

Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas

1

Inclusión de la discapacidad como estrategia de negocio

INCLUSIÓN DE LA
DISCAPACIDAD COMO
ESTRATEGIA DE NEGOCIO

www.aedcr.com/redempresasinclusivas



RED DE
EMPRESAS
INCLUSIVAS
COSTA RICA

Caja de Herramientas Empresas Inclusivas

Derechos de propiedad intelectual © 2015

Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Julio, 2015

Textos: Paula Antezana y Madai Linkimer

Diseño y diagramación: Carlos Picado y Fabricio Rivera

Está autorizada la reproducción total o parcial de esta publicación con propósitos educativos y sin fines de lucro, sin ningún permiso especial del titular de los derechos, con la condición de que se indique su fuente

ISBN: 978-9968-794-68-8



www.aedcr.com/redempresasinclusivas

TABLA DE CONTENIDO

1. ¿Porqué incluir a las personas con discapacidad?	4
¿Qué es una empresa inclusiva?	5
2. Ventajas competitivas de ser una empresa inclusiva	6
3. ¿Qué es discapacidad?	12
¿Cómo funciona la discapacidad?	15
Barreras	16
Apoyos	16
4. ¿Cómo dirigir a la empresa hacia la inclusión de la discapacidad?	18
5. Referencias bibliográficas	20

¿Por qué incluir a las personas con discapacidad?

En el mundo se estima que aproximadamente el 15% de la población mundial (cerca de 1.000 millones) son personas con discapacidad. Según datos del X Censo Nacional de Población del 2011, en Costa Rica la población con discapacidad asciende al 10.5% de la población total (453.000 personas aproximadamente). Con una tendencia global hacia una población cada vez más envejecida, con posibilidades de presentar enfermedades crónicas que generen a largo plazo una discapacidad y una población mundial cada vez diversa, el “incluir” se ha convertido en una clave fundamental para lograr el éxito en cualquier negocio. Cada vez más, las empresas son más conscientes de cómo la diversidad afecta cada aspecto de su empresa y cómo su incorporación dentro de la estrategia de negocio es un reto ineludible para lograr una mayor cercanía con sus públicos de interés. (Trust for the Americas, 2009)

Las empresas inclusivas son conocedoras de esta realidad y saben que la discapacidad debe ser incluida en la estrategia corporativa, pues las personas con discapacidad -y sus familias- pueden ser clientes, consumidores, proveedores, socios, trabajadores y por supuesto, miembros de su comunidad. Por ello, ven el valor agregado que la discapacidad puede aportar a su organización, y a la vez, el valor que su empresa puede brindar para contribuir con el desarrollo inclusivo del país.

Una empresa inclusiva valora el talento de las personas con discapacidad como parte de su fuerza de trabajo, por eso, contrata personal con discapacidad para contribuir de esta manera a resolver un problema país: el desempleo de la población con discapacidad. Según el Décimo Séptimo Informe del Estado de la Nación (2011), con base en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2010, el 63,7% de las personas con discapacidad en Costa Rica se encuentran inactivas laboralmente, y entre quienes están dentro de la Población Económicamente Activa (PEA), un 8,9% está desempleado.

El acceso al empleo es particularmente difícil para la población con discapacidad, debido a: los estigmas sociales, el bajo nivel de escolaridad y la limitada accesibilidad física de las instalaciones de trabajo. El desempleo entre las personas con discapacidad no solo es mayor, sino que suele ser más duradero y en condiciones de inserción más precarias. Un tercio de las personas desempleadas con discapacidad en el país, ha estado en esa situación por más de un año, mientras las personas sin discapacidad representan un 12,9%. (MTSS, 2012)

Es por estas y otras razones que se detallarán a continuación, que una empresa socialmente responsable e inclusiva, incorpora la discapacidad como parte de su estrategia de negocio.

¿Qué es una empresa inclusiva?

Las empresas inclusivas son aquellas que valoran las diferencias, creen en la diversidad y asumen el desafío de mejorar las relaciones con su entorno, para aumentar su productividad y construir una mayor cercanía con todas sus partes interesadas (AED, 2014) (Recuadro 1).

Los negocios inclusivos se aseguran de no discriminar por ninguna razón (género, etnia, clase social, discapacidad, etc.) y más bien responden de manera positiva a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad (UNESCO, 2005).

Las empresas inclusivas son empresas conscientes del desafío que la diversidad representa para sus organizaciones, pero también de los beneficios que estas obtienen, tales como:

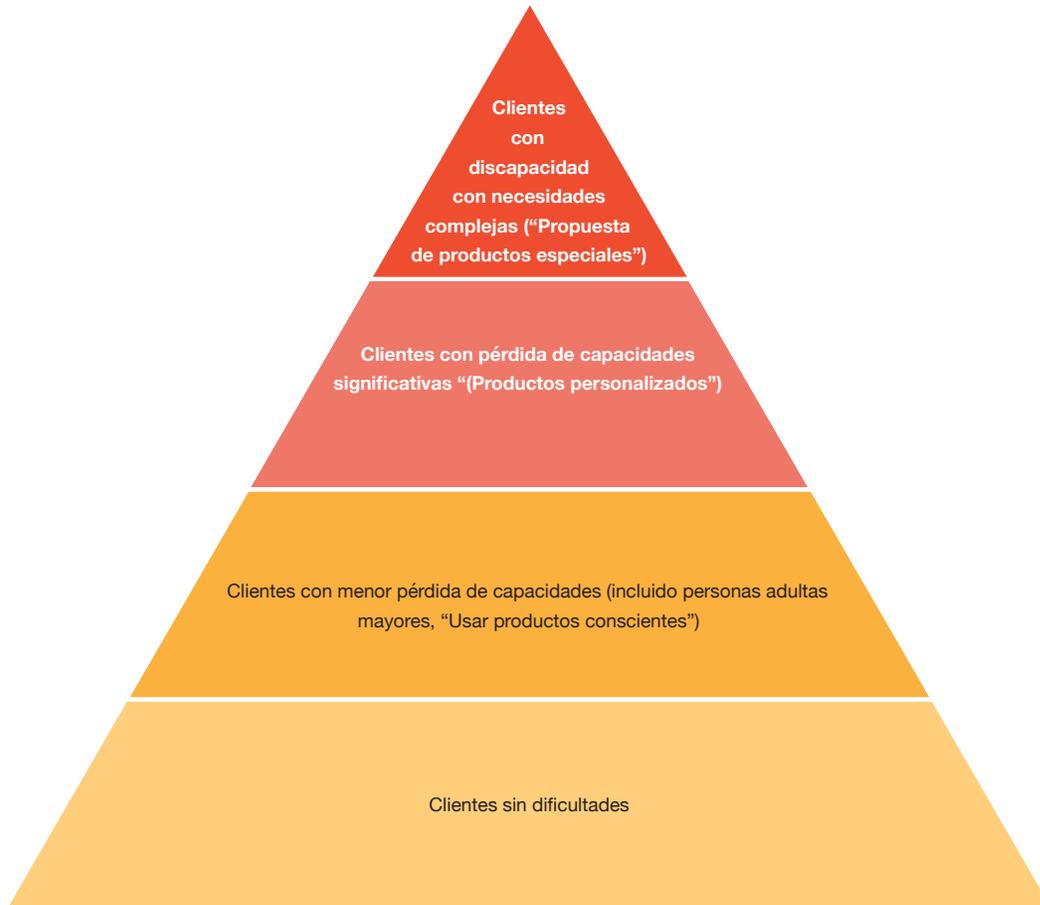
- Mejor imagen pública
- Procesos de contratación y selección más justos e inclusivos
- Relaciones más estrechas y satisfactorias con sus públicos de interés al contemplar sus especificidades individuales
- Oportunidad empresarial para promover la innovación y la creatividad a través de la gestión de la diversidad
- Apertura de sus mercados por el diseño de productos y servicios diversos dirigidos a todo tipo de consumidores y clientes (Trust for the Americas, 2009: 10) al beneficiarse de la diferencia alcanzando mercados más amplios –a veces inexplorados- (Figura 1)

Recuadro 1. Algunas características de una empresa inclusiva

- La diferencia y la diversidad son valoradas como estrategias de negocio
- Sus procesos de reclutamiento y selección no son discriminatorios.
- Sus instalaciones físicas son accesibles.
- Se esfuerza porque sus colaboradores y colaboradoras conozcan y practiquen el respeto a las diferencias.
- Garantiza que sus productos y servicios sean de acceso universal para todos y todas.
- Es consciente de que todas las personas son capaces de aportar valor a su organización.

Fuente: AED, 2014.

Figura 1. Beneficiarse de la diferencia



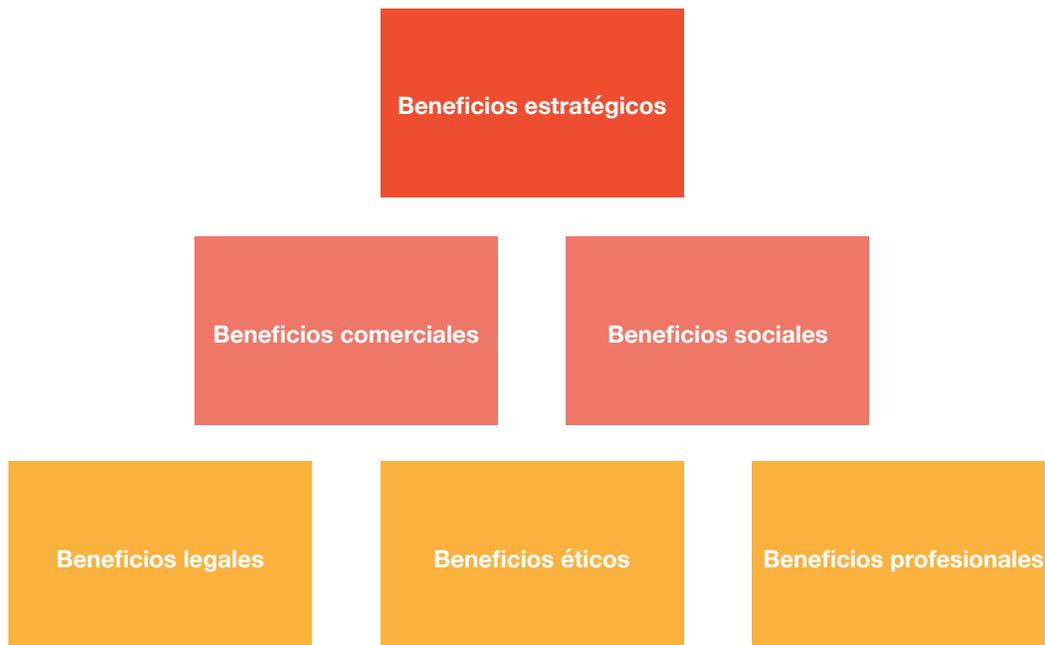
Fuente: Suter, Rhiannon, et. al. (2007)

Un negocio incluyente tiene muchas ventajas competitivas cuando se atreve a romper las barreras y mitos en torno a la discapacidad y comienza a incorporar la diversidad en todo su quehacer. En la siguiente sección se abordan algunos de los beneficios y ventajas competitivas de ser una empresa inclusiva de personas con discapacidad.

Ventajas competitivas de ser una empresa inclusiva

Las empresas inclusivas reconocen en la diversidad, la diferencia y la singularidad de las personas, posibilidades para aprovechar oportunidades y desarrollar fortalezas. Por eso trabajan por identificar y superar todas aquellas barreras excluyentes, para realizar ajustes y tomar medidas que permitan respetar las especificidades y necesidades concretas de todos los públicos con los que se relacionan.

Figura 2. Beneficios de ser una empresa inclusiva



Fuente: Suter, Rhiannon, et. al. (2007)

Las ventajas competitivas o beneficios de convertirse en una empresa incluyente se pueden agrupar en seis bloques: estratégicos, comerciales, sociales, legales, éticos y profesionales (Suter, et.al., 2007)(Figura 2). Seguidamente, se describirán cada uno de ellos:

1. Beneficios estratégicos: son aquellos que se derivan de comprender y atender las necesidades individuales de clientes, empleados y otras personas clave y de que las diferencias sean parte esencial del negocio. Implica aprovechar las siguientes tendencias:

- La población es cada vez más diversa y el mercado laboral es complejo
- La tecnología incrementa cada vez más el potencial individual y organizacional
- Se espera una gestión más flexible de los individuos
- El segmento de “uno”, es decir utilizar las diferencias para innovar y llenar las expectativas de un servicio individualizado.
- Cada vez se demanda más transparencia de parte de las empresas.
- La función de las empresas en las relaciones sociales e individuales ha cambiado, se espera de las empresas un papel más social.
- Incremento de las responsabilidades legales en el cumplimiento de las convenciones sobre derechos humanos y las leyes antidiscriminación. (Figura 3)

Figura 3. Beneficios estratégicos



Fuente: Suter, Rhiannon, et. al. (2007)

2. Beneficios económicos: las empresas inclusivas obtienen beneficios económicos que se relacionan con la reducción de costos y aumento de la productividad, debido a que desarrollan mejoras prácticas de gestión del recurso humano, promueven una oferta de servicios y productos más innovadores, establecen una relación más fuerte con sus públicos de interés y generan una mayor satisfacción de sus clientes y personal por las relaciones excepcionales que logran establecer con ellos. Asimismo, se generan otros beneficios económicos por:

- Altas tasas de retención y reducción de costos de jubilación por problemas de salud
- Habilidad para explotar el potencial facilitador de la tecnología
- Mejor gestión de las personas y aumento de las habilidades de los supervisores
- Mejores productos y servicios diseñados bajo el uso centrado en el usuario

- Mayor acceso a un mercado creciente
- Mejor servicio al cliente, pues el personal es más flexible y receptivo a las necesidades individuales
- Reclutamiento de la mejor gente para el trabajo y no la más conveniente para el proceso de reclutamiento
- Aumento de la moral y compromiso de los empleados debido a políticas y acciones de tratamiento más justo
- Uso eficiente de las personas mediante el suministro oportuno de los ajustes
- Reducción de costos seguridad y salud, debido a que se implementan más acciones para mejorar la salud ocupacional de los trabajadores, por lo que se reducen costos por accidentes, días perdidos, incidencia de discapacidad por causas de trabajo, entre otros (Figura 4).

Figura 4. Beneficios económicos



Fuente: Suter, Rhiannon, et. al. (2007)

- 3. Beneficios legales:** las empresas inclusivas cumplen la legislación más allá de los “mínimos” exigibles en correspondencia con los instrumentos de protección de los derechos individuales y grupales de empleados y clientes con discapacidad, el enfoque derechos humanos y la legislación antidiscriminatoria. (Recuadro 2). Este accionar mejora su imagen pública, su reputación y el posicionamiento de su marca, al gestionar prácticas de negocio transparentes y de rendición de cuentas que estrechan su relación con sus públicos de interés.

De igual manera, las empresas inclusivas obtienen otros beneficios por cumplir con la ley. Por ejemplo, en Costa Rica, la Ley 7092 del 19 de mayo de 1988 sobre el impuesto a la renta e incentivos en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad y su Reglamento, establece beneficios fiscales a los empleadores que contraten a personas con discapacidad, los cuales consisten en la deducción de la renta bruta de los sueldos, los sobresueldos, los salarios, las bonificaciones, las gratificaciones, las regalías, los aguinaldos, los obsequios y cualquier otra remuneración por servicios personales efectivamente prestados, siempre y cuando proceda y se hayan hecho las retenciones permitidas por ley (Módulo 8).

- 4. Beneficios sociales:** una empresa inclusiva refuerza la cohesión social y se beneficia de la competitividad económica, por esta razón, dentro de su estrategia de negocio incluye el abordaje de la exclusión social de las personas con discapacidad como parte de su compromiso para contribuir con la reducción de la pobreza, el desempleo de la población con discapacidad, la reducción de la discriminación en el acceso a servicios y productos, entre otros.
- 5. Beneficios éticos:** una actitud inclusiva hacia la discapacidad traerá mayor confianza y mejorará la reputación de la empresa. Además, alineará los valores corporativos con las normas establecidas por la legislación laboral y los estándares internacionales, estrechando los vínculos con sus públicos de intereses al lograr una mayor alineación con sus expectativas.
- 6. Beneficios profesionales:** las empresas inclusivas reciben beneficios personales y profesionales para las personas ejecutivas de las empresas que toman un liderazgo en el tema de discapacidad. Lo anterior, porque se generan conocimientos técnicos en áreas como gestión de personal, accesibilidad, apoyos técnicos y ajustes razonables. De igual manera, se promueve un clima organizacional más positivo, se potencia la creatividad y la innovación.

Recuadro 2. Marco normativo en discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas el 6 de diciembre del 2006 y ratificada por Costa Rica mediante Ley 8661 de 19 de agosto de 2008, brinda el marco conceptual del enfoque de derechos humanos de la discapacidad. Este instrumento se refiere al derecho a trabajar de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás personas, lo cual incluye tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad (art. 27).

Esta Convención establece que se debe prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas:

- Las condiciones de selección, contratación y empleo,
- La continuidad en el empleo,
- La promoción profesional, y
- Unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

Los gobiernos deben promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas. Además, se deben realizar los ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.

A la luz de esta Convención, los Estados deben tomar medidas para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad (art. 4.1.e). Más aún, se debe fomentar la toma de conciencia, promoviendo el reconocimiento de las capacidades, los méritos y las habilidades de las personas con discapacidad y de sus aportaciones en relación con el lugar de trabajo y el mercado laboral (art. 8.2.a. iii).

Por su parte, la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley 7600 del 2 de mayo de 1996), y su Reglamento (Decreto Ejecutivo 26831 del 23 de marzo de 1998) es la norma nacional principal que se refiere a los derechos las personas con discapacidad: el derecho a la educación, a los servicios de salud, a la recreación, al espacio físico libre de barreras, etc. En su art. 23, establece que las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar en igualdad de condiciones.

Según el art. 24, se considerarán actos de discriminación en el ámbito del trabajo:

- Emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes.
- Exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante.
- No emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo.
- En razón de la discapacidad negar a una persona el acceso y la utilización de los recursos productivos.

Fuente: Ley 7.600, Ley 8661

¿Qué es discapacidad?

A lo largo del tiempo las personas con discapacidad han sido discriminadas y excluidas por una serie de prejuicios que las han situado en los ámbitos del rechazo, la lástima y la visión médica. Se pueden reconocer cuatro enfoques o modelos en discapacidad, que aún al día de hoy coexisten en la sociedad y que conciben la discapacidad desde una visión de lástima/caridad/asistencia, pasando por una conceptualización de esta como un problema individual/enfermedad, hasta llegar a situarla como un asunto social donde el entorno juega un papel fundamental y donde las personas con discapacidad son titulares de sus derechos humanos. Estos enfoques son: el de beneficencia, el médico, el social y el de derechos humanos (Recuadro 3).

Recuadro 3. Cuadro resumen enfoques en discapacidad

	Enfoque de beneficencia	Enfoque médico	Enfoque social	Enfoque de derechos humanos
¿Cómo concibe la discapacidad?	<p>Las personas con discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viven una situación trágica. • No pueden cuidar de sí mismas. • <i>I n s p i r a n</i> compasión. • Son objeto de acciones benevolentes. 	<p>Las personas con discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesitan ser curadas. • Juegan un rol pasivo como pacientes. • Son consideradas anormales. • Son incapaces de vivir en forma independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • La discapacidad es el resultado de una manera errónea de organizar la sociedad. • Las personas con discapacidad enfrentan prejuicios y barreras que impiden su plena participación en igualdad de condiciones. • La discapacidad no es un problema individual y se deriva principalmente del entorno social, que puede ser una limitante o un factor de empoderamiento • Las personas con discapacidad pueden y deberían participar en la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza el pleno disfrute en condiciones de igualdad de los derechos humanos de las personas con discapacidad, y promueve el respeto de su dignidad inherente. • Se centra en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la participación en la sociedad. • Requiere que las autoridades garanticen los derechos y no los restrinjan. • Considera que las personas con discapacidad son titulares de derechos.

Recuadro 3. Cuadro resumen enfoques en discapacidad

<p>¿Cómo propone tratar la discapacidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las personas con discapacidad necesitan ayuda, simpatía y caridad. Recolectar y dar dinero para ayudar a las personas con discapacidad. 	<p>Las personas con discapacidad necesitan toda la rehabilitación posible para que puedan alcanzar los mejores niveles de normalidad, a fin de obtener acceso a derechos y poder participar en la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar las barreras del entorno que limitan la participación de las personas con discapacidad, incluidas las actitudinales. Habilitar la participación de las personas con discapacidad en la formulación de políticas públicas. Hacer que todos los servicios públicos y las políticas sean accesibles e inclusivas. Asegurar la accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar las leyes para asegurar su plena inclusión en todos los aspectos (educación, familia, comunidad, laboral, etc.). Aplicar políticas para fomentar la concienciación sobre sus derechos. Respetar el principio de igual y reconocimiento ante la ley. Regular el sector privado
<p>¿Quién es el principal garante de los derechos de las personas con discapacidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Los benevolentes, las instituciones de caridad, los hogares de acogida, las fundaciones, las instituciones religiosas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Doctores y autoridades sanitarias. Frecuentemente el Ministerio de Salud. 	<p>El Estado, todos los ministerios, la sociedad.</p>	<p>El Estado, todos los ministerios y la sociedad.</p>

Fuente: OACDH, 2014

Desde el enfoque de derechos humanos, “el problema” no está en la persona con discapacidad, sino la sociedad (El Estado y sus instituciones) que discrimina y excluye. Las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad en igual medida que el resto de las personas, pero siempre desde la valoración y el respeto a la diferencia. Es preciso reorientar la atención hacia el impacto de las barreras sociales y ambientales, como el transporte y los edificios inaccesibles, las actitudes discriminatorias y los estereotipos culturales negativos. La discriminación hacia las personas con discapacidad es un problema de derechos civiles, políticos, culturales, como lo es la discriminación hacia cualquier grupo humano por género, etnia, edad, color de la piel, etc.

La discapacidad es un “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencia 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” (Preámbulo, inciso e, CDPD). Desde el enfoque de los derechos humanos para definir “discapacidad” se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- **La discapacidad como concepto evolutivo y dinámico**, que tiene su origen en las barreras debidas a la actitud y al entorno en una determinada sociedad
- **La discapacidad como interacción entre una deficiencia y su entorno**: el entorno es el que debe estar uniformemente abierto a todos sus miembros. Las personas tienen discapacidad cuando interactúan con un entorno desfavorable o inaccesible.
- **Abarca todos los tipos de discapacidad**: la CDPD incluye a las personas con discapacidad física, mental, intelectual y sensorial a largo plazo, así como a aquellas con discapacidad a corto plazo o las personas que se consideren parte de tales grupos
- **Se clasifica a las barreras y no a los seres humanos**: las barreras externas a la persona son factores constitutivos de la discapacidad. “El problema que enfrenta una persona con discapacidad se mide en función de las barreras existentes y no en función de la categoría o el porcentaje de deficiencia”. (OACDH, 2014; citado por PNUD, OIT y UNA, 2015).

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (art. 1 CDPCD).

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, en su Artículo 3, recoge ocho principios fundamentales del enfoque de derechos humanos respecto a la discapacidad. Estos son:

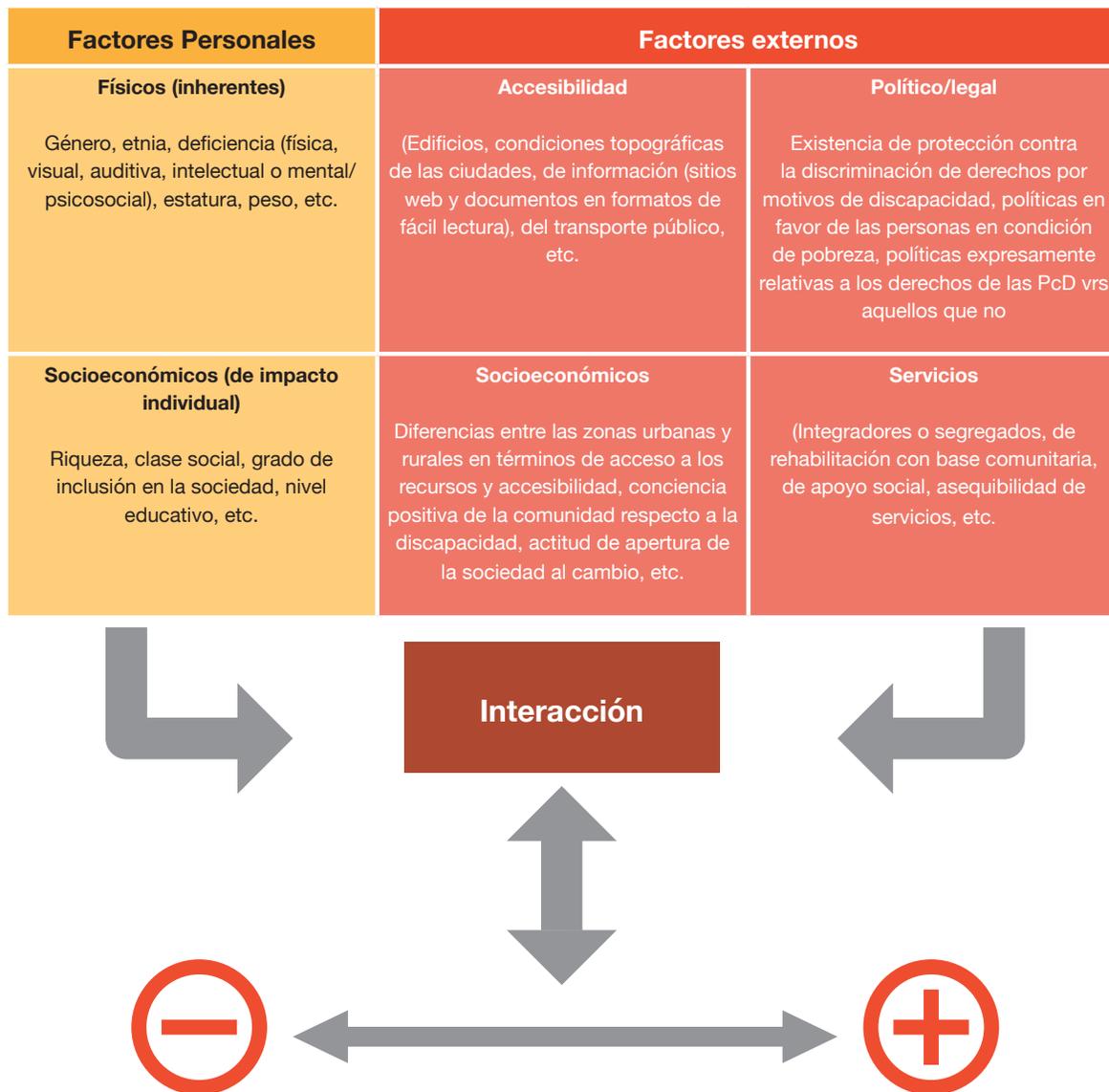
- Respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las demás personas.
- La no discriminación
- Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad
- Respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana
- Igualdad de oportunidades
- Accesibilidad
- Igualdad entre el hombre y la mujer
- Respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y a su derecho a preservar su identidad

¿Cómo funciona la discapacidad?

La discapacidad es resultado de la interacción entre la circunstancia personal de un individuo y factores del entorno que conjuntamente dan lugar a la discapacidad y afectan la participación de esa persona en la sociedad.

Los factores personales pueden ser físicos y socioeconómicos, mientras que los factores del entorno contienen aspectos relacionados con la accesibilidad, jurídicos/normativos, socioeconómicos y relacionados con los servicios. Todos estos factores pueden exacerbar o minimizar la discapacidad y se conjugan para determinar en qué medida una persona puede participar en la sociedad y en qué medida existe discapacidad (Figura 5).

Figura 5. ¿Cómo funciona la discapacidad?



Fuente: OACDH, 2014.

Entre los factores personales físicos se incluyen las deficiencias (límite o restricción) de la persona. Se debe subrayar que la CDPD no niega la existencia de deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales (auditivas o visuales); lo que rechaza es un enfoque que limite o excluya la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad a causa de tales deficiencias, pues estas se encuentran en las barreras físicas y actitudinales que se plasman en la legislación, políticas discriminatorias, la sociedad y el entorno (OACDH, 2014). Las empresas, al ser inclusivas aportan de manera significativa a la creación de entornos positivos o habilitantes para las personas con discapacidad.

Barreras

Las barreras son los obstáculos que enfrentan las personas con déficits o deficiencias en su interacción diaria y son las que generan la discapacidad (OACDH, 2014). Están relacionadas con los factores externos que dan lugar a la discapacidad, tales como la accesibilidad, aspectos jurídicos y normativos, socioeconómicos y relacionados con los servicios. (OIT, PNUD y UNA, 2015)

Algunas de las barreras más comunes son las actitudinales, las de comunicación y las del entorno, que se describen a continuación.

1. **Barreras actitudinales:** Corresponden a las creencias erróneas, expresiones, estereotipos y prejuicios que existen sobre las personas con deficiencias en la sociedad, al no cumplir con los “estándares de ser humano establecidos” .
2. **Barreras de comunicación:** Abarcan aquellos obstáculos o impedimentos que se presentan en el entorno e impiden que una persona con una discapacidad pueda comunicarse. Esto incluye el código en que se envía o recibe el mensaje (verbal, escrito, de signos, visual, gestual), el canal utilizado (radio, televisión, computadora), el contenido (simple, complejo, imagen de la discapacidad positiva o negativa), el formato del mensaje (visual, auditivo, táctil) y el contexto donde se efectúa la comunicación (iluminado, ruidoso, etc.).
3. **Barreras físicas del entorno:** Se relacionan con aquellos obstáculos que existen para garantizar el desplazamiento de las personas en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. Estas barreras se pueden dividir en tres tipos: arquitectónicas, urbanísticas y del transporte. (Módulo 3) (OIT, PNUD y UNA, 2015)

Apoyos

Los Estados deben adoptar todas las medidas pertinentes para que los servicios sean inclusivos, de conformidad con lo que establece la CDPD, para minimizar o suprimir las barreras que el entorno presenta a las personas con discapacidad y promover la igualdad de oportunidades y eliminar su discriminación.

La prestación de servicios exige el acceso a los servicios generales (aquellos proyectados para la toda la población) en igualdad de condiciones con las demás personas, y además que se proporcionen apoyos concretos a las personas con discapacidad para que puedan disfrutar de los mismos derechos que los demás (OACDH, 2014).

Una de las medidas pertinentes que deben adoptar los Estados para eliminar la discriminación y promover la igualdad de acceso a los servicios de las personas con discapacidad es asegurar la realización de ajustes razonables. (Módulo 6). Los ajustes razonables pueden requerir la implementación de modificaciones, ajustes y apoyos tales como la asistencia personal, los animales de servicio, los productos de apoyo y una actitud positiva de la sociedad. (Recuadro 4)

Recuadro 4. Apoyos para Personas con Discapacidad

- **Asistencia personal:** consiste en brindar los servicios de apoyo que requiera una persona con discapacidad para asistirlo en su vida cotidiana, incluyendo la interpretación y la asistencia física (para bañarse o alcanzar objetos, entre otras necesidades). Estos apoyos pueden ser permanentes o intermitentes y se dirigen a facilitar la participación de las personas en la sociedad sin que esto afecte su autonomía personal o independencia.
- **Animales de servicio:** incluyen aquellos que han sido entrenados para dar asistencia a una persona con discapacidad y desempeñar algunas de las funciones y tareas que esta no puede realizar de forma autónoma. Por ejemplo: animales que apoyan la movilidad (perros guías), que alertan a personas con limitaciones auditivas sobre sonidos, entrenados para impulsar una silla de ruedas o cargar y levantar cosas para una persona con dificultades de movilidad, entrenados para asistir a personas con limitaciones de movilidad, como pérdida del equilibrio.
- **Productos de apoyo:** elementos requeridos por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía. Los productos de apoyo son instrumentos que se utilizan para mejorar la calidad de vida de las personas y propiciar su igualdad de oportunidades. Por ejemplo: productos de apoyo para tratamiento médico personalizado, para el entrenamiento de habilidades, ortesis y prótesis, productos de apoyo para el cuidado y la protección personal, para movilidad personal, para actividades domésticas, mobiliario y adaptaciones para viviendas y otros inmuebles, para comunicación y la información, para la manipulación de objetos y dispositivos, para mejorar el ambiente, herramientas y máquinas, para el empleo y la formación profesional y para el esparcimiento. (CEAPAT, 2013),
- **Actitud positiva:** por parte de todos los miembros de la sociedad constituye un gran apoyo para el logro de la meta: la participación independiente y autónoma de las personas con discapacidad en su entorno.

Fuente: OIT, PNUD y UNA, 2015

¿Cómo dirigir la empresa hacia la inclusión de la discapacidad?

Para dirigir la empresa hacia la inclusión de la discapacidad se propone la utilización de una metodología con 7 pasos básicos que inicia con la realización de un diagnóstico de la empresa en todas sus dimensiones, la formulación de una política empresarial inclusiva de la discapacidad, la incorporación de principios orientadores en discapacidad en la cultura y quehacer organizacional (Recuadro 5), la identificación de las necesidades que tiene la empresa como resultado del diagnóstico y el diseño de un plan de acción que la dirija hacia la inclusión de la discapacidad como su estrategia de negocio. (Figura 6)

Figura 6. Siete pasos básicos para dirigir la empresa hacia la inclusión de la discapacidad



Fuente: Adaptado de Trust for the Americas, 2009

Esta caja de herramientas toma en consideración estos 7 básicos para dirigir la empresa hacia la inclusión y presenta una serie de herramientas que se proponen facilitar a las empresas hacia este proceso, teniendo como eje central principios orientadores como responsabilidad social, alianza público-privada, no discriminación, igualdad de oportunidades, autonomía personal y autodeterminación, participación plena en todas las actividades de la vida, accesibilidad y diseño universal y gestión de la discapacidad. (Recuadro 5)

Recuadro 5. Principios orientadores de empresas inclusivas

Responsabilidad Social: compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense.

Alianza público-privada: articulación de esfuerzos entre los tres principales actores del desarrollo sostenible en la sociedad, el Estado, la sociedad civil y el sector empresarial, que permita crear y sostener la convergencia de intereses de bien común

No Discriminación: eliminación de toda distinción, exclusión o restricciones basada en el sexo, edad, preferencia sexual, discapacidad, religión que tenga por objeto o resultado el menoscabar o anular el reconocimiento goce, o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales

Igualdad de Oportunidades: acciones dirigidas a corregir las desigualdades construidas por los procesos y estructuras discriminantes de la sociedad para equiparar las oportunidades de las personas con discapacidad

Autonomía Personal y Autodeterminación: derecho de las personas con discapacidad a su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones.

Participación plena en todas las actividades de la vida: inclusión e integración de la persona –especialmente con discapacidad- en todas las situaciones vitales sin restricción alguna garantizando la satisfacción de todas sus necesidades básicas y sus derechos humanos.

Accesibilidad y Diseño Universal: todas las esferas de la participación social que conforman el entorno se encuentran a disposición de las personas, incluyendo las que presentan una discapacidad, propiciando así su inclusión en todos los ámbitos de la sociedad.

Gestión de la Discapacidad: proceso que se desarrolla en el lugar de trabajo para facilitar el empleo de personas con discapacidad, mediante un esfuerzo coordinado que toma en consideración las necesidades individuales, el entorno de trabajo, las necesidades de la empresa y las responsabilidades jurídicas

Fuente: Trust for the Americas, 2009

Referencias bibliográficas

- AECA (2003): *Comisión de Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de: <http://www3.uji.es/~munoz/AECA.DOC>
- Arias, M. (2009): *Educación, trabajo y diferencias en el tamiz de la organización social: Conversaciones abiertas*, Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1988). *Ley 7092, Aprobación del impuesto a la renta e incentivo en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1996). *Ley 7600, Aprobación de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1999). *Ley 7948, Aprobación de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008). *Ley 8661, Aprobación de la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2010). *Ley 8862, Aprobación de Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2011). *Reglamento Ley 8862, Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (1998). *Reglamento de la Ley 7.600 de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. San José
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (1988). *Reglamento de la Ley 7092 del Impuesto sobre la Renta*. San José
- Awes, G. (2001): *El diseño de las profesiones y el perfil profesional*, Universidad de Talca, Talca.
- CNREE, CFIA (2010): *Guía integrada para la verificación de la accesibilidad al entorno físico*, Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, San José.
- CNREE (2013): *Términos correctos sobre discapacidad*. En <http://www.cnree.go.cr/sobre-discapacidad/terminologia-adecuada/terminos-correctos-sobre-discapacidad.html>
- Employer Assistance & Resource Network (2014): *A Toolkit for Establishing and Maintaining Successful Employee Resource Groups*, http://www.askearn.org/refdesk/Workplace_Culture/Employee_Resource

- Fundación Once (2014): *Guía de responsabilidad social empresarial y discapacidad*, <http://rsed.fundaciononce.es/cuestionario.aspx>
- Grupo Roble Costa Rica (2010): *Política laboral interna para la prevención y sanción de conductas discriminatorias*, Recursos Humanos, San José.
- IMEPE (s.f.): *Directrices para la contratación de personas con discapacidad*, Instituto Municipal de Empleo y Promoción Económica, Alcorcón, España.
- IMSERSO (2008): *Ajustes razonables del puesto de trabajo para personas con discapacidad. Estudio de fuentes secundarias*, Informe final, Gobierno de España, Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Secretaría de Estado de Política Social, España. Recuperado de: <http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/factoresadaptpuestos.pdf>
- Mendieta, A. (2013): *Política para empresas inclusivas: Una oportunidad de negocios*, POETA-Red de empresas inclusivas, San José.
- Ministerio de Sanidad y Política Social (s.f.): *Portal de la adaptación de puestos para personas con discapacidad y ajustes razonables*, ADAPTyAR, <http://adaptyar.ibv.org/index.php/otros-metodos/metodos-de-adaptacioninsercion>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003): *Libro Blanco por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*, España
- MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social). (2012). *Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica*. San José: MTSS.
- MLDM, TKA (2014): *Barreras Arquitectónicas.es*, <http://www.mldm.es/BA/02.shtml>
- OCDE (2012). *Better Skills, Better Jobs, Better Lives. A strategic approach to skills policies*. Obtenido de: <http://skills.oecd.org>
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH) (2014). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Guía de formación*. Serie de capacitación profesional N°19. Naciones Unidas: Nueva York y Ginebra
- ONU (Organización de las Naciones Unidas). (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>
- Organización Internacional del Trabajo (2002): *Gestión de la discapacidad en el lugar de trabajo, Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT*, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra

- OIT (2013): *Herramientas de apoyo para la inclusión laboral*. Organización Internacional del Trabajo, SOFOFA, Santiago de Chile
- OMS (1999): *Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad*, Recuperado en <http://www.discapnet.es/NR/rdonlyres/e7dtgzftjd4jnvspx4sjjwlnqi4s5prvneethaofuwaxciwtfj7lqyjm4to7yet4dryo gntjb5einw6fyfgyvmwh53ha/C>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Organización Internacional del Trabajo y Universidad Nacional (2015). *Caja de herramientas Redes Locales de Intermediación de Empleo para Personas con Discapacidad*. Oficina Internacional del Trabajo, San José
- Quintero, A. (s.f.): *Selección de personal por competencias*, http://cmap.upb.edu.co/rid=1227502343677_657199519_11734/D-08%20COMPETENCIAS%20Selecci%C3%B3n%20por%20Competencias.doc
- Palacios, Agustina (2008): *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Ediciones CINCA, Madrid.
- Suter, Rhiannon, et. al. (2007): *Realising Potential: Disability Confidence Builds Better Business*, Cornell University, ILR School, Gladnet Collection, United Kingdom.
- Tobón, S. (2005): *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*, Eco ediciones, Bogotá.
- Trust for the Americas (2009): *Currículo digital: Módulo de capacitación empresarial sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Organización de Estados Americanos. Fundación para las Américas
- Trust For the Americas. (2009): *Guía de información básica para facilitar la inserción laboral de personas con discapacidad a puestos de trabajo*, POETA, OES, San José: POETA. OEA.
- Trust for the Americas. (2010): *Guía regional de accesibilidad para empleadores*, OEA, BID, Washington D.C.
- UNESCO (2005): *Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All*, United Nations
- United Nations Human Rights Office of the High Commissioner (2012): *The Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, Training Guide, Professional Training Series, No. 19, New York and Geneva.
- Vallarino, N. (2010): *Análisis de los factores que mejoran el nivel de inserción laboral de personas con discapacidad, a través de la gestión del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, en la Ciudad de Panamá, años 2006 a 2009*, Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana, San José.
- Varios (2014): *Mitos y prejuicios en la contratación de trabajadores con discapacidad*, <http://www.incluyeme.com/mitos-y-prejuicios-en-la-contratacion-de-trabajadores-con-discapacidad/>
- Viquez, M. (2012). *Guía para la inspección y diagnóstico de condiciones de accesibilidad en lugares de trabajo y negocios*, <http://www.slideshare.net/AEDCR/gua-para-inspeccion-y-diagnostico-de-condiciones-de-accesibilidad-en-lugares-de-trabajo-y-negocios#>
- Vogel, Nadine (2011): *"Disability Employee Resource Groups"*, in Diversity Journal, <http://www.diversityjournal.com/5688-disability-employee-resource-groups/>

Sitios Web consultados

Adaptar.

<http://adaptyar.ibv.org>

Adapta Empleo.

<http://www.adaptaempleo.es>

Adaptación de Puestos de Trabajo, Recomendaciones y Ayudas Técnicas (APTRA).

<http://aptra.port talento.es/aptra/index.aspx>

Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)

<http://www.aedcr.com>

Atención a la deficiencia auditiva.

<http://www.oiresclave.org>

Busco Empleo.

<http://buscoempleocr.com>

Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la Persona con Discapacidad Inerlecular, A.C

<http://www.confe.org.mx>

Conocimientos Web.

<http://www.conocimientosweb.net>

Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTEFOR).

<http://www.oitcinterfor.org>

Employer Assitance and Resource Network.

<http://www.askearn.org>

Inclúyeme:

<http://www.incluyeme.com>

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Catálogo de Normas Técnicas.

<http://inteco.or.cr/esp/centro-documentacion/catalogo-de-normas>

Integración laboral de personas con discapacidad en las entidades financieras.

<http://bancadis.ibv.org>

Job Accommodation Network (JAN):

<http://askjan.org/espanol/espanol.htm>

Servicio de información sobre discapacidad (SID).

<http://sid.usal.es/default.aspx>

TUTOR-DIS.

<http://tutor-dis.ibv.org>

