instalarán a un lado de la pared de fondo con una profundidad mínima de 2.25 m y un ancho mínimo de 1.55 m

✚ Las mesas o mostradores tendrán una altura de 0.80 m y las ventanillas de atención al público deberán tener una altura de 0.90 m sobre el nivel del piso. Asimismo, los estantes y anaqueles irán separados del suelo 0.30 m permitiendo que el apoyapié de la silla de ruedas pase por debajo al acercarse y su altura máxima debe ser de 1.30 m.

✚ Contar con rampas de acceso que faciliten el movimiento de los colaboradores en sillas de ruedas o con algún tipo de dificultad para moverse normalmente dentro de las instalaciones.

✚ Los ascensores tendrán parada en todos los pisos del edificio, contarán con una abertura máxima de 0.02 m entre el carro y el piso, una exactitud en la parada de 0.02 m máximo entre el piso del edificio y el piso del ascensor. El ancho mínimo de la puerta será de 0.90 m con unas dimensiones interiores mínimas de 1.10 m de ancho por 1.40 m de profundidad, además de contar con señalización en Braille y auditiva.



Karla Jiménez Eduarte

Paula Viquez Alvarado



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

✚ El mobiliario físico de la empresa debe ser adaptable al colaborador con discapacidad; por ejemplo, sillas ergonómicas que permitan una adecuada postura y facilidad de alcance a los insumos que requiera en sus funciones laborales.

✚ Toda organización que disponga de estacionamiento tendrá que contar para los vehículos conducidos por personas con discapacidad dos espacios como mínimo, o bien, el 5% del total de los espacios disponibles. Estos deben ubicarse en las entradas principales y estar identificados con el símbolo internacional de acceso.

✚ Además, estos sitios de estacionamiento reservados deben contar con una anchura de 3.30 m por 5.00 m de largo como mínimo, contruidos con materiales antiderrapantes y con alguna rampa o bordillo que permita el acceso de la acera con la entrada principal.

✚ Las condiciones ambientales son otro punto que se debe destacar para mejorar el entorno laboral; por ejemplo, se utilizarán contrastes en los colores de las escaleras, los marcos de puertas y demás sitios para facilitar la movilidad de las personas que lo ameriten y la iluminación artificial será mínimo de 300 lumenes tanto en los pasillos como en las escaleras.

Todos estos puntos permiten que el colaborador con discapacidad pueda trasladarse de una manera adecuada y con disminución de riesgos y accidentes dentro de la zona de trabajo. Además, la modificación de su equipo de trabajo permite que pueda realizar sus funciones y aquellas que se le asignen dentro de la empresa de una forma más eficiente.



Guía de accesibilidad para colaboradores con discapacidad para las empresas del sector privado

Se espera que la guía brindada sea de utilidad y provecho para las empresas, así como las pautas señaladas. Es importante recordar que toda adaptación o modificación que se efectúe en las organizaciones debe estar basada en la Ley 7800 y las demás normativas vigentes por el Estado con respecto al tema de discapacidad.

Las personas con cualquier tipo de discapacidad tienen derecho a la accesibilidad, igualdad de condiciones y de integración al entorno diario y laboral. Por lo tanto, es esencial adquirir en las empresas un sentido de responsabilidad social y concientización humana al demostrar que implementando estas prácticas se generan mejoras tanto a nivel personales como profesionales para todos los que forman parte de la organización.

“La discapacidad no te define, te define cómo haces frente a los desafíos que la discapacidad te presenta”. Jim Abbot



Referencias Bibliográficas

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. (3ª. Ed.). Colombia. Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª. Ed.). México. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones*. (2ª. Ed.) México. McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. Ed.). México. McGraw-Hill.

Leyes

Conapdis. (2008). Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo N° 8661. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/legislacion/Ley8661.pdf>

Conapdis. (2015). Legislación. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/legislacion.aspx>

Ley 7600 Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1996). Consultado el 30 de octubre del 2018 de <http://www.fodo.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/Ley7600.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). Decreto Ejecutivo 41087-MTSS.

Consultado el 31 de marzo del 2019 de http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad/decreto_41087_MTSS.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). Decreto Ejecutivo 41088-MP. Consultado el 31 de marzo del 2019 de http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad/decreto_41088_MP.pdf

Reforma Procesal Laboral (2016). Consultado el 31 de marzo del 2019 de <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Ley%209343%20Reforma%20Procesal%20Laboral.pdf>

Webgrafía

Abadal, E. y Rius, Ll. (2006). Revistas científicas digitales: características e indicadores. Consultado el 2 de diciembre del 2018 de https://www.researchgate.net/publication/223131322_Revistas_cientificas_digitales_caracteristicas_e_indicadores

Abbott. (2018). Abbott Vascular. Consultado el 7 de mayo del 2018 de <https://coyolfz.com/portfolio/abbott-vascular-2/>

Alcover, C. y Pérez, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. Consultado el 10 de marzo del 2017 de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion11.pdf>

Colchones Luxor. (2017). Historia. Consultado el 27 de agosto del 2018 de <https://luxorcolchones.com/historia/>

Conapdis. (2015). ¿Quiénes somos?. Consultado el 31 de marzo del 2019 de http://www.cnree.go.cr/el_conapdis/index.aspx

Confluent Medical. (2018). Empresa. Consultado el 27 de agosto del 2018 de <https://confluentmedical.com/company/>

Cordón, J. (2011). La revolución del libro electrónico. Consultado el 21 de noviembre del 2018 de <http://www.ebrary.com>

DHL. (2018). Nuestras Divisiones. Consultado el 26 de agosto del 2018 de <https://www.logistics.dhl/cr-es/home.html>

El Financiero (2016). ¿Cómo se puede generar empleo para todos? Consultado el 28 de noviembre del 2016 de http://www.elfinancierocr.com/negocios/Objetivos_de_Desarrollo_Sostenible-empleo_pleno_y_crecimiento_economico-Unilever-Cargill-Pizza_Hut_0_977302275.html

El Financiero. (2017). Empresas inclusivas hacia las personas con discapacidad que pueden motivar a su pyme. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <https://www.elfinancierocr.com/pymes/empresas-inclusivas-hacia-las-personas-con-discapacidad-que-pueden-motivar-a-su-pyme/GWSBQ4NPFRFRFHSGGRM2TWS32U/story/>

El Financiero. (2017). Nueve empresas son reconocidas por sus prácticas de inclusión social y laboral. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <https://www.elfinancierocr.com/negocios/nueve-empresas-son-reconocidas-por-sus-practicas-de-inclusion-social-y-laboral/2T4MSEPWFIBTRMAS6YSPPJNLS4/story/>

El Financiero. (2018). Empresas revelan tácticas para garantizar los derechos humanos. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <https://www.elfinancierocr.com/negocios/empresas-revelan-tacticas-para-garantizar-los/CVUCU7GCVRGYPL63LIFJQTFZFE/story/>

Expeditors. (2019). Expeditors. Consultado el 14 de enero del 2019 de www.expeditors.com/about-us/company

Ferrer, J. (2014). Implantación de aplicaciones Web. Consultado el 21 de noviembre del 2017 de <http://www.ebrary.com>

Francisco Llobet e Hijos. (2016). Nosotros. Consultado el 27 de agosto del 2018 de <https://www.llobet.co.cr/nosotros/>

Global Medical Logistics. (2013). Quiénes somos. Consultado el 12 de enero del 2019 de <https://www.gmedical.net/>

Grupo Servica. (2017). ¿Quiénes somos? Consultado el 26 de agosto del 2018 de <http://www.gruposervica.com/index.php>

Harbour International. (2018). Harbour International. Consultado el 19 de enero del 2019 de <http://americasalliancenet.com/listing/harbour-international/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (5ª. Ed.). México. McGraw-Hill. Consultado el 21 de noviembre del 2017 de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

INTEL. (2017). INTEL en Costa Rica. Consultado el 27 de agosto del 2018 de <https://www.intel.la/content/www/xl/es/corporate-responsibility/intel-in-costa-rica.html>

KUEHNE + NAGEL. (2019). About us. Consultado el 12 enero del 2019 de

https://www.kn-portal.com/about_us/about_us/

La Nación. (2015). Barreras, barreras y más barreras. Consultado el 28 de noviembre del 2018 de <http://www.nacion.com/m/opinion/foros/Barreras->

La Nación. (2017). Personas con discapacidad y campaña electoral. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <https://www.nacion.com/opinion/foros/personas-con-discapacidad-y-campana-electoral/Z7EAE2WTQ5GVRFSGTYMAVKJU2U/story/>

La Nación. (2018). Empresas ofrecen 200 empleos para personas con discapacidad. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <https://www.nacion.com/economia/empleo/empresas-ofrecen-200-empleos-para-personas-con/ICFDK5725NAYFECR6F4CGE2YLY/story/>

López P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Consultado el 14 de marzo del 2019 de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsoccuan_cap3-1a2015.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. Consultado el 31 de marzo del 2019 de http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad/Ley_9303.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). Departamento Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>

Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. Consultado el 14 de marzo del 2019 de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Consultado el 14 de marzo del 2019 de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Real Academia Española. (2019). Libro de texto. Consultado el 21 de abril del 2019 de <https://dle.rae.es/?id=NG3k6>

Richter J. (2013). El Trabajo en el Derecho del Trabajo. Consultado el 14 de marzo del 2019 de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1870467013719675?token=E634304B66D711D77C477FDB62F7822E210D763331CBC81D70CA22E5D2C84CF0443CF353416F09A5E5FC4CD943C49E70>

Rost, A. (2006). La interactividad en el periódico digital. Consultado el 2 de diciembre del 2018 de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4189/ar1de1.pdf>

Rubió, T. (2016). Recursos Humanos Dirección y Gestión de Personas en las Organizaciones. Consultado el 14 de marzo del 2019 de <https://www.octaedro.com/appl/botiga/client/img/09105.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Consultado el 23 de marzo del 2017 de http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2018). Guía para empresas sobre los derechos de las personas con discapacidad. Consultado el 31 de marzo del 2019 de https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_643941/lang--es/index.htm

Proquinal. (s.f.). Nosotros. Consultado el 26 de agosto del 2018 de <https://www.proquinal.com/nosotros>

Semanario Universidad. (2018). Derribando barreras: situación de empleo y trabajo de las personas con discapacidad. Consultado el 31 de marzo del 2019 de <https://semanariouniversidad.com/suplementos/derribando-barreras-situacion-de-empleo-y-trabajo-de-las-personas-con-discapacidad/>

Slusarczyk, M. y Morales, N. (2016). Análisis de las Estrategias Empresariales y de las TIC. Consultado el 14 de marzo del 2019 de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2016/02/AN%C3%81LISIS-DE-LAS-ESTRATEGIAS-EMPRESARIALES-Y-DE-LAS-TIC.pdf>

Tical. (2018). Nuestra Historia. Consultado el 26 de agosto del 2018 de <https://www.tical.com/index.php?page=historia>

Universidad Nacional Arturo Jauretche. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Consultado el 14 de marzo del 2019 de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

UPS. (2019). Acerca de UPS. Consultado el 19 de enero del 2019 de www.ups.com/cr/es/about.page?

WF Aduanas Logística. (2019). Nosotros. Consultado el 26 de agosto del 2018 de <http://www.wfaduanas.co.cr/>

ANEXOS

CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO																							
Actividades	2017									2018									2019				
	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Capítulos I-II-III																							
Revisión Tutor Anteproyecto Tesis			■	■	■	■	■	■	■														
Revisión Lector 1 Anteproyecto Tesis																					■		
Revisión Lector 2 Anteproyecto Tesis																					■		
Capítulo IV																							
Elaboración del instrumento de recolección de datos												■	■										
Revisión del instrumento de recolección de datos														■									
Aplicación del instrumento de recolección de datos															■	■							
Tabulación de la información																	■	■					
Redacción del Cap. IV																	■	■	■				
Revisión del Cap. IV																	■	■	■				

Elaboración propia (2019).

Carrera: Administración y Gestión de Recursos Humanos

Grado académico: Licenciatura

Integrantes

Karla Jiménez Eduarte

Paula Víquez Alvarado

Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela

El proyecto de investigación pretende obtener datos importantes relacionados con el tema de discapacidad en los colaboradores, esto para aprendizaje y fines académicos. La información proporcionada será de suma confidencialidad garantizando el respaldo de esta.

Nombre de la empresa: _____

Nombre del encargado de responder: _____

Instrucciones:

La encuesta consta de cuatro apartados, los cuales contienen de 4 a 5 preguntas que abarcarán los temas más importantes sobre dicha investigación.

1er. apartado: Información general de la empresa con respecto al tema: condiciones de accesibilidad laboral para colaboradores con discapacidad.

1. ¿En qué año se fundó la empresa y actualmente a qué se dedica?
2. ¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa?
3. ¿Cuenta su empresa con personal que presente algún tipo de discapacidad?

() Sí () No

Si su respuesta es afirmativa continúe con el segundo apartado.

4. ¿Cuántos son los colaboradores que tienen algún tipo de discapacidad?

5. De la siguiente lista de tipos de discapacidad seleccione cuáles presentan sus colaboradores:

- Física
 - Sensorial
 - Auditiva
 - Visual
 - Mental
 - Mencione cuál:
-

2do. apartado: Legislación laboral: información sobre las políticas de la empresa.

1. Como empresa, ¿cuenta con alguna política interna que regule en cuanto al tema de discapacidad? Mencionar.
2. De la siguiente lista de normativas legales, seleccione en cuáles se ampara la empresa en cuanto al tema de discapacidad:

- Ley 7600
 - Código de trabajo
 - Otra
- Mencione cuál:
-

3. ¿Cuenta su empresa con alguna política de contratación para personas con discapacidad?

4. ¿Qué tipo de ajustes realizó la oficina de Recursos Humanos para incorporar el tema de la discapacidad en los puestos de trabajo (capacitaciones/ asesorías)? Mencionar.

3er. apartado: Prácticas estratégicas y procesos de accesibilidad implementados en la empresa en cuanto a condiciones laborales.

1. ¿Cuenta la empresa con las condiciones de accesibilidad adecuadas para una persona con discapacidad? Mencionar.

2. De las siguientes opciones, ¿cuáles modificaciones en el espacio físico se han realizado para adaptar la accesibilidad a una persona con discapacidad?

 Rampas
 Muebles accesibles
 Señalización
 Servicios sanitarios
 Parqueos
 Otras (mencione cuáles) _____

3. Como empresa, ¿ha realizado alguna modificación en la infraestructura para adecuarla a los colaboradores con discapacidad?

 Sí No

4. De las siguientes opciones, ¿cuáles modificaciones en el espacio físico se han realizado para adaptar la accesibilidad a las personas con discapacidad?

 Marcos de las puertas más amplios
 Mobiliario accesible
 Ampliación de pasillos

- () Ascensores
 - () Demarcación
 - () Condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.)
 - () Otras (especifique)
-

4to. apartado: Beneficios obtenidos con la aplicación de la accesibilidad en las condiciones laborales.

1. ¿Qué beneficios ha obtenido la empresa al adaptar las condiciones laborales al personal con discapacidad?

2. ¿Cuáles ventajas en el ámbito laboral ha presentado la empresa al incorporar colaboradores con discapacidad al logro de los objetivos de la empresa? Mencionar.

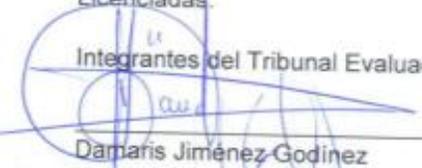
Acta de Aprobación TFG-02-2019

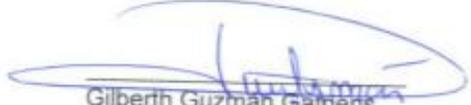
En la ciudad de Alajuela, a los veintiséis días del mes de setiembre del año dos mil diecinueve, estando presentes en la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional, las personas: Damaris Jiménez Godínez, Gilberth Guzmán Gatgens, Edgardo Enrique Vindas Chaves, Marvin Torres Hernández, Ana Rodríguez Smith, en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos, de las estudiantes Karla Jiménez Eduarte cédula de identidad número 207210258, Paula Viquez Alvarado cédula de identidad número 207160812.

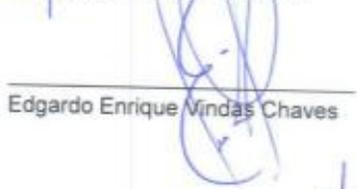
Reunido el Tribunal Evaluador y los aspirantes éstos procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación "Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela".

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa en la materia, los estudiantes obtuvieron una calificación de 94,25, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Trabajo Final de Graduación y les es conferido el grado de Licenciadas.

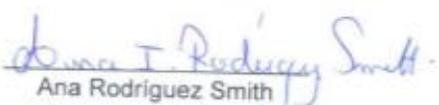
Integrantes del Tribunal Evaluador:


Damaris Jiménez Godínez


Gilberth Guzmán Gatgens


Edgardo Enrique Vindas Chaves


Marvin Torres Hernández


Ana Rodríguez Smith

Acta de Aprobación 02-2019
26 de setiembre, 2019
Pág. 2

Nombre y firma de los estudiantes


Karla Jiménez Eduarte


Paula Viquez Alvarado

Observaciones: Al ser las 7:00 p.m., el tribunal
evaluador toma la decisión de iniciar la defensa
en sesión que el Sr. Mario Torres Hernández
comunica que no es posible presentarse a la
defensa.



Anexo IV
CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO
DE DOCUMENTOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo colectivo)

Alajuela, 07 de octubre de 2019

Señores

Vicerrectoría de Investigación y Transferencia
Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales
UTN

Estimados señores:

Nombre de sustentantes	Cédula
Karla Jiménez Eduarte	2-0721-0238
Paula Víquez Alvarado	2-0716-0812

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:
Estudio de accesibilidad de condiciones laborales para colaboradores con discapacidad física en las
empresas privadas del sector servicios del cantón central de Alajuela.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

- Seminario de Graduación
 Proyecto de Graduación
 Tesis de Graduación
 Artículo de revista
 Presentación de informe
 Otros...

Presentado en la fecha 26/09/2019, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede central,
para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	Sí	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documentos en un texto completo protegido	X	

Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas	X	
---	---	--

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Karla Jiménez Eduarte	2-0721-0258	
Paula Víquez Alvarado	2-0716-0812	

Día: 07/10/2019