

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA

Escuela de Psicología

Informe de Práctica Supervisada en el área de Psicología Laboral

Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad

Elaborado por:

Delany Cristina Arroyo Chacón

Alajuela, Costa Rica

Junio 2019

2 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
Delany Arroyo Chacón

Tabla de contenido

Informe de práctica profesional supervisada	4
Descripción de la institución.....	6
Filosofía empresarial.....	7
Alajuela Empleable y Empleo Inclusivo.....	8
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad.....	12
Psicología organizacional.....	14
Evolución histórica.....	15
Procesos de la psicología organizacional.....	18
Curriculum Vital.....	25
Entrevista.....	27
Assesment Center Method.....	32
Gestión por competencias.....	34
Reforma Procesal Laboral de Costa Rica.....	37
El trabajo y las personas con discapacidad.....	39
Discapacidad.....	40
Empleo con apoyo.....	48

3 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Desafíos para la inclusión laboral 50

Plan Nacional de Inclusión Laboral de Costa Rica 52

Capacitaciones..... 55

Desventaja Laboral..... 57

Responsabilidad social empresarial e inclusiva 59

Metodología aplicada..... 66

 Reunión de coordinación..... 67

Población atendida en la práctica profesional supervisada 89

 Participación de la practicante..... 92

Alcances y limitaciones de la práctica 93

 Alcances 93

 Limitaciones 94

Conclusiones 95

Recomendaciones 97

 A la escuela de psicología 97

 A la Caja Costarricense del Seguro Social CCSS..... 97

 A la Oficina de Capacitación y Empleabilidad 97

 A las Empresas inclusivas 98

Bibliografía 99

Apéndice 104

Informe de práctica profesional supervisada

El presente informe de práctica profesional tiene como objetivo presentar los resultados de dicha práctica y dar a conocer la necesidad que poseen los profesionales en psicología, específicamente los encargados de dirigir los departamentos de recursos humanos, humanizar sus procesos, concretamente hablando del trato a la población con discapacidad y su deseo de involucrarse activamente en la vida laboral. Como bien se sabe, la psicología laboral y de las organizaciones, “es la rama de la psicología que se encarga del estudio del comportamiento humano en un entorno laboral” (Zepeda, 1999, citado por Veléz, 2015, pág. 139), normalmente esta área se suele utilizar en los departamentos de recursos humanos, donde ha logrado su incorporación en las empresas o industrias; en su tarea de gestión en todo lo relacionado con trabajo-funcionario-organización y viceversa.

Hablando específicamente del tema de inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad, según (Rucci, 2008, citado por Aamodt, 2010) el propósito de la psicología laboral, es “aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos así como la de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano” (pág.2).

Como se puede observar, el rol del profesional en la psicología en un departamento de recursos humanos es fundamental, por medio de los conocimientos adquiridos durante su formación, tiene la capacidad de analizar y ver otras áreas de los postulantes que quizá otro profesional no haya desarrollado. Durante la práctica profesional se confirma la dificultad que enfrenta las personas con discapacidad en su búsqueda de empleo, en su mayoría incluso no son

5 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

tomados en cuenta en los procesos de selección de personal debido a su condición. Una persona con discapacidad tiene el derecho de participar en el proceso y ser evaluado e incluso ser *descartado sino cumple con los requisitos del puesto*; no sería un comportamiento ético de un profesional en psicología descartar a un postulante por tener alguna condición.

Al ser consciente del valioso aporte que un profesional en psicología laboral puede darle a la población con discapacidad en busca de trabajo, en su lucha constante de discriminación en el mundo laboral, nace la idea de brindar a estas personas herramientas que les permitan ser más competitivos a la hora de buscar un empleo, como venderse en una entrevista laboral y dar a conocer sus habilidades y competencias y que estas no sean invisibilizadas debido a su condición o tipo de discapacidad.

Durante el desarrollo de la práctica profesional supervisada, se tuvo participación activa en los procesos de atención, desarrollo de estrategias de atracción, selección de personal, elaboración y revisión de currículos y entrevistas grupales utilizando la técnica de evaluación situacional o más conocida como *Assessment Center Method*; a su vez en los procesos de capacitación en temas de materia laboral, como lo es la búsqueda de empleo efectivo y preparación para entrevistas laborales, guía para la utilización de plataformas virtuales de empleo.

Paralelamente se logró identificar la necesidad que tiene la población en ser preparados en estos temas, esto debido a que en algunos casos llevan varios años inactivos laboralmente y se encuentran desactualizados, otros porque es su primer experiencia y en otros casos porque su condición requiere formación en habilidades esenciales. Todos con diferentes condiciones pero con un aspecto en común y es sentirse proactivos socialmente.

Descripción de la institución

La Oficina de Capacitación y Empleabilidad (2016), se crea en el marco legal que estipula el Convenio de Cooperación Técnica firmado entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con la Municipalidad de Alajuela, el 6 de agosto del año 2003, renovado el 5 de noviembre del 2009 y en el año 2013. Años anteriores, esta oficina era conocida como Bolsa de Empleo pero desde el año 2010 fue nombrada dentro del Organigrama Institucional como: *Capacitación y Empleabilidad*.

Capacitación y Empleabilidad se encarga de realizar un vínculo entre las necesidades laborales y de capacitación de la población del Cantón Central de Alajuela y las ofertas laborales que ofrecen las empresas a nivel nacional, con especial énfasis las ubicadas en esta provincia, realizando un apoyo importante en la asesoría y capacitación que requieren las personas para aplicar a un nuevo puesto así como las empresas, en materia de sensibilización para la contratación igualitaria y equitativa.

La Bolsa de Empleo con cuyo nombre inició en el año 2004, y posteriormente en el año 2010 cambia su nombre a Capacitación y Empleabilidad, y desde entonces mantiene un compromiso de promover la calidad de vida de las personas desde la concepción de que el trabajo es fundamental para este alcance y que es un derecho y una obligación del Estado promover enlaces en esta línea, estipulado incluso en la Constitución Política. Además, que cada gobierno local contribuye en la descentralización de los servicios de empleo tomando en cuenta el contexto socioeconómico en el que se justifica la creación de esta oficina así como las necesidades laborales de la población y la realidad económica del país (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 7).

7 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

En el convenio, explícitamente, “la Municipalidad de Alajuela asume el compromiso de poner en funcionamiento esta oficina, proveerla de recursos materiales y económicos y sobre todo, de nombrar un profesional del área social o ciencias económicas como persona encargada de la misma” (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 7).

Filosofía empresarial

Misión.

Realizar un vínculo eficiente entre las personas que buscan oportunidades laborales y el sector empleador, mediante la información, orientación y seguimiento con el propósito de insertar a las personas oferentes del Cantón de Alajuela en el mercado laboral y al mismo tiempo, responder a las necesidades de la demanda de puestos de trabajos de las empresas (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 7).

Visión.

Ser la mejor oficina de intermediación de empleo del Cantón de Alajuela, reconocida por su innovación, calidad y servicio, tanto para las personas que buscan nuevas oportunidades laborales como a las empresas que buscan personal idóneo de forma ágil y eficiente (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 7).

Objetivo.

Ejecutar un servicio de intermediación de empleo, orientación laboral y vinculación con oportunidades educativas para el impulso de la empleabilidad de todas las personas subempleadas y desempleadas del Cantón Central de Alajuela junto a la sensibilización y

8 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

vinculación con el sector empresarial del país (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 7).

Dentro de la dimensión social del programa; Gobierno Local de Alajuela de Thompson, R. (2013-2016) la nueva alcaldía subraya el interés que la municipalidad promueva la intersectorialidad para la calidad de vida y textualmente señala los siguientes objetivos estratégicos ligado a la empleabilidad y la capacitación:

Queremos aprovechar la instalación y operación de los Centros de Educación Superior del Cantón, así como del INA para la formación y capacitación de nuestros jóvenes alajuelenses bajo los siguientes objetivos:

- Definir y apalancar políticas que permitan establecer programas que generen nuevas y mejores oportunidades de empleo a fin de lograr un crecimiento económico sostenido.
- Fortalecer el sistema de intermediación de empleo en coordinación con autoridades públicas y con el apoyo de la Universidad Técnica Nacional y otros centros de educación superior instalados en el cantón, permitan que el ayuntamiento colabore con las personas en la búsqueda de trabajos dignos.
- Fortalecer la educación pública, los demás centros de educación superior y el esfuerzo que realiza el INA de modo que sea una herramienta de cambio y de oportunidades para los alajuelenses.
- Crear programas de atención y de reinserción para las poblaciones en riesgo social.

Alajuela Empleable y Empleo Inclusivo

En el año 2010, Capacitación y Empleabilidad crea el programa denominado *Alajuela Empleable*, el cual se encarga de realizar un vínculo entre las necesidades laborales y de

9 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

capacitación de la población del Cantón Central de Alajuela y las ofertas laborales que ofrecen las empresas a nivel nacional, con especial énfasis las ubicadas en esta provincia, realizando un apoyo importante en la asesoría y capacitación que requieren las personas para aplicar a un nuevo puesto así como las empresas, en materia de sensibilización para la contratación igualitaria y equitativa (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 14).

El proyecto funciona en alianza entre el sector empresarial, con las necesidades de empleo de las personas, mediante un flujo permanente y adecuado de información y orientación laboral y un marco de incorporación de principios de igualdad y equidad social, género e inserción de personas socialmente vulnerables (Manual de procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad, 2016, pág. 14).

De acuerdo con Manual de Procedimientos Oficina de Capacitación y Empleabilidad (2016), este proyecto cumple con varios propósitos, entre ellos:

- Apoyo a las personas que lo requieran, en la elaboración e impresión del currículum vital a personas que buscan empleo.
- Coordinación con instituciones educativas para brindar capacitaciones académicas o técnicas de manera gratuita que permitan el impulso de capacidades y competencias para el acceso a mejores opciones laborales.
- Difusión de material informativo a toda la población sobre empleabilidad, derechos laborales, salarios mínimos, direcciones electrónicas con opciones de empleo y referencias institucionales.

10 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Capacitación a personas en condición vulnerable socialmente sobre acciones específicas para la promoción de la empleabilidad.
- Capacitaciones y talleres de sensibilización a las empresas sobre el enfoque de derechos humanos y laborales, necesidades especiales, género y diversidad social.
- Promoción de acciones de apoyo al sector empresarial y el impulso de opciones de autoempleo.
- Diseñar, implementar y ejecutar grupos educativos y de sensibilización sobre la elaboración efectiva y eficiente para buscar empleo mediante el uso de las guías metodológicas para la Gestión de la Orientación Laboral coordinado con el Ministerio de Educación Pública (MEP), Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Promocionar y difundir masivamente los servicios de la oficina mediante visitas a las empresas, uso de medios masivos de información, correos electrónicos, llamadas telefónicas y otras estrategias que permitan mantener un canal de comunicación constante con las empresas de la zona.
- Registrar, procesar y analizar la información captada de estudios de mercado sobre el comportamiento de la oferta y la demanda laboral, y se realiza información estadística para el análisis de la realidad en materia laboral del Cantón y proponer proyectos y estrategias de solución a las tasas de desempleo y falta de oportunidades laborales equitativas.
- Promover el empleo temporal mediante programas de subsidio por empleo para la población desempleada o subempleada.

11 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Elaboración de diagnósticos sociales referentes a necesidades del mercado de perfiles ocupacionales, realidad de comunidades y diferentes grupos sociales en materia de empleabilidad y calidad de vida, situación de las mujeres que desean trabajar remuneradamente, necesidades de capacitación vinculada a oportunidades reales laborales, y otros.
- Participar activamente en las ferias de empleo, empresariedad, ferias vocacionales y otras actividades organizadas por esta misma unidad u otras instituciones promocionando el servicio con el sector empresarial así como con la población meta.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar herramientas en reclutamiento y selección de personal para la inserción laboral eficaz de la población usuaria con discapacidad física y cognitiva de la Oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad de Alajuela, entre los meses de junio a agosto del 2019.

Objetivos Específicos

- Diseñar una feria de empleo para reclutar y atraer a la población con discapacidad física y cognitiva que vivan dentro del área de atención de la Municipalidad de Alajuela y deseen ser empleados y formar parte del proyecto.
- Elaborar un diagnóstico de posibles vacantes para la población con discapacidad con base en los directorios empresariales que posee la oficina Capacitación y Empleabilidad con la finalidad de vincular esta población con las oportunidades de empleo.

12 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Ejecutar los procesos propios de psicología del trabajo y de las organizaciones en la selección de personal como revisión de currículos, análisis de puestos, entrevistas laborales y aplicación de técnicas de assessment center.
- Capacitar a la población con discapacidad en procesos de formación para el empleo como la elaboración efectiva del currículo vital con fundamento en la Reforma Procesal Laboral, elaboración de un plan personal de búsqueda de empleo, la preparación para entrevistas laborales, y guía para utilización de plataformas virtuales de empleo que posee el país.

Inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad

La psicología del trabajo y de las organizaciones, es una rama de especialización dentro de la psicología, que tiene por finalidad el estudio de la conducta y comportamiento de las personas dentro del ámbito laboral, cuyo propósito es crear un ambiente de trabajo que resulte agradable y apto, para todos los colaboradores de la empresa, para lo cual se estudia y analizan todos los elementos que forman parte del espacio laboral, los cuales permitirán a los colaboradores llevar a cabo su trabajo con una mayor eficiencia y productividad (Olivares y González, 2014).

Otro de los puntos en los cuales se enfoca la psicología del trabajo y de las organizaciones es la “utilización de los principios ergonómicos, propiamente implementados en el diseño de lugares de trabajo, tareas y herramientas, que se adapten a las características fisiológicas, anatómicas y las capacidades de los colaboradores que se verán involucrados” (Zepeda, 2017, pág.51). Esto propiciando la comodidad y el sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización. Es importante mencionar que dependiendo de la persona que

13 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

va a ocupar el puesto de trabajo, este puede verse sujeto a modificaciones a nivel de estructura, más no de las funciones que se demandan de ese puesto.

Comúnmente se cree que el profesional en psicología que labora en un departamento de recursos humanos, solamente se encarga de procesos de reclutamiento, sin embargo esta es solamente una de las funciones que realizan; en el día a día las labores son aún mayores; teniendo que realizar otras tareas que le den continuidad a ese proceso de selección, entre ellas tenemos: evaluaciones de desempeño, planes de sucesión y carrera, análisis de clima organizacional, estrategias de retención de personal, reportes, manejo de bases de datos, en algunos casos manejo de planillas. Como se puede ver, es un trabajo de día a día el que se realiza.

La psicología del trabajo y de las organizaciones, es una disciplina que logra agrupar diferentes áreas que tienen como objetivo analizar y comprender el comportamiento y conductas de las personas. Es importante mencionar, que la psicología del trabajo y de las organizaciones no solo se enfoca en el trabajo individual relacionado a las entrevistas, proceso de reclutamiento y selección, sino también del estudio de los grupos, y como el ambiente de la organización afecta de manera indirecta o directa a los colaboradores y esta afectación repercutirá de forma positiva o negativa en la productividad y a los objetivos planteados por la empresa (Olivares y González 2014).

Relacionado a las funciones del profesional en psicología del trabajo y de las organizaciones, se espera que un profesional en esta área, en su actuar, lo ejerza con la ética debida, que su objetivo en cada proceso sea la integración de buenos valores, siempre en la búsqueda el bienestar del colaborador.

14 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Como se ha destacado en los párrafos anteriores, el profesional en esta área, ejecuta un trabajo muy completo y complejo; para poder realizarlo se requiere el trabajo en conjunto entre gerencias, administradores, funcionarios y todas las personas que son parte de la organización.

Psicología organizacional

“El desarrollo organizacional surge de la necesidad de las empresas por ser cada vez más competitivas, por mejorar su eficiencia y retener al talento que trabaja en ellas” (Zepeda,2017, pág.55). La psicología organizacional se considera como un ente de cambio en las organizaciones, con diferentes objetivos como la creación de equipos capaces de aprender de las experiencias de los demás y con ello lograr el máximo desarrollo posible, otro punto es implementar la gestión por competencias, donde se toman en cuenta, los conocimientos, habilidades, actitudes e intereses del individuo, las cuales permiten identificar aquellos puntos fuertes y por fortalecer del candidato con el objetivo de favorecer el desarrollo personal en el ámbito laboral, relacionando estas competencias con el perfil del puesto.

Es de relevancia que el profesional en psicología organizacional posea una visión interdisciplinaria y exigiendo de sí mismos más versatilidad para incursionar en los terrenos de la industria con verdadero éxito profesional, y no olvidarse de los colaboradores, generando un ambiente productivo dentro de la empresa.

Estos breves párrafos, permiten reconocer la mayoría de las funciones de la psicología organizacional, y como esta, actualmente, se posiciona de manera firme, dentro de las empresas, pero también deja en incógnita, cuando se marcó su inicio, es por ello que a continuación se hablará de la *evolución histórica*.

Evolución histórica

Este campo de aplicación de la psicología, surge alrededor del siglo XIX y los comienzos del siglo XX. Se considera que su inicio fue en el año 1903, con el escrito de unos de los precursores más importantes *Walter Dill Scott*, este escrito llevaba por nombre *The Theory of Advertising*, o en el año 1911 cuando escribió *Increasing Human Efficiency in Business*, en la que esta psicología fue aplicada a los negocios; también con el escrito de *Hugo Münsterberg*, el cual lleva por título, *Psychology and Industrial Efficiency*, este escrito fue publicado en el año 1913 (Guerri, 2017, párr.3).

La psicología industrial tuvo gran impacto durante la *Primera Guerra Mundial*, esto debido a la implementación del proceso de reclutamiento y selección de personal enfocado específicamente hacia el grupo de soldados, que posteriormente iban a integrarse al ejército en este proceso se utilizaron, evaluaciones como los test Army Alfa y Army Beta diseñados para dicho propósito y pruebas de habilidad mental, como de idoneidad (Guerri, 2017, párr.4)

En el año 1944 la *American Psychological Association (APA)*, crea la División 14 de Psicología Industrial y Organizacional, en 1970 esta cambia de nombre *División de Psicología Industrial y Organizacional*, y en este acontecimiento donde se genera el primer código de ética que plantea unos principios fundamentales: “competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto por la dignidad y los derechos de la gente, preocupación por el bienestar de los demás y responsabilidad social, atinentes por completo al ejercicio de la psicología organizacional en particular.” (Forero y Toro, 2004, pág. 6, citado por Vélez, 2015, pág.136).

Comentado [HC1]: Formato cita textual

16 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Los métodos investigaciones e implementaciones de la psicología laboral actual están estrictamente relacionados con las aportaciones de *William James*, *Henry Fayol*; los cuales se reconocen como dos de los principales investigadores de la psicología del trabajo en la búsqueda de las competencias, habilidades y facultades de la persona.

Seguidamente se presenta parte de la biografía de estos precursores, como también cada uno de sus aportes más importantes.

William James.

James es un reconocido psicólogo y filósofo, como psicólogo se le atribuye, la paternidad del *funcionalismo*, en este último se estudia la finalidad de la conciencia. El funcionalismo como tal, hizo hincapié en los avances de la psicología aplicada en diversas ramas: como la psicología industrial, la creación y administración de test de inteligencia, la psicología educacional.

Un principio importante tocado en sus diferentes avances es el llamado “*referencias* que son las comunicaciones que se producen en el interior y el exterior del organismo, y de las *referencias* estas siendo la respuesta que ejerce el organismo desde el interior al exterior dirigido hacia a un estímulo” (Guerri, 2017, parr.5).

Dentro de la teoría de funcionalismo describió también tres partes personalidad, el *Mi* o *Yo* material, el *Mi* social y el *Mi* espiritual, el *yo* material representa el cuerpo, el *mi* social representa el entorno, los amigos, la familia y el *mi* espiritual, todo aquello que diferencia el pensamiento, las ideas y sensaciones (Guerri, 2017, párr.7).

Con base en la teoría, James demostró, que trabajar con personas y hacia las personas es uno de los retos más grandes, debido a que no se conoce con certeza de que manera las personas

17 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

expresan, piensan, perciben e interpretan la información que reciben, tanto del exterior, como la que se genera en su interior, cada una de las personas posee un yo material, social y espiritual distinto.

Es allí en ese punto donde da inicio gran parte del trabajo del profesional en psicología laboral, conocer el ambiente en que se desenvuelve el colaborador y saber si estos factores están influyendo de forma positiva o negativa en sus actividades diarias, dentro de la empresa. Y posteriormente ir en busca de las soluciones que se adapten según sea la población colaboradora del sector empresarial, las soluciones como tal radican en la estructura, capacitaciones.

James, no solo fue precursor de esos aportes, sino que también abrió caminos de explotación para la psicología, cuando en el año 1890 publicó su obra “*Principles of Psychology* *Principios de psicología*, en el cual desarrollaba temas de sensación, percepción, las funciones del cerebro, los hábitos, el flujo de la conciencia, el sí-mismo, la atención, la memoria, el pensamiento, la emoción y la voluntad” (Guerri, 2017, parr.8).

Henry Fayol.

Henry Fayol, nacido en Europa, desarrolló la llamada “*teoría clásica*, preocupada por aumentar la eficiencia de su empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de la administración con bases científicas” (Guerri, 2017, par. 5).

“Se destacó también por la introducción de la función administrativa. Dio lugar a las funciones o ciclo administrativo: planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar, todas estas para generar un buen ambiente organizacional” (Guerri, 2017, par. 5).

18 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Dentro de sus aportes destaca el “analizar minuciosamente los movimientos mecánicos más eficaces para aumentar el rendimiento del trabajador e introduce un sistema de organización y racionalización del trabajo, de selección y entrenamiento de personal y de sistema de recompensas” (Guerri, 2017, par. 6). Es necesario destacar que en la mayoría de las ocasiones la productividad del sujeto, se relaciona con un estado de recompensas, y no precisamente enfocados en el área emocional de colaborador.

En este estudio pretende demostrar que todo trabajo es susceptible de ser analizado sistemáticamente y profundiza en la relación individuo-trabajo. La responsabilidad la depositan en la gerencia. El empleado hace lo que la organización es capaz de incentivar. No tenían en cuenta los estados de fatiga. Por estos elementos fueron altamente criticados (Guerri, 2017, par. 6).

Los aportes de estos grandes investigadores establecieron bases fuertes dentro de la ciencia psicológica y específicamente en el área laboral.

Estas investigaciones contribuyen a la formación del marco teórico de este informe y a los procesos ejecutados en la práctica profesional supervisada. Para efectos de este informe se desarrollarán algunos temas como; el diagnóstico de puestos, entrevistas laborales, técnicas de assessment center y procesos de formación para el empleo; a su vez se hará un resumen de la Reforma Procesal Laboral, pautas a seguir establecidas la Organización Internacional del Trabajo, y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Procesos de la psicología organizacional

Diagnóstico de puestos.

19 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Según Dessler y Valera (2009) el diagnóstico de puestos de trabajo es el procedimiento para determinar las responsabilidades de éstos, así como las características que debe tener la gente que se contratará para cubrirlos. El diagnóstico brinda información sobre las actividades y los requisitos del puesto. Luego, esa información se utiliza para elaborar las descripciones de los puestos de trabajo (lo que implica tal puesto) y las especificaciones o el perfil del puesto de trabajo (el tipo de individuo que hay que contratar para ocuparlo). (pág.80).

La información contenida en los diagnósticos de puestos, es la base de diversas actividades, que se deben realizar, por ejemplo la información relacionada a las responsabilidades del puesto, serían una de las bases para la creación de programas de capacitación; y otro ejemplo es la información proporcionada, acerca de las habilidades que el puesto requieren para desempeñar el trabajo, se utilizan para decidir el tipo de candidato que se debe reclutar y contratar.

El diagnóstico de puestos juega también un papel importante en la observancia de la igualdad de oportunidades, los encargados de ejecutar estos procesos, deberán escoger adecuadamente las herramientas de selección para un proceso de evaluación; estas deben relacionarse a las exigencias del puesto de trabajo en cuestión; por ello se recomienda la utilización de varias herramientas que permitan evaluar tanto los conocimientos profesionales, habilidades duras y competencias personales, a esto se le puede llamar una evaluación integral.

Para que un proceso sea objetivo, el encargado de realizarlo debe conocer a detalle las exigencias del puesto y por ende utilizar las herramientas que le permitan reclutar a las personas y a los candidatos que se apeguen a estos requerimientos. Durante un proceso de selección no es

20 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

posible modificar las funciones del puesto como tal, sin embargo el profesional en psicología del trabajo y de las organizaciones, si es necesario puede realizar adaptaciones estructurales, para una mejor adaptación y desempeño de funciones, generando procesos inclusivos.

Las organizaciones deben recabar datos para el diagnóstico de puestos, utilizando herramientas como: cuestionarios, entrevistas, la identificación del rol que se debe desempeñar en el puesto, observaciones, bitácoras de los participantes, uso de plataformas de internet y base de datos.

Esto con el “objetivo de otorgarle una buena imagen a la organización y por ende adaptar estructuralmente el puesto a diferentes tipos de población, de formación académica y facultades” (Dessler y Valera, 2009, pág. 81).

A continuación se enlista brevemente las herramientas que se utilizan en la recolección de la información para un diagnóstico de puestos según Dessler y Valera, (2009):

Cuestionarios.

Los cuestionarios son realizados por los supervisores o encargados de la evaluación, donde se incluye información de las obligaciones y responsabilidades relacionadas al puesto. Es importante mencionar que aquellas preguntas que se hayan elegido deben ser de fácil comprensión, y por ende de fácil revisión, estas mismas no deben encontrarse en los extremos, es decir que no permitan una buena respuesta o bien que esta se torne más extensa, ya que si no hay una buena interpretación y por ende una buena respuesta se pierde el objetivo; posteriormente luego de la culminación de este proceso, el cual tarda entre tres y cuatro horas, se les entrega a los colaboradores para que procedan a contestarlo.

Entrevistas.

Las entrevistas para este diagnósticos de puestos se pueden ejecutar ya sea para aquellos que se encuentren aplicando para el puesto o bien a uno a varios supervisores que conocen detalladamente las funciones que se ejecutan en el puesto.

La entrevista, es la técnica más utilizada para identificar las obligaciones y las responsabilidades de un puesto de trabajo, lo cual refleja sus ventajas. Lo más importante es que la entrevista permite que los trabajadores informen acerca de actividades y conductas, lo cual de otra manera tal vez no se obtendría (Dessler y Valera, 2009, p.81).

Observaciones.

La observación directa es especialmente útil cuando los puestos consisten en la ejecución de un proceso, por ejemplo operarios de limpieza, obreros de línea de ensamble o producción, auxiliar contable, atención al cliente, etiquetado y empacado, entre otros.

Sin embargo al realizarse un proceso de observación esta puede no resultar adecuada, cuando el puesto conlleva una gran cantidad de actividad intelectual, tampoco sería muy útil si el trabajador interviene sólo ocasionalmente en actividades relevantes.

Bitácoras de los participantes.

Un método para un buen diagnóstico de puestos es la bitácora diaria, en esta el empleado registra por escrito cada una de las actividades realizadas así como también el tiempo dedicado a cada una de ellas. Las bitácoras brindan un panorama muy completo del puesto; la unión de las bitácoras y una entrevista, permite recaudar gran cantidad de información importante de puesto.

22 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Es probable que el trabajador intente exagerar o bien, olvide colocar sus actividades desempeñadas y con ellas las horas. Sin embargo el carácter cronológico y detallado de la bitácora lo compensará.

Uso de plataformas de internet.

La mayoría de las técnicas para el diagnóstico de puestos poseen una o varias desventajas, si se han implementado todas estas técnicas y no surtieron el efecto deseado, el diagnóstico de puestos por medio de plataformas de internet sería una buena solución. Los profesionales de psicología laboral encargados del proceso pueden enviar cuestionarios estandarizados a sus colaboradores, como también *Quick Response code*, como lo indica su nombre en inglés, o español conocido como *código de respuesta rápida* o código (QR) los cuales con un escaneo fácil, permiten el acceso directo a la información que se desea obtener por parte de los supervisores y donde su forma de respuesta logra adaptarse, es decir pueden enviar su información ya sea escrita o por medio de una nota de voz.

Base de datos.

La información se compila en una hoja de registro, primero, se lista la información de identificación, el nombre del puesto, seguida de un breve resumen de este, se mencionan las tareas específicas del puesto de trabajo en orden de importancia o bien en orden de ejecución. Seguidamente el analista señala aspectos tales como el conocimiento que se requiere, las aptitudes necesarias y también las diferentes destrezas o facultades, que demanda el puesto.

El proceso de diagnóstico de puestos, se ejecuta bajo las premisas mencionadas anteriormente, pero para ello se deben de seguir una “serie de pasos con el principal objetivo, como lo es conocer las funciones de puesto y por ende la integración de la persona a la empresa a

23 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

ese puesto acorde a sus facultades” (Grados, 2013, pág.169), esta serie de pasos se desglosan a continuación:

- El diagnóstico, debe estar primeramente aprobado por los superiores sin excepción, se debe entregar los requisitos, para dejar claro por qué lo van a realizar y cuál es el objetivo a lograr.
- Se debe conocer a certeza de cual puesto o función necesitan analizar, esto sirve para plasmar las preguntas adecuadas, o elegir el método que más se adapte y con ello evitar sesgos.
- Un punto importante, es el método de acción, este determina las horas que se deban invertir para la ejecución, evaluación y la entrega de resultados. El método de acción, permite esclarecer si los objetivos del puesto se están cumpliendo.
- Es importante también que la persona encargada de evaluar, posea la preparación adecuada, por ende que conozca sobre las técnicas a ejecutar y las estrategias necesarias que se deban implementar durante el proceso.
- En la entrega de los resultados, quien estuvo a cargo del proceso de evaluación, utilizará la forma de proyectar es decir, la forma de dar a conocer los alcances o limitaciones, en este se debe abarcar toda la información requerida, ya sea por medio de un taller, un correo masivo, anuncios, llamadas telefónicas, panfletos entre otras.

Una vez que el proceso de diagnóstico de puestos haya culminado, es de suma importancia que los primeros en conocer los resultados sean los supervisores o encargados de área, los cuales darán el visto bueno, para luego ser suministrados a los colaboradores. Este proceso genera confianza entre sus colaboradores, porque logran observar el interés que tiene la empresa si de

24 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

generar cambios se trata, esto hace también que se sientan parte de la organización, pero no solo beneficia al capital humano, sino permite a los líderes ejecutar los cambios debidos en las funciones de cada puesto, en la estructura o bien dentro de la organización.

Actualmente las empresas otorgan un alto valor a las competencias personales en los procesos de reclutamiento, estas competencias también deben ir descritas en el manual de puestos, esto lleva por nombre *diagnósticos de puestos basados en competencias*.

Diagnóstico de puestos por competencias.

Según Dessler y Valera (2009), dentro de las organizaciones se implementa el diagnóstico de puestos por competencias, el cual consiste en describir el puesto en términos de competencias conductuales medibles y observables, como por ejemplo, los conocimientos, las habilidades y comportamientos que el colaborador que ocupa el puesto, debe mostrar, para desempeñar bien su función en el puesto.

El análisis basado en competencias se centra más en cómo el trabajador cumple con los objetivos del puesto o desempeña en realidad su trabajo. Por lo tanto, el análisis de puestos tradicional se enfoca más en el trabajo; mientras que el análisis basado en las competencias se concentra más en el trabajador, en específico, en lo que es capaz de hacer (Dessler y Valera, 2009, pág. 89).

Para reunir en este caso la información del puesto es indispensable que los encargados del departamento de recursos humanos, realicen una evaluación por competencias, donde se coloca el nombre del puesto y aquellas habilidades que se deben poseer para ejecutarle.

25 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

En relación a los objetivos planteados y ejecutados en la práctica profesional, se desarrollarán dos procesos en el área de reclutamiento y selección, estos siendo, la entrevista y el currículum vital.

Curriculum Vital

Aamodt, (2010), define el currículum vital como una “reseña de los antecedentes profesionales y educativos del solicitante” (pág.149).

El currículum vital (CV) es un documento de importancia en la búsqueda de empleo, y el medio por el cual los encargados de RH, a partir de la revisión de este, toman la decisión si el postulante avanza a la siguiente etapa del proceso, que serían entrevistas, evaluaciones y pruebas.

Si bien es cierto un CV no puede predecir el desempeño del postulante, porque tiende a ser sólo un resumen de la información de este, si presenta evidencias de su trayectoria laboral, por esto es preferible confeccionarlo bajo diferentes parámetros.

Entre ellos se pueden mencionar, según Aamodt, (2010):

- El currículum debe ser atractivo y fácil de leer, un CV puede tener un gran contenido, pero si no es atractivo, pocos entrevistadores querrán leerlo. El color blanco probablemente es el mejor, ya que este se puede escanear, copiar y ser enviada vía correo con más claridad que utilizando otros colores.
- El currículum no puede contener errores de escritura, ortográficos o gramaticales. Si se va a entregar una historia de vida laboral es importante tener el cuidado necesario al redactarlo. Se debe verificar antes de sacarle una impresión o ser enviado.
- El orden es indispensable, si la hoja de vida contiene manchones, arrugas o rayones no puede ser recibido, sin importar cuan calificado esté la persona para el puesto.

26 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- El currículum debe hacer que el solicitante se vea tan calificado como le sea posible sin mentir ni exagerar en los datos proporcionados.
- La fotografía aunque no se considera necesaria, si se decide colocar, no debe ser escaneada, de cuerpo completo, con efectos o a blanco y negro. Si se coloca una foto preferiblemente que esta sea de estudio, tipo visa o pasaporte.

Es importante aclarar que no existe un guía de CV estandarizada, pero si es importante que contenga todos los datos requeridos, entre ellos, el nombre completo del usuario, el número de cédula, número del teléfono de contacto, un párrafo donde redacte las competencias personales y posteriormente agregar su formación académica, experiencia laboral y referencias personales.

Si se siguen al pie de la letra cada una de las recomendaciones, tiene mayor posibilidad de ser notificado, hay que recordar que la imagen que proporciona la hoja de vida, será la que los entrevistadores utilicen para concertar una cita de entrevista y posteriormente, para una posible contratación.

Según, Aamodt, (2010), existen tres tipos de modelos de currículos, el modelo cronológico, mixto y funcional. Los primeros dos modelos se abarcaran de forma conceptual, el último, el currículum funcional, se explicara con mayor detalle, debido a que este CV es el que se implementa con la población con discapacidad.

Curriculum cronológico.

Este modelo organiza la información del solicitante de forma gradual, iniciando por los logros y los puestos de trabajo más recientes y finalizando por los logros y experiencia laboral más antigua. Este modelo se adapta hacia aquellos oferentes que cuenten con extensa trayectoria académica y laboral (Aamodt, 2010, pág. 151).

Curriculum mixto.

Este modelo, se adapta para todo tipo de candidato, en este se puede plasmar toda la información, desde la más reciente como la más antigua, no precisamente debe ir ordenado de forma cronológica, sin embargo se considera uno de los modelos más extensos (Aamodt, 2010, pág. 151).

Curriculum funcional.

El tipo de currículum funcional es conveniente cuando se quiere acceder a un sector profesional distinto, para el cual no es de mayor importancia la experiencia sino, las habilidades, facultades, competencias y la forma de trabajar de la persona.

Según Aamodt (2010), el currículum funcional como tal organiza los trabajos con base en las habilidades requeridas para desarrollarlos en vez del orden en el que se desempeñaron. Este currículum es especialmente útil para los solicitantes que estén cambiando de carrera o aún no cuenten con una larga experiencia laboral.

Un punto importante del currículum funcional, es que permite potenciar las competencias personales, sus logros. En distintas ocasiones el sector empresarial selecciona y recluta capital humano que tenga poca experiencia o bien que no cuente con ninguna, para darle la formación organizacional requerida.

Entrevista

La psicología del trabajo y de las organizaciones ejecuta procesos de entrevista, que permiten recaudar información importante del solicitante. Existen diferentes tipos de entrevista, las cuales

son implementadas en diferentes momentos o situaciones relacionadas a las funciones del puesto, habilidades que son importantes para el desempeño de este, entre otras.

Se explicaran cada uno de los tipos de entrevista y el concepto de esta, pero se desarrollará más ampliamente la entrevista por competencias, siendo esta la que más se adecua a la población de discapacidad dentro de un proceso de reclutamiento y selección.

“La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma” (Folgueiras, s.f, pág.2).

El objetivo de la entrevista es la obtención de forma oral, sobre acontecimientos, experiencias y opiniones. En la mayoría de los casos, la participación es por medio de dos personas específicamente entrevistador y el entrevistado, generándose una interacción en relación a un tema.

Según Folgueiras (s.f), existen tipologías de entrevista, la cuales se desarrollan a continuación:

Entrevista estructurada.

Para la elaboración de una entrevista estructurada se debe decidir de antemano que tipo de información se requiere recabar, luego de ello se establece un guion, este se debe llevar en secuencia, conforme a la respuesta del entrevistado, sin salirse de los parámetros establecidos.

Entrevista semiestructurada.

29 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

En la entrevista semiestructurada al igual, se debe decidir de antemano, el tipo de información que se requiere reunir, donde se establece un guion de preguntas, sin embargo a diferencia de la entrevista estructurada, no se debe seguir un parámetro específico.

(Folgueiras, s.f.), en la entrevista semiestructurada es “esencial que el entrevistador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta según las respuestas que se vayan dando o, inclusive, incorporar alguna nueva cuestión a partir de las respuestas dadas por la persona entrevistada” (pág.3).

Entrevista no estructurada o en profundidad.

En este tipo de entrevista, se realiza sin un guion establecido, solo se sigue un modelo de conversación entre iguales. En esta modalidad, el rol del entrevistador supone no sólo obtener respuestas sino también saber que preguntas hacer o no hacer. En la entrevista en profundidad no hay un guion prefijado sino una serie de temas con posibles cuestiones que pueden plantearse a la persona entrevistada. Así, dependiendo hacia donde vaya la entrevista, la persona entrevistadora deberá hacer uso de los diferentes temas trabajados. Por tanto, la entrevista se construye simultáneamente a partir de las respuestas de la persona entrevistada. Las respuestas son abiertas y sin categorías de respuesta establecidas a priori (Folgueiras, s.f, pág.4).

Entrevista según el número de personas.

La entrevista según el número de personas entrevistadas puede ser individual o grupal. En la entrevista individual participan dos personas, una ejerce el rol de entrevistador y la otra de entrevistado. En la entrevista grupal participan, como mínimo, tres personas. Una ejerce el rol de entrevistador y las otras dos son entrevistadas (Folgueiras, s.f, pág.4).

Entrevistas por competencias.

La entrevista es la herramienta por excelencia en la selección de personal; y es uno de los factores que más debe tener influencia en una decisión final respecto a la aceptación de un candidato (Alles, 2015).

Las entrevistas generan un impacto en el candidato ya sea de estrés, ansiedad, incertidumbre, miedo entre otros, esto debido al desconocimiento del proceso, del tipo de entrevista, el tipo de empresa, quién será el encargado, este comportamiento puede disminuir si el entrevistador posee la pericia de generar rapport, con el entrevistado o bien ejecutando una pregunta rompe hielo.

La preparación de entrevista, tiene como objetivo la integración de esas competencias personales a la industria, donde se explotan sus áreas fuertes y se toman en cuenta, para fortalecer aquellas que se consideren necesarias (Alles, 2015).

Según, Ocmundial, (2019), existen diferentes aspectos que se deben de tomar en cuenta cuando se ejecuta este tipo de entrevista por competencias, estos aspectos a evaluar marcan una diferencia entre cada candidato entrevistado, entre estos destacan:

- Asesoramiento, soporte y atención al cliente.
- Atención y escucha.
- Dinamismo y sentido de urgencia.
- Implementación.
- Orientación competitiva a resultados.
- Orientación estratégica a resultados.
- Precisión y calidad.
- Proactividad e independencia.

31 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Seguimiento de las normas y políticas.

Las competencias marcadas en los ítems anteriores, son algunas áreas de evaluación, todo depende del tipo de puesto, los requerimientos, la empresa.

Para el cumplimiento del proceso total de entrevista se deben de seguir diferentes fases estas fases se realizan en todos los tipos de entrevista, (Alles 2015):

La primera fase de la entrevista, es la presentación de ambas partes, el entrevistador y el entrevistado, en esta fase se deben dar a conocer los motivos de la entrevista y se definen los objetivos más importantes; se implementan primeramente las preguntas de forma abierta, para disminuir la tensión del solicitante.

La segunda fase es el desarrollo de la entrevista, es considerada como la fase más importante de la entrevista, donde le corresponde al candidato convencer al entrevistador que él posee las facultades y habilidades necesarias para ocupar el puesto. Es de importancia reconocer, que en la fase de desarrollo, el entrevistador debe saber en qué momento o de qué forma concluir el tema y por ende pasar al siguiente; específicamente en este cambio donde el encargado de la entrevista, puede hacer preguntas de tipo situacional, donde queda en evidencia la forma de actuar del solicitante y que tan de desarrolladas tenga las competencias a evaluar.

Un punto importante que debe explicarse en la fase de desarrollo, es el tipo de puesto, las funciones que se deben desempeñar, es decir, en todo lo que abarca el puesto, para posteriormente entrar a la fase final o fase de cierre.

En la fase final o de cierre, se realiza la culminación del proceso, pero no es solo llegar a final de las preguntas, en este punto de la entrevista el candidato tiene la oportunidad de realizar

32 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

preguntas referentes a todo lo conversado en la entrevista. Partiendo de los principios éticos es indispensable, que el encargado de la entrevista le indique al candidato cual sería el proceso a seguir y se le proporcionen los datos para que este se mantenga en contacto e informado del proceso.

Assesment Center Method

Según Capitán (2011) el assessment center method o (AC) “es una metodología estructurada de procesos de naturaleza cuantitativa y cualitativa a través de la construcción de un conjunto de pruebas y situaciones, examina la adecuación de la persona al trabajo y anticipa su probable desarrollo profesional” (pág.1)

Este método se basa específicamente en medir, aquellas competencias que son necesarias para el puesto de trabajo, integrando la personalidad de cada candidato dentro de la organización, las empresas actuales no contratan solo por su perfil académico, si no por aquellas facultades, habilidades y competencias propias, estas otorgando otra visión y calidez al puesto.

El concepto de competencia, según Boyatzis, (1982, citado por capitán 2011) “el término competencia se refiere a una característica subyacente de la persona que esta causalmente relacionada con un criterio de referencia de actuación exitosa en el puesto de trabajo o en otra situación” (pág.207).

Ambos textos logran evidenciar que la obtención de un puesto gira específicamente en cómo se desenvuelve la persona, y si esta es completamente sincera en su forma de actuar y por ende si lograría adaptarse a las funciones del puesto.

El assessment center es un método muy completo, que reúne mucha más información, a diferencia de la observación y entrevistas. El assessment center, es trabajar de tú a tú para un

33 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

objetivo en común, no es fácil saber con qué tipo de competencias cuenta el candidato, pero que mejor forma que una evaluación situacional, donde se evidencian aquellas posibles eventualidades, que el candidato tenga que enfrentar al ocupar el puesto, a partir de eso se conocen los posibles comportamientos, respuestas, actuar ante dicha situación y por ende se por ende a prueba las competencias.

El profesional en esta área, con base a su formación reconoce, que no todas la formas de recoger información darán los mismos resultados o serán comprendidos por todos los colaboradores, por eso adapta el proceso y reconoce que cada persona posee facultades y competencias únicas; esto último siendo también, el objetivo del assessment center method.

Según Capitán (2011), el assessment center method posee ventajas y desventajas en su implementación y planificación, estas se desglosan a continuación:

Ventajas.

- Permite evaluar un rango amplio de competencias.
- Permite la evaluación de varios participantes de manera simultánea.
- Alta fiabilidad en la predicción de conductas.
- Es útil para diferentes procesos de evaluación.
- Transparencia.
- Retroalimentación.

Desventajas.

- Tiempo dedicado al diseño de casos y ejercicios.
- Formación de los observadores.

34 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Logística requerida.
- Tiempo del comité evaluador.
- Costos.

Si se observa de forma detallada, el hilo de la psicología laboral gira en cada uno de los procesos ejecutados, siempre está allí implementada, en analizar y comprender el comportamiento y conductas de las personas dentro de la organización, buscando la adaptación correcta.

Gestión por competencias

En la gestión del talento humano, se encuentran diferentes enfoques que permiten la selección del candidato, esta selección se enfoca específicamente en las habilidades duras o de formación académica; sin embargo el sector empresarial se ve envuelto en constantes cambios y actualmente implementa uno de ellos, *la gestión por competencias*, dentro de esta se encuentra el diagnóstico por competencias y entrevista por competencias, las cuales abarcaron en las páginas anteriores.

Mulder, (2007, citado por Hernández 2012), menciona que las competencias en las actividades laborales se ven reflejadas en acciones tales como: asumir responsabilidades, capacidades de decisión, prestación de servicio, actuación en el trabajo, actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias que ejercen los individuos a fin de colaborar en los esfuerzos que tiene la empresa para alcanzar sus objetivos (pág.143).

La competencias, facultades y habilidades esenciales, han adquirido prestigio en la organización, porque permiten al candidato enfrentarse a los diferentes retos que se encuentran en

35 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

el camino. En algunas ocasiones el solicitante no cuenta con conocimiento del tema como tal y es por ello también que la institución, debe capacitar al personal en estas habilidades esenciales.

Las competencias se identifican en 4 niveles, según Hernández (2012):

1. *El saber*, representado por sus conocimientos, que permiten realizar las actividades.
2. *El saber hacer*, expresado por las habilidades y destrezas necesarias para aplicar los conocimientos que posee a una situación.
3. *El saber estar*, personificado por las actitudes e intereses con los cuales se involucra en el desarrollo de su trabajo en la empresa.
4. *El querer hacer*, representado por las motivaciones que conducen al individuo a realizar las tareas.

Gestionar una empresa, por medio de las competencias laborales, permite desarrollar individuos que demuestren los conocimientos específicos, así como las habilidades necesarias al momento de desempeñarse en el puesto. Actualmente las competencias se han convertido en una forma primordial de desarrollo para las empresas.

Páez, (2006, citado por Hernández 2012) indica que el enfoque de las competencias ha tenido auge desde el momento en que se han incrementado los cambios en el entorno, provocados por la globalización, las comunicaciones sin fronteras y la efectividad humana centrada en el valor agregado; traduciéndose en una mayor exigencia en los niveles de competitividad, calidad e innovación para la empresa, y en una mayor exigencia en el rendimiento del trabajo personal. Este panorama ha orientado a las empresas a formular estrategias que les ayuden a consolidar un grupo de colaboradores que se adapte a las exigencias del ambiente (pág. 144).

36 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Se logra observar que la gestión por competencias viene a cambiar el panorama que se vive dentro de las empresas, dando a la persona la oportunidad de demostrar sus facultades, habilidades y competencias, con esto insertando al colaborador que suma a la organización y no solo cumpla con las funciones

Lazzati, (2010, citado por Hernández, 2012) distingue cuatro tipos de competencias que pueden desarrollarse para un mejor desempeño laboral (pág. 145):

1. *La básicas*, lenguaje y comunicación, aplicación de números, uso básico de tecnologías y gestión de sí mismo.
1. *De empleabilidad*, comunicación e iniciativa, emprendimiento, trabajo en equipo efectividad personal, planificación y gestión de proyectos, capacidad de aprender solución de problemas, uso de tecnologías de información.
2. *Las funcionales*, que consisten en los conocimientos inherentes a las habilidades de una especialidad de trabajo, es los conocimientos técnicos.
3. *Las compartidas o conductuales*, que comprenden los aspectos del comportamiento e interrelación con las unidades de trabajo, es decir las reglas de convivencia.

Se espera que los procesos dirigidos por los profesionales en psicología laboral o aquellas personas que laboren en el departamento de Recursos Humanos, estén apegados a lo establecido por la ley, que lo que busca es el desarrollo de procesos éticos y objetivos. A nivel país se cuenta con la Reforma Procesal Laboral (RPL) que su objetivo principal es la disminución o erradicar cualquier tipo de discriminación laboral.

Reforma Procesal Laboral de Costa Rica

El 25 de julio del 2017, entró en vigencia los cambios dados en la Reforma Procesal Laboral, en la cual se contemplan algunas modificaciones, en esta actualización, se modifica un 56% del Código del Trabajo, los temas de mayor relevancia en esos cambios fueron de protección, cartas de despidos, procedimientos de amonestación y discriminación según lo propuesto por la ley *No 9343 en su Título Octavo, Prohibición de Discriminar, Artículo 404* (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018, párr. 1).

Esta ley menciona la existencia de un total de 14 tipos de discriminación, como por ejemplo: discapacidad, edad, raza, género, origen social, situación económica, nacionalidad, estado civil, orientación sexual, religión, opinión política, filiación, afiliación sindical o cualquier otra forma análoga de discriminación. Si el patrono realiza actos discriminatorios, podrá ser considerado un incumplimiento a la ley normativa laboral y ser sancionados. El trabajador que en ejercicio de sus funciones relativas a reclutamiento, selección, nombramientos, movimientos de personal, o en cualquier otra forma cometa discriminación incurrirá en falta grave sancionable con el despido sin responsabilidad patronal, una nueva causal de despido incluido en la normativa a probada (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018, párr. 8).

El texto anterior menciona un tipo de discriminación, la *discapacidad*, siendo este el tema principal para la ejecución de la práctica profesional supervisada, la cual lleva por nombre inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad, bajo esta misma premisa, la reforma de Costa Rica estipula la ley *No 8861, artículo 27, con su título Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, en la cual define diferentes aspectos:

38 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

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

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

Por *diseño universal* se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El *diseño universal* no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten (párr.11).

Reforma Procesal Laboral (2017), *Artículo 05. Igualdad y no discriminación*, define:

1. Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de ley en igual medida sin discriminación alguna.

39 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

2. Los Estados Partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.
3. A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables.
4. No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad (parr.1).

Bajo los postulados de estos artículos, los supervisores, líderes de las industrias, o los encargados de un proceso de reclutamiento y selección no puede descartar a una persona, sólo por el hecho de tener una discapacidad o bien ser discriminados por algunos de los tipos vistos anteriormente.

El trabajo y las personas con discapacidad

A lo largo del informe se han tomado en cuenta los procesos ejecutados por el profesional en psicología laboral, las técnicas que se realizan, y se detalló el tipo de currículum vital y de entrevista que se adapta a la población discapacidad. En el documento predominan las palabras, competencias, adaptabilidad, funcionalidad, tanto en la ejecución de las funciones del profesional en psicología laboral, como en el oferente, esto relacionado a los cambios estructurales que se pueden realizar en los puestos para un mejor desempeño; y por supuesto la aclaración de que todo el proceso realizado en el sector empresarial debe seguir las pautas de la RPL; desde el proceso de entrega de currículum, selección, reclutamiento e inserción laboral.

40 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

El empleo inclusivo, radica en incluir todo tipo de discapacidad al sector empresarial sin ninguna exclusión, siempre y cuando la persona posea la disponibilidad de laborar, al igual que su condición se lo permita. La discapacidad como tal es realmente amplia, se conocen 6 tipos de discapacidad, física, cognitiva o intelectual, sensorial, psíquica, visceral u orgánica y múltiple.

En los párrafos siguientes se desarrolla el concepto de discapacidad y cada uno de los tipos de discapacidad que se conocen, se hace referencia a la discapacidad física y cognitiva, debido a que ambas forman parte de la población atendida en la práctica profesional supervisada.

Discapacidad

El año 2001 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el texto de la Clasificación Internacional de la Funcionalidad, Discapacidad y Salud (CIF), señala que: “La discapacidad está definida como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona y sus factores personales, y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona” (pág.69).

La definición otorgada por el modelo Clasificación Internacional de la Funcionalidad, Discapacidad y Salud (CIF) (2001), radica en de tres dimensiones:

- *Deficiencias*: problemas en la función corporal o una alteración en la estructura corporal, por ejemplo, *parálisis, discapacidad visual, discapacidad auditiva, o discapacidad física.*
- *Limitaciones de la actividad*: son aquellas dificultades para la realización de las actividades, como, por ejemplo, *caminar, comer, manipulación de objetos.*

41 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- *Restricciones en la participación:* son problemas para participar en cualquier ámbito de la vida, por ejemplo, *ser objeto de discriminación a la hora de salir en búsqueda de empleo o la toma de un transporte público como la discapacidad cognitiva.*

Tipos de discapacidad.

Discapacidad sensorial.

“La discapacidad sensorial corresponde a las personas con deficiencias visuales y auditivas, quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje” (Akros, 2017, párr.6).

Según Akros (2017), existen tres tipos de discapacidad sensorial:

1. *Ceguera o hipovisión* con agudeza visual no superior a 3/10.
2. *Sordera* o pérdida auditiva mayor de 25 decibelios en ambos oídos.
3. *Sordoceguera* se caracteriza por la coexistencia de ambas discapacidades sensoriales visuales y auditivas.

En la mayoría de las ocasiones esta condición, se presenta desde el nacimiento, sin embargo esta discapacidad no se detecta en el periodo de embarazo, es detectada en los primeros meses o en los años de infancia.

Psíquica.

“Se refiere a aquellas personas que tienen limitaciones en la comunicación, habilidades sociales o comportamiento adaptativo, debido a un trastorno mental (trastorno bipolar, depresión severa, esquizofrenia, entre otros)” (Miranda y Amado, 2016, pág.4).

La discapacidad psíquica, también se le conoce como enfermedad mental o trastorno mental; se le agrega la palabra discapacidad porque limita en su mayoría las funciones que se deben

desempeñar en el puesto, sin embargo con un tratamiento farmacológico o psiquiátrico, logra la adaptación efectiva hacia las funciones.

Visceral.

La discapacidad visceral, también es conocida como discapacidad orgánica, la cual se refiere a aquellas personas que tienen limitaciones para realizar actividades de la vida diaria debido a condiciones crónicas que afectan su sistema cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, entre otros. Estas personas pueden requerir del uso de silla de ruedas o ayudas biomecánicas, condiciones de accesibilidad, y/o asistencia personal (Miranda y Amado, 2016, pág.4).

Este tipo de discapacidad, es reconocida como condición médica, la cual debe ir tipificada con un diagnóstico de su padecimiento, esto con el objetivo del diseño del puesto, utilizando la ergonomía necesaria para un desarrollo óptimo del colaborador.

Múltiple.

La discapacidad múltiple se caracteriza por la presencia de distintas, discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, parálisis cerebral, algunos síndromes específicos, epilepsia, hidrocefalia, escoliosis y problemas de comportamiento. Pueden tener un rango variable, dependiendo de la edad, así como de la combinación y severidad de sus discapacidades (Martínez, s.f, parr.2).

La discapacidad múltiple resulta compleja al momento del generar un proceso de inserción e inclusión laboral, debido a que sus diagnósticos debe tener un manejo adecuado, al

igual que las funciones que deben ejecutar en el puesto, al momento de desempeñar una labor, es de suma importancia conocer aquello que puede o no realizar; a manera de ejemplo, una persona con epilepsia puede ser contratado en el área de limpieza, pero quizás los productos utilizados contribuyan como detonante para una crisis, poniendo en riesgo su vida. Por ello es importante que las personas que poseen esta condición, trabajen bajo el método de empleo con apoyo el cual se explicará más adelante.

Discapacidad física.

La discapacidad o deficiencia física es aquella que “limita o impide el desempeño motor de la persona. Las causas de la discapacidad física son congénitas o de nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes (paraplejía) o problemas del organismo (derrame cerebral)” (Acera, 2015, párr. 5).

En la mayoría de las ocasiones como lo menciona la cita anterior la discapacidad física, puede ser adquirida, debido a un accidente o enfermedad, lo que lleva a la persona a un proceso de adaptación en todas las áreas de su vida, como el área laboral; si la persona se encuentra trabajando, se debe hacer una modificación estructural o bien a nivel de infraestructura. Siempre buscando que el colaborador continúe en sus funciones con la adaptación requerida. Esto último es lo que se espera de una organización inclusiva, que permita la continuidad del colaborador y no que se realice un proceso de despido, debido a su condición.

Tipos de discapacidad física.

Según Mimenza, (2019) existen distintas clases de discapacidad física, que “pueden ser permanentes o temporales, según sea tratada la deficiencia” (párr.4).

44 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- *Monoplejía*: parálisis de una única extremidad, generalmente producida por daños en el nervio que inerva la zona en cuestión.
- *Paraplejía*: esta afectación debida a una lesión medular en la zona dorsal supone la parálisis o incapacidad de movimiento de la mitad inferior del cuerpo. Afecta básicamente a piernas y pies. El sujeto pierde la capacidad de caminar.
- *Tetraplejía*: alteración debida a una lesión medular cervical cuya repercusión se observa en la pérdida total de la capacidad de movimiento de las extremidades inferiores y en la pérdida total o parcial de la capacidad de movimiento de los miembros superiores. Según la posición de la lesión las dificultades serán mayores o menores, implicando por lo general una mayor afectación y discapacidad asociada aquellos daños en las vértebras más cercanas al cráneo.
- *Hemiplejía*: Se trata de una alteración o lesión en el sistema nervioso que produce la parálisis de la parte opuesta o contralateral a la dañada. Suele deberse a accidentes cerebrovasculares o traumatismos craneoencefálicos.
- *Espina bífida*: Se trata de un tipo de malformación congénita en que el tubo neuronal y la columna vertebral no se cierran por completo durante la formación del feto, produciéndose daños en los nervios y la médula que pueden impedir o dificultar el movimiento de la persona.
- *Distrofia muscular*: El grupo de trastornos englobados dentro de la distrofia muscular provocan la presencia de un tono muscular débil que va perdiendo tejido con el tiempo, haciendo difícil el movimiento y provocando una discapacidad. *Se trata de uno de los tipos de discapacidad física más frecuentes.*

45 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- *Parálisis cerebral*: La parálisis cerebral es una condición médica crónica debida a problemas durante el desarrollo cerebral del feto o niño, que produce graves efectos en la motricidad. Estos efectos pueden ir desde dificultades y lentitud de movimiento, rigidez, agitación, convulsiones o incluso una parálisis completa de la musculatura voluntaria.
- *Amputación*: La pérdida de extremidades o de partes del cuerpo pueden provocar una discapacidad física al limitar el funcionamiento habitual de la persona.

Discapacidad cognitiva o intelectual.

Antes de definir este tipo de discapacidad es indispensable conocer que no existe una diferencia que marque entre lo cognitivo e intelectual, por lo cual dentro del tema de discapacidad y los diagnósticos médicos estos se manejan en conjunto.

Lyon,(2015) define este tipo de discapacidad como un “trastorno intelectual que inicia durante el período de desarrollo, que se manifiesta en déficits en el funcionamiento intelectual, como razonamiento, solución de problemas, planificación, pensamiento abstracto, toma de decisiones, aprendizaje académico y a través de la propia experiencia” (párr.2).

Es de importancia conocer que el *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales* (DSM-5), utiliza como sinónimos los términos de *trastorno del desarrollo intelectual* (TDI) y *discapacidad intelectual* (DI). Lo define como un “trastorno que se inicia durante el desarrollo e incluye limitaciones en el funcionamiento intelectual y en el comportamiento adaptativo” (2014, pág. 35).

La definición también señala la importancia e influencia del entorno sobre las capacidades intelectuales, siendo necesaria la adecuación de apoyos en los distintos entornos como en el área educativa, laboral, familiar y social.

Según Clemente, (2019), se conocen cuatro tipos, los cuales se categorizan por niveles (parr.4):

Tipos de discapacidad cognitiva e intelectual.

Discapacidad cognitiva leve: coeficiente intelectual (CI) 50-55 a 70, el 85% de las personas con discapacidad en general, presentan este tipo.

- *Dominio conceptual:* afectación baja del pensamiento abstracto, habilidades funcionales, flexibilidad cognitiva y memoria a corto plazo.
- *Dominio social:* interacciones sociales inmaduras, lo que incrementa el riesgo de que la persona en situación de discapacidad sea manipulada.
- *Dominio práctico:* es necesario que tengan supervisión, orientación y asistencia a la hora de realizar tareas de su vida diaria. Esa ayuda es muy importante sobre todo en situaciones estresantes.

Discapacidad intelectual moderada: CI 35-40 a 50-55, y se presenta en el 10% de las personas con discapacidad.

- *Dominio conceptual:* requieren asistencia continuada para terminar actividades cotidianas. Incluso, a veces es necesario que otras personas asuman alguna de sus responsabilidades. Son personas que con supervisión moderada son capaces de adquirir destrezas para su propio cuidado personal. Pueden realizar trabajos que no requieren cualificación o son semicualificados, pero siempre con supervisión.
- *Dominio social:* a la hora de comunicarse verbalmente, su lenguaje es menos rico y complejo que el de personas sin discapacidad. Esto hace que no puedan interpretar

47 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

correctamente algunas claves sociales y que tengan problemas para crear nuevas relaciones.

- *Dominio práctico:* con apoyo e instrucción continuada pueden desarrollar ciertas habilidades y destrezas.

Discapacidad intelectual grave: CI 20-25 a 35-40, el 3-4 % de las personas con discapacidad en general presenta este tipo.

- *Dominio conceptual:* muy limitado, sobre todo con los conceptos numéricos. El apoyo ha de ser importante, constante y en muchas áreas.
- *Dominio social:* su lenguaje oral es muy elemental, sus frases gramaticalmente sencillas y su vocabulario muy limitado. Sus comunicaciones son muy simples, se limitan al aquí y ahora.
- *Dominio práctico:* la supervisión ha de ser constante para todas las tareas que tiene que realizar en la vida diaria.

Discapacidad intelectual profunda: CI 20-25, aunque son una minoría 1% - 2%, la mayoría de estas personas tienen una enfermedad neurológica identificada y explica su discapacidad.

- *Dominio conceptual:* su déficit es manifiesto. Solo consideran el mundo físico y los procesos no simbólicos. Con instrucciones, pueden llegar a adquirir ciertas habilidades viso-espaciales, como señalar. Las dificultades motoras y sensoriales asociadas suelen impedir la utilización funcional de objetos.
- *Dominio social:* precaria comprensión de la comunicación verbal y gestual. Su manera de expresarse es muy básica, simple y mayoritariamente no verbal.

48 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- *Dominio práctico*: el paciente es totalmente dependiente en todos los ámbitos. Solamente si no existen afectaciones motoras o sensoriales será capaz de participar en ciertas actividades básicas.

Es de relevancia reconocer que la persona con discapacidad al presentar dificultades del funcionamiento adaptativo, independencia personal y desarrollo social, limita el funcionamiento en una o más actividades de la vida diaria, como en la comunicación, la participación social, a través de entornos como, el hogar, centros educativos, la comunidad y el trabajo. Es por ello que dentro de algunas empresas actualmente se implementa el *empleo con apoyo*.

Antes de abarcar el siguiente tema, es importante aclarar que durante el desarrollo de la práctica profesional supervisada, se trabajó solamente con la población con discapacidad física (DF) y discapacidad cognitiva e intelectual (DC); específicamente con tipos de DF, como la paraplejía, amputación y distrofia muscular y en tipos de DC como leve y moderado.

Empleo con apoyo

El empleo con apoyo se “fundamenta en un sistema de ayuda individualizado, consistente en la provisión de la ayuda imprescindible proporcionada a la persona para que pueda desarrollar por ella misma una actividad laboral, en un momento determinado de su trayectoria vital” (Fundación emplea, 2019, párr. 4).

El trabajo con apoyo (EcA) permite ofrecer oportunidades de empleo a las personas más vulnerables y con ello el apoyo necesario para que tengan éxito en el mantenimiento de su empleo en el mercado laboral.

Se consideran potenciales usuarios del EcA a las personas que a causa de su discapacidad, queden al margen del mercado laboral ordinario, es decir que la persona cuenta

49 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

con las facultades para contribuir a la organización, pero requieren apoyo, orientación o seguimiento al momento de ejecutar las funciones propias del puesto y que posteriormente logren realizar la totalidad o una parte de las funciones de forma independiente.

La orientación o el seguimiento dentro de la empresa es ejecutada por un colaborador que se le asigna como padrino el cual le explica y le capacita en las responsabilidades del puesto, o bien si este es remitido por medio de una oficina de empleo esta puede brindar el seguimiento, que radica en conocer que tan eficaz ha sido el proceso de adaptación dentro de la empresa y se evalúa que tan acorde ha sido el comportamiento de la persona con discapacidad.

Como se ha desarrollado en este informe, para llevar a cabo esta inclusión, no se requiere un cambio radical en los procesos de reclutamiento y selección para la incorporación de una persona con discapacidad a la empresa, lo que se espera es que la persona se adecue con el perfil del puesto y sea tomado en cuenta para una posible contratación.

El desarrollo del empleo con apoyo dentro de las organizaciones, se conforma de varias fases, según León (2016):

1. *Explicación*: esta fase permite informarle a la persona todos los aspectos relacionados con este método, su forma de utilización, los objetivos, la forma de implementación, entre otros, la fase de explicación se puede ejecutar por medio de videos, de observación o de cualquier estrategia implementada por el responsable asignado, se considera indispensable que el colaborador comprenda la información que se suministró.
2. *Perfil profesional*: esta fase posee como objetivo enfocarse en que la persona perciba sus capacidades, evaluando previamente sus fortalezas y áreas por fortalecer y con esto elaborar el perfil profesional detallado. Esta fase puede ser ejecutada por medio de

50 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

capacitaciones en materia laboral, assessment center y diseño de su propio proyecto personal.

3. *Adaptación al puesto:* en esta fase, se consideran aquellas actividades que mejor se ajustan a las necesidades de las partes implicadas. A pesar de los efectos asociados a una discapacidad o cualquier otra desventaja.
4. *Implicación de la empresa:* es en esta fase se especifica la oferta de la empresa, debiéndose generar una reunión entre los actores de interés, es acá cuando ya la parte involucrada se encuentra dentro de la empresa o bien aceptó los servicios de la empresa; en relación a su trabajo.
5. *Dotación de apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo:* para la implementación de esta fase se deben de tomar en cuenta las necesidades y capacidades de la persona con discapacidad, será el grado, cantidad y naturaleza del apoyo dedicado. Es relevante conocer que el apoyo profesional deberá desaparecer de forma paulatina y suplirse por el apoyo de los compañeros de trabajo esto con la finalidad de contribuir con el desarrollo de la independencia y seguridad a la persona para desempeñar su trabajo. Tanto el grado de apoyo como la estrategia de sustitución deben ser planificados y examinados junto con los trabajadores, la empresa y el individuo. Las herramientas brindadas al individuo dentro como fuera del lugar de trabajo tienen como cometido capacitarlo y orientarlo sobre las distintas oportunidades de aprendizaje a las que puede acceder.

Desafíos para la inclusión laboral

Empleabilidad es la capacidad de una persona para conseguir un empleo. La empleabilidad de una persona depende, por una parte, de sus conocimientos, capacidades y actitudes. Por otra parte, de las reglas marcadas por las instituciones y el mercado de trabajo

51 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

donde estas impactan en la habilidad individual de ser empleable. Así, una persona con unos mismos conocimientos y capacidades, puede obtener diferentes resultados en función del mercado de trabajo donde se encuentre (Darmstadter, 2015).

Los desafíos y necesidades para la inclusión de PCD tienen relación directa con los distintos niveles de empleabilidad:

- *Nivel de empleabilidad inmediata:* este permite que las PCD puedan desempeñarse en puestos de trabajo normalizados, con las mismas exigencias y responsabilidades que sus compañeros de trabajo.
- *Nivel de empleabilidad próxima:* este nivel se aplica hacia aquellas personas con discapacidad, que requieren el puesto, este con un subsidio, ayudas técnicas, monitor o padrino de práctica laboral.
- *Nivel de empleabilidad con apoyo:* este nivel es propiamente dirigido hacia aquellas personas que requieren apoyos específicos, para la incorporación al mercado laboral.

Para los encargados del departamento de recursos humanos, todo esto viene hacer un desafío y un llamado a tomar conciencia a nivel personal como empresarial de la necesidad de realizar procesos inclusivos, donde se incluyan a todas las personas que cuentan con los requisitos básicos del puesto, sin excluirlos por alguna condición específica. Estas conductas desarrollan a nivel empresarial cultura de respeto e igualdad de oportunidades, convirtiéndola en una organización inclusiva.

En Costa Rica se cuenta con el *Plan Nacional de Inclusión Laboral*, o *Plan Nacional de Desarrollo (PND)*, en conjunto con el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*, que tienen como objetivo, el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en

igualdad de condiciones, incluido el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida en un trabajo digno libremente elegido, que sea inclusivo y accesible.

Plan Nacional de Inclusión Laboral de Costa Rica

El *Plan Nacional de Desarrollo* el cual fue creado en el año 2011 y vigente en la actualidad, posee entre sus objetivos el “mejoramiento de la empleabilidad de la fuerza de trabajo” (Mendes, 2012, pág.40).

Dentro de este plan nacional se encuentra la *Política Nacional de Discapacidad (PONADIS)*, posee como propósito general que en el año 2021, en el cual se conmemora el bicentenario de la independencia.

Costa Rica sea reconocida tanto dentro como fuera del país como un líder en la promoción, respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, evidenciado en la construcción de una sociedad con altos índices de desarrollo inclusivo, visibles mediante la accesibilidad, la participación efectiva de las personas con discapacidad en las esferas sociales, dentro de un marco de respeto a los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, autonomía y vida independiente (Mendes,2012,párr.5).

Mendes, (2012), menciona que el PND en conjunto con el PONADIS definen cinco aspiraciones enfocadas a la personas con discapacidad:

1. *Institucionalidad democrática*: las personas con discapacidad que habitan el país cuentan con un Estado que reconoce, respeta, promociona sus derechos y fiscaliza el cumplimiento del ordenamiento jurídico. Para ello, fortalece la institucionalidad y provee

los recursos necesarios para la ejecución de la presente política y sus estrategias, dirigidas al desarrollo inclusivo de esta población.

2. *Salud*: la población con discapacidad tiene pleno acceso a servicios de salud inclusivos, oportunos, eficaces, eficientes con tecnología de punta y personal especializado, brindados y fiscalizados por el Estado.
3. *Educación*: las personas con discapacidad tienen a su disposición un sistema educativo inclusivo de cobertura nacional, caracterizado por la calidad, la equidad y la participación ciudadana de las personas con discapacidad, sus familias y organizaciones, constituyéndose en un elemento clave de movilidad social ascendente.
4. *Trabajo y empleo*: la población con discapacidad está integrada al mercado laboral en condiciones de equidad, a partir de programas de formación para el trabajo, la generación de empleo y autoempleo, la adaptación de puestos de trabajo, el apoyo para los emprendimientos productivos y la fiscalización del cumplimiento de sus derechos laborales.
5. *Personas, organizaciones y entorno inclusivo*: las personas con discapacidad se desenvuelven en un entorno nacional inclusivo que cuenta con la aportación virtuosa de la red de recursos (institucionales, municipales, nacionales, regionales y locales, públicos y privados) disponibles para impulsar el desarrollo y la participación plena de esta población en todos los ámbitos sociales.

Por lo tanto desde el año 2014 al 2016, el proyecto ha logrado que el personal de las instituciones que atienden a personas con discapacidad, estén capacitados en alfabetización, actualización de especialidades técnicas en el tema de empleabilidad, campañas de divulgación de servicios de formación para PCD, campañas de concientización a

54 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

empleadores sobre ventajas, mitos e información para una posible contratación, crear redes de empresas inclusivas ampliados en las zonas de Occidente, Brunca y Chorotega PNUD Costa Rica (2019).

Estos datos dejan en evidencia el trabajo realizado a nivel país, para con la población con discapacidad, que se conozcan por lo que son, personas, ciudadanos, por ende se les hace un llamado a los profesionales en psicología encargados del proceso de reclutamiento a tomar en cuenta los puntos antes mencionados y proporcionar un trato digno a esta población y a todas las personas involucradas en los procesos

Darmstadter (2015), es una realidad que no todas las PCD logran incorporarse al mercado laboral, y debido a esto, existen diferentes alternativas que se deben considerar cuando se realiza un proceso de inclusión laboral, las personas con discapacidad no cuentan con acceso a los servicios que les permitan un desarrollo de habilidades y destrezas estas siendo de suma importancia para una posible contratación.

La inclusión laboral es una parte de un amplio proceso, este se sustenta, en la igualdad, la equiparación de diferentes oportunidades y la plena participación social, la psicología laboral y de las organizaciones, se enfoca en ese proceso de igualdad y equiparación de oportunidades, dando paso a las adaptaciones estructurales, al diagnóstico de los puestos para una contratación efectiva, implementación de assesment center method, entrevistas entre otros.

Actualmente la estrategia de las empresas inclusivas es completar e incluir dentro de los procesos de inducción, a colaboradores que estén dispuestos a contribuir en el proceso de adaptación de las PCD.

55 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

El Grupo Latinoamericano para la Rehabilitación Profesional de las Personas con Discapacidad (GLARP) (2014, citado por Darmstadter 2015), plantea que uno de los desafíos para la plena inclusión laboral de este grupo social es mantener actualizados los procesos de rehabilitación, capacitación, adaptación y colocación laboral, a los cambios contemporáneos del mundo del trabajo y sus nuevas exigencias. La situación de exclusión social en que viven las PCD hace que sea imprescindible brindarles apoyo especializado para disminuir estas brechas (pág. 25).

La cita anterior menciona uno de los procesos en inclusión laboral las capacitaciones, se puede decir que esta es la técnica estrella para formar a la persona y que esta se adapte a las exigencias del puesto, teniendo claro que posiblemente las personas con discapacidad, requerirán más tiempo y recursos en el proceso, todo dependerá de las habilidades con la que cuente.

Capacitaciones

La capacitación es uno de los aspectos clave que permite a las empresas estar a la vanguardia. No obstante, la inversión en este recurso debe ir orientada a desarrollar y fortalecer las competencias de cada uno de los empleados, lo cual consiste en la suma de conocimientos, habilidades, y aptitudes en el puesto de trabajo (Sosa, 2019, párr. 1).

En los programas de estudios formales no se incluyen áreas de desarrollo de competencias y habilidades blandas, es por ello que las capacitaciones, talleres entre otros se convierten en herramientas esenciales para el éxito de una compañía y del funcionario como tal. Es importante dejar en claro que la decisión de fortalecer competencias e identificar áreas de mejora es meramente personal.

“Un equipo de trabajo capacitado genera un entorno laboral donde los integrantes del equipo liberan todo su potencial y dan lo mejor de sí mismos, pero, para lograrlo, hay que orientarlos y estimularlos” (Sosa, 2019, párr. 2).

El estar en constante formación permite un buen clima organizacional, generan un estado de pertenecía, de estabilidad, de funcionalidad y confianza, con los líderes o jefes y con su equipo de trabajo. Sin embargo, al ejecutar la capacitación como estrategia, hay que tener en cuenta que existen diferentes niveles según Sosa (2019) esto para tener definido que tema se debe de tratar o que enfoque debe llevar la capacitación.

- *Primer nivel:* se compone de materias vinculadas a las *habilidades interpersonales*. Fortalecer las estrategias y habilidades de comunicación de los miembros de un equipo de trabajo resulta vital, para impulsar, igualmente entre los empleados las habilidades de trabajo en equipo, de manejo de conflicto, asertividad y de manejo de clientes.
- *Segundo Nivel:* conviene centrar la capacitación en materias que tienen que ver con habilidades de liderazgo, negociación y de influencia dentro de la organización *estos niveles de capacitación están más dirigidos a la gerencia media en las empresas*.
- *Tercer Nivel:* ligado a materias de actualización continua y dirigidas a los directores de empresas, relacionadas con habilidades organizacionales como planeación estratégica, administración del cambio entre otras.

Los beneficios de esta herramienta pueden verse reflejados de manera inmediata, mediano y largo plazo, el objetivo principal de este recurso es mantener funcionarios comunicados actualizados y satisfechos, que se sientan parte de la organización y por ende que contribuyan al desarrollo de la misma.

En ocasiones, el sector empresarial y las diferentes instituciones encargadas de proceso de reclutamiento, selección e inserción laboral, implementan todos los procesos y estrategias de la psicología laboral, sin embargo existe una brecha que no se puede romper; como lo es la *desventaja laboral*.

Desventaja Laboral

Según Montero, Catalina (2003), La desventaja laboral, corresponde aquella situación que enfrenta una persona con PCD en relación a otras personas, no solo por sus características asociadas a la discapacidad, sino más bien a las dificultades que haya presentado en el acceso a las oportunidades en el sector educación, profesional, movilidad entorno y el sector social. Dichos factores terminan restringiendo la posibilidad de desempeñarse en una actividad productiva, que logre garantizar una independencia económica y autonomía personal.

Cuando se establece la situación de desventaja laboral, se hace imprescindible que las PCD reciban los apoyos necesarios, para una mejor calidad de vida, especialmente aquellos relacionados a la formación en inclusión laboral y a la superación de situaciones de discriminación social que constituye uno de los obstáculos más difíciles de vencer. Es allí donde la intermediación de la psicología laboral y de las organizaciones cumple su rol determinante.

El párrafo anterior, presenta la realidad de las PCD, este tipo de población se encuentra en desventaja al momento de la inserción laboral, sin embargo el trabajo multidisciplinario ha ejecutado cambios que permiten, la inclusión de esta población al mercado laboral. Mazza (2002) menciona que la psicología laboral y de las organizaciones, se enfoca en adaptar e incluir una rehabilitación integral, orientada a compensar las desventajas generadas por la deficiencia o por la situación, misma de discapacidad esto cada vez que sea posible, para generar esta integración se debe seguir un proceso que consta de dos pasos:

58 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Oferta de rehabilitación diferenciada de acuerdo a las condiciones de cada persona.
- Medidas de equiparación e igualdad de oportunidades que permitan a las PCD el acceso a la vida social, la salud, lo laboral, entre otros, favoreciendo la plena inclusión social.

Las características de este proceso de integración o intermediación laboral buscan obtener resultados, estos dependiendo de las competencias de la persona para lograr un nivel de funcionamiento autónomo y satisfactorio, tanto para sí mismo, como para su entorno o ambiente laboral.

Estas desventajas se pueden erradicar o disminuir si los procesos inclusivos se basan en la perspectiva de los derechos humanos, estos orientados fundamentalmente a que la persona pueda ejercer su derecho a la participación social en igualdad de oportunidades, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida a través de esfuerzos institucionales y procesales estos ejecutados de forma colectiva o individual.

Es importante mencionar que si la persona cuenta con las competencias esenciales, entre ellas, puntualidad, constancia en el trabajo, productividad, servicio al cliente, buenas relaciones interpersonales, toma de decisiones; la posibilidad de obtener un empleo y mantenerlo durante un largo periodo, es alta. Aunque las competencias y los requerimientos dependerán de cada organización.

Otras de las entidades enfocadas en disminuir la desventaja laboral en las personas con discapacidad es la *Organización Internacional del Trabajo (OIT)* (2017), la cual señala en el Convenio N° 159, “el objetivo de la inclusión laboral es permitir que la PCD obtenga y conserve un empleo adecuado y progrese en el mismo, y que se promueva así la integración o la reintegración de dicha persona a la sociedad” (párr.4).

59 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Este proceso de integración, reintegración e inclusión laboral se torna aún más complejo, en aquellas sociedades que se encuentran en vía de desarrollo especialmente en Latinoamérica, donde se unen, los cambios en las formas en cómo se practica la actividad productiva, con la exigencia de trabajadores flexibles y polifuncionales, por otro lado a simple vista se puede percibir que la PCD queda en desventaja ante estas exigencias.

Con base en el párrafo anterior, se puede comprender, que estos cambios lo único que logran hacer es más difícil la inclusión laboral de las PCD, sin embargo no todo está perdido porque a partir de “los cambios en la globalización, han traído otra mirada en el mundo empresarial, que lo orienta a una gestión más humana e inclusiva basada en aquellos valores que permiten una cercanía con la sociedad” Mazza (2002).

Estos cambios antes mencionados marcan una guía para el sector empresarial quienes orientan los procesos inclusivos desde el área *Responsabilidad Social Empresarial e Inclusiva*, para efectos de este informe de práctica profesional se desarrollarán aquellos puntos que se relacionen a la población con discapacidad.

Responsabilidad social empresarial e inclusiva

No existe una definición universal de la responsabilidad social empresarial e inclusiva (RSE), generalmente esta se refiere a la “incorporación de aquellos negocios o instituciones que integran el respeto por los valores, las personas, las comunidades” (Romero, 2017, pág.3).

Una de las definiciones que se plantea es la “gestión ética y responsable de empresas y organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno de forma transversal en su actividad y en los impactos que esta genera” (Romero, 2017, pág.4).

60 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

La ley *Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público* contenida en la RPL, la cual lleva por *No 8862* en su artículo único, define -En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes-. Esta ley fue aprobada el 18 de agosto del año 2010, bajo el Gobierno de Laura Chinchilla Miranda.

Sin embargo, a nivel del sector privado, la legislación costarricense no establece ningún mecanismo que obligue a una posible contratación a esta población. Por lo tanto, el Estado costarricense promueve la contratación de las personas con discapacidad mediante un incentivo fiscal, este incentivo consiste en reducir un porcentaje específicamente del impuesto sobre la renta a la empresa que contrate a personas con algún tipo de discapacidad y que a partir de esta contratación tenga que incurrir en gastos de infraestructura.

La ley del impuesto sobre la renta, 7092 en su artículo No 8, Gastos deducibles, incisos a y b, (2019).

Son deducibles de la renta bruta:

- a) El costo de los bienes y servicios vendidos, tales como la adquisición de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa; las materias primas, partes, piezas y servicios para producir los bienes y servicios vendidos; los combustibles, la fuerza motriz y los lubricantes y similares; y los gastos de las explotaciones agropecuarias necesarias para producir la renta.

61 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- b) 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 y enterado los impuestos a que se refiere el título II de esta Ley. Además, podrá deducirse una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos mencionados en los párrafos anteriores de este artículo a las personas con discapacidad a quienes se les dificulte tener un puesto competitivo, de acuerdo con los requisitos, las condiciones y normas que se fijan en esta ley. Asimismo, los costos por las adecuaciones a los puestos de trabajo y en las adaptaciones al entorno en el sitio de labores incurridas por el empleador.

Si este proceso se ejecuta de dicha forma genera un ganar-ganar, donde la empresa recupera su inversión y la PCD adquiere un empleo.

Es importante mencionar que no todos los tipos de discapacidad necesitan, que haya una adaptación estructural, de esta manera los procesos ejecutados por el profesional en psicología laboral siguen llevando la misma guía como los análisis del puesto previo a la incorporación, reclutamiento y selección de candidatos con discapacidad, teniendo en cuenta las variables de accesibilidad del entorno laboral.

Existen también a nivel nacional, la *Asociación de Empresas Inclusivas (AED)* la cual es una organización sin fines de lucro que busca la sostenibilidad y competitividad del país, a través de la promoción de modelos responsables de negocios en las empresas, como función posee la guía al sector productivo a considerar principios de responsabilidad social como parte de su gestión, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el

62 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

ambiente y la economía. La organización lidera acciones de orientación práctica en sostenibilidad, instalación de capacidades, intercambio de buenas prácticas y conformación de alianzas en temas prioritarios para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible del país.

Actualmente la AED está conformada por 140 empresas que trabajan de forma coordinada con la sociedad civil y el Estado a través de alianzas público privadas, lo cual, sumado a las buenas prácticas empresariales en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental, permite al sector productivo adquirir mayor competitividad y contribuir afirmativamente al desarrollo del país (AED, 2017).

El propósito de la AED consiste en “Contribuir a una sociedad próspera, inclusiva, digna y en armonía con el ambiente, a través de un sector empresarial consciente, articulado y comprometido” (AED, 2017).

AED, (2017), menciona que las empresas que deseen pertenecer a la red de empresas inclusivas, deberán realizar un procedimiento o una serie de pasos para su integración; según la página principal de la (pág.6):

- Paso 1: *definición de los principios rectores de la política*, se refiere a los valores y principios que sustentan la política, los cuales se derivan de la responsabilidad social empresarial, del marco normativo referido a los derechos humanos: no discriminación, igualdad, equidad, entre otros. En esta definición de principios se debe incluir a las personas con discapacidad, estableciendo el compromiso general de la empresa de no discriminar y de respeto a la diversidad. *Establecimiento del objetivo de la política*, este objetivo debe contener el compromiso de la inclusión, de la no discriminación por ningún motivo, al máximo nivel jerárquico y de forma expresa, para que todas las personas que

se relacionan con la empresa *empleados, clientes, socios, accionistas y otros grupos de interés, lo conozcan. Procedimientos a seguir*, la política debe incluir algunos procedimientos generales a seguir, ya sea para asegurar su implementación o para los casos en que ésta sea violentada de manera directa (por ejemplo, excluyendo a alguna persona por su condición de discapacidad, género, etnia, entre otras) o indirecta (por ejemplo, mediante disposiciones o normas que indirectamente excluyen a algunas personas).

- Paso 2: *Publicación y difusión*: se debe contar con un documento escrito sobre la política, el cual debe difundirse ampliamente tanto entre las personas que trabajan en la empresa, como entre proveedores, clientes y otros públicos relevantes. *Nombramiento de un Comité*, dependiendo del tamaño de la empresa, también es recomendable el establecimiento de un Comité que se encargue de coordinar con todas las gerencias o departamentos de la empresa el desarrollo, implementación, monitoreo y seguimiento de la política. Este Comité puede estar conformada por: la gerencia de recursos humanos o su equivalente, la gerencia o el departamento administrativo u operativo, el departamento de responsabilidad social empresarial, representación de salud ocupacional, alguna persona trabajadora con discapacidad.
- Paso 3: *Plan de acción* Consiste en un documento de trabajo para definir las actividades y pasos a seguir con el fin de implementar la política. Puede incluir acciones de formación, capacitación y sensibilización interna con la finalidad de eliminar prejuicios, desconocimiento y obstáculos a los que se siguen enfrentando las personas con discapacidad diariamente.

- Paso 4: *Monitoreo y seguimiento*, La empresa deberá crear un mecanismo de monitoreo de los planes y acciones enmarcado dentro de su política de inclusión de personas con discapacidad, involucrando a todas las unidades gerenciales administrativas y operativas de la organización. Asimismo, deberá poner en práctica mecanismos de evaluación periódica sobre los procedimientos, acciones y actividades que se han propuesto en su plan de acción organizacional y formular los mecanismos y procedimientos organizacionales que deben seguirse en caso de aparentes tratos inequitativos o discriminatorios en relación a la discapacidad de cualquier trabajador/a, cliente, proveedor y/o socio que posea discapacidad.

Según Miranda y Amado, (2016), para la contratación de personas con discapacidad física e intelectual, existen pautas o recomendaciones que se pueden tomar en cuenta los empleadores para realizar ajustes razonables. Para efectos de una mayor comprensión se hará una tabla con las especificaciones necesarias, donde se observa el tipo de discapacidad al lado izquierdo y las pautas a seguir a lado derecho.

65 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**Delany Arroyo Chacón**

Tipo de Discapacidad	Pauta a seguir
Cognitiva o intelectual	Sobre el entorno de trabajo: capacitación guiada sobre la función a desarrollar. Desempeño: acompañe las indicaciones con gestos o imágenes; si la tarea es compleja, divídala en pasos para facilitar la comprensión; establezca horarios fijos con algunas pausas si el trabajo es muy exigente; brinde ayuda con aspectos administrativos.
Discapacidad física	Movilidad: verificar la existencia de rampas, ascensores, espacios amplios para el desplazamiento en silla de ruedas, muletas o bastones, según sea el caso. Entorno de trabajo: Priorice el diseño ergonómico. Desempeño - tecnología: de acuerdo a las necesidades de las personas, considerar uso de punteros, mouse adaptado, software de voz, teclado adaptado. Salud: considerar tiempos de descanso y movimiento, si el puesto requiere estar mucho tiempo en una sola posición; priorizar el que los materiales estén al alcance de la mano para evitar gasto de energía; evaluar los requerimientos del puesto en función de destrezas motoras finas (uso de herramientas de alta precisión); etc.

Metodología aplicada

Durante la práctica profesional supervisada, se tuvo la oportunidad de colaborar en el proceso de capacitación en temas de materia laboral, revisión y elaboración de currículos, además de un diagnóstico de posibles vacantes, estrategias de atracción a la población, preparación de entrevistas y técnicas de assessment center method, con base en los directorios empresariales y la base de datos de la población con discapacidad que posee La Oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad de Alajuela en su programa Alajuela Empleable y Empleo Inclusivo.

Los procesos de psicología laboral implementados durante la práctica profesional, fueron propuestos con base en las necesidades de la población usuaria del proyecto empleo inclusivo de la Oficina de Capacitación y Empleabilidad.

La práctica profesional da inicio con una reunión con la coordinadora del departamento y la encargada del proceso de empleo inclusivo, donde la practicante explica los objetivos y la metodología con la que se llevarán a cabo, se procede a revisar las actividades ya programadas del proyecto de empleo inclusivo, durante meses de junio a agosto del presente año, entre estas se asignan las fechas de ejecución de los objetivos y metodología.

El tiempo de duración del desarrollo de esta práctica profesional y todos los procesos ejecutados dentro de ella, consta de 320 horas. Los procesos realizados durante la misma, estrategia de atracción a la población con discapacidad, diagnósticos de posibles de vacantes, elaboración y revisión de currículos, implementación de assesment center method, procesos de capacitación en temas de materia laboral, preparación para entrevistas laborales, guía para la utilización de plataformas virtuales de empleo.

Reunión de coordinación

Dentro de los aspectos generales se estableció, el horario de práctica profesional, los espacios en los cuales se ejecutará el proceso de capacitación, el horario en los cuales estos se impartirán, el área de trabajo y la cantidad de población a atender. Se conoció la valoración la cual lleva por nombre *Método Estrella*, que se utiliza con la población con discapacidad y cada uno de los pasos a seguir en la atención a la población.

Total de población atendida durante el proceso de práctica profesional.

Durante el cumplimiento de la práctica profesional se atiende un total de 45 personas, distribuidas en los siguientes procesos:

- *Valoración Método Estrella*: 11 personas.
- *Elaboración de currículum*: 15 personas.
- *Entrevistas laborales*: 5 personas.
- *Proceso de capacitación en empleabilidad*: 14 personas.

Proceso N° 1 Valoración Método Estrella

Este Método Estrella fue elaborado por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), en conjunto con profesionales de la Universidad de Costa Rica (UNA); la valoración consiste en la contestación de varias preguntas que van desde los datos personales, el discernimiento de los colores, el valor de la moneda, la resolución de operaciones matemáticas básicas, la lectura y escritura, los medicamentos de contar con una receta, el tipo de terapias que asiste entre otros; y por supuesto aquellos conocimientos adquiridos por observación o de un legado familiar entre otras, esto para conocer aquellas competencias personales, que posee el solicitante. (Anexo 1)

68 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

La implementación de este método permite obtener mayor información del diagnóstico médico que presenta el oferente, y aquellas funciones que puede o no ejecutar al momento de ser contratado, si la persona necesita un empleo con una guía o apoyo, si su condición se puede agravar debido a las funciones del puesto entre otras. Estos datos se reúnen para que el momento de recibir una solicitud, se realice el análisis del puesto correspondiente y se remita aquel candidato con las competencias necesarias y que logre cumplir los requisitos solicitados por la empresa. A partir de esta valoración se crea un perfil personal y genera un filtro y diagnóstico del puesto al que la persona podría optar.

Para llevar a cabo esta valoración fue necesario la revisión de la base de datos que maneja el proyecto de empleo inclusivo, para identificar cuantas de las personas inscritas no habían sido evaluadas. Al revisar la base de datos, se identifica que la población inscrita con discapacidad física y cognitiva o intelectual es de 66 personas, distribuida de la siguiente manera, discapacidad física es de 30, de los cuales 15 son hombres y 15 mujeres, total de discapacidad cognitiva o intelectual es de 36 personas, 25 hombres y 11 mujeres. De este total 11 de ellas no habían sido evaluados con el Método Estrella.

Es de importancia mencionar que en algunas ocasiones dependiendo del tipo de discapacidad que posea la persona, la recolección de datos es compleja, donde se deben adaptar las preguntas a un lenguaje menos técnico, con algunos ejemplos, ademanes, o señas, en ocasiones la valoración debe ir impresa y respondida a tinta por el oferente, entre otras adaptaciones.

Ejemplos de preguntas contenidas en el método estrella

- ¿Existe alguna valoración diagnóstica extendida por un médico? ¿Cuál es?

69 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- ¿Existe alguna situación de riesgo asociada a su condición de salud que pueda interferir en el empleo?
- Manejo de dinero: conoce el valor de la moneda, realiza pagos, devoluciones y además ahorra.

Proceso N° 2. Elaboración y revisión de currículum

El tipo de currículum que se implementó con la población con discapacidad es el funcional puesto que esta hoja de vida permite potenciar las competencias personales y sus logros. El CV es el principal acercamiento del solicitante a la empresa, por lo que se enfatizó al oferente de mantenerlo y presentarlo en óptimas condiciones. (Anexo 2)

La población que se le brindó este servicio son aquellos que no cuentan con los recursos económicos o que su misma discapacidad le impide la confección de este, por ello se presentaron a la oficina para ser tomados en cuenta en el proyecto se les agenda una cita y se les hace entrega de una tarjeta donde se les coloca el día y la hora en la que se debían presentarse, se les explicó que era necesario traer consigo los siguientes requisitos:

- Copias de los títulos.
- Hoja de delincuencia.
- Cartas de recomendaciones personales o laborales, en el caso de que la persona posea experiencia laboral.
- Diagnóstico médico, o la valoración más reciente.
- Currículum vitae (en caso de que se cuente con uno).

El día de la cita se le pedía a la persona mostrar todos los requisitos que traía consigo; antes de cada revisión se les hace una pregunta ¿Qué tipo información contiene cada uno de los

70 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

atestados?; esto con el objetivo de observar el desenvolvimiento de la persona y si este tiene el conocimiento general de los documentos, o bien si necesita algún apoyo.

Como se menciona en el último ítem de la lista, al concertar la cita se le pide a la persona una hoja de vida anterior, si este lo posee se revisa para conocer si es de tipo funcional, si fue realizado bajo la línea correspondiente y la actualización de datos Si no contaba con este se procedía a la confección de la nueva hoja de vida, la cual contiene los siguientes datos:

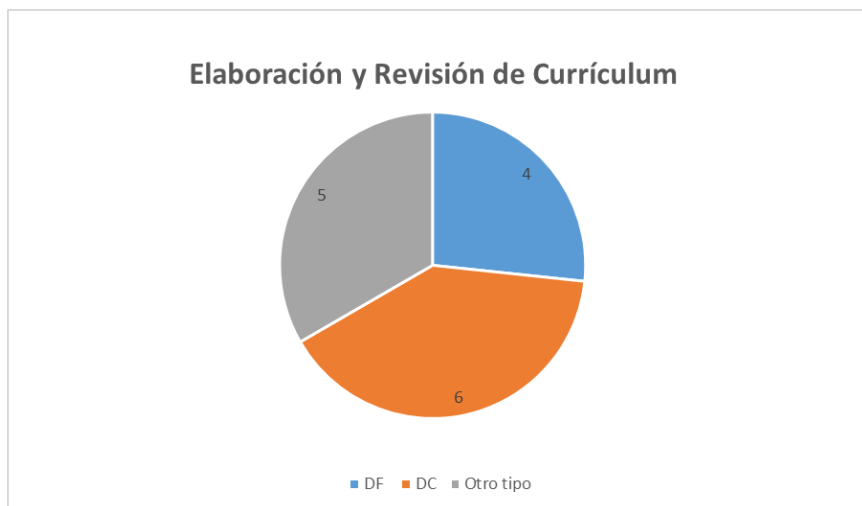
- Datos personales: Nombre completo del usuario, número de cédula, número de teléfono celular o fijo, licencia de conducir, correo electrónico.
- Competencias personales o laborales, este siendo el apartado más importante del currículum donde se realzan las habilidades y competencias del usuario.
- Formación académica, esta información se coloca de esta forma (año) título que obtuvo en ese año e institución.
- Experiencia laboral, donde se colocan los últimos tres empleos o bien, si no posee experiencia este apartado se omite de la hoja de vida.
- Finalmente se colocan las referencias personales o laborales las cuales se ordenan de la siguiente forma: nombre de la persona, ocupación y el número de teléfono.

El nuevo currículum es proporcionado al oferente por la oficina, el proyecto cuenta con una guía de currículum vitae, este se elaboró en conjunto con el oferente, y posteriormente se procedía a imprimir dos copias, una de estas se incluye en el archivo físico de la oficina y la otra se entregaba al solicitante; para ingresar al archivo físico y a la base de datos de la oficina de capacitación y empleabilidad, se procedía a llenar un formulario de inscripción que contiene básicamente la información de currículum.

71 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

El tiempo de duración en este proceso dependía del tipo de condición del usuario, a manera de ejemplo la población con discapacidad cognitiva necesitó mayor tiempo para interpretar y proporcionar los datos donde se tuvo una duración de aproximadamente 20 minutos más de lo establecido es decir una hora veinte minutos; a diferencia de la población con discapacidad física, los cuales en su mayoría poseían más facilidad de comprensión e interpretación de la información que se les solicitaba, con esta población el proceso se culminaba en 45 minutos a una hora.



Proceso N° 3 Entrevistas laborales.

En algunas ocasiones la practicante sugería al solicitante la oportunidad de prepararse para una entrevista laboral y en algunas otras el oferente lo solicitaba. En este proceso se definían aquellos aspectos que se evalúan en una entrevista laboral. Algunos de estos puntos a tratar eran los siguientes:

72 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
Delany Arroyo Chacón

- Presentación personal, se le indicaba al solicitante que la presentación era de suma importancia y por ende el aseo, se sugerían aspectos como peinarse o cortarse el cabello, limpiarse las uñas, afeitarse, limpiar los zapatos, planchar la ropa. Se enfatizaba que al momento de una entrevista, no deben utilizar accesorios, como pañuelos, gorras, diademas, pulseras, aretes y loción, que se tornen extravagantes o excesivos. Utilización de maquillaje en el caso de las mujeres, se procedía a indicarles que el exceso de maquillaje, o peinados no es una opción para presentarse en una entrevista. Por ende se les mencionaba que si utilizaban maquillaje, debían hacerlo con moderación.
- Contestación de las preguntas al momento de la entrevista, el solicitante traía anotadas o en una foto ejemplos de preguntas, las cuales no sabían cómo responder, para ello se procedía a sentarse con el oferente donde se discutían y se evacuaban las dudas. Algunas de las dudas más frecuentes de la población con discapacidad:

Preguntas más frecuentes	Posibles respuestas
¿Pretensión salarial?	Se discutía con el oferente la importancia de conocer a cerca de la pretensión salarial para el puesto al que aplicaron tomando como guía la información de los salarios base que maneja el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, esto para proponer una cantidad de dinero aproximada. O bien hacer la consulta algún familiar de lo que posiblemente puede ser un salario base para el puesto al que son llamados a entrevista.
¿Flexibilidad de horarios?	Se le mencionaba al candidato, que si en todo el desarrollo de la entrevista no se le brindaba esta información, al momento que esta concluyera podía hacer le consulta al encargado.

73 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
Delany Arroyo Chacón

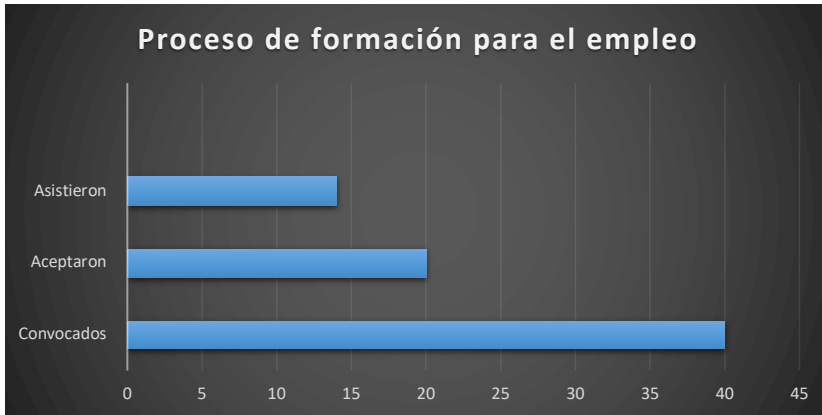
¿Preguntas respecto a su condición o discapacidad?	En relación a esta pregunta, se le indicaba al candidato hacer un breve resumen de la condición, donde se mencionarían aspectos relevantes, como si debe tomarse o colocarse algún medicamento a una hora específica, el actuar ante una crisis, o si requiere algún apoyo adicional en otras.
¿Áreas de búsqueda de empleo?	En esta pregunta se le sugería al candidato que debía aplicar hacia aquellos puestos que se adaptaran a su condición, y a sus competencias.
En caso de problemas dentro de la empresa ¿a quién se debe acudir?	Se le mencionaba al oferente que cada empresa tiene un jefe o encargado o departamento, ya sea del área de trabajo o bien a nivel general, donde se debían llevar las consultas o exponer las situaciones ocurridas. Se les hacía la observación que los conflictos se deben resolver entre los colaboradores y que no se debía ir pensado de primera mano en generar algún problema, sino más bien en la permanencia del empleo. Se les recalca que esta no es una pregunta realizada en una entrevista, sin embargo podía acontecer en su estadía en la empresa.
¿Con cuánto tiempo de anticipación se tiene que llegar a la entrevista?	Se les explicaba que al momento de ser contactados para presentarse a una entrevista, se debían realizar varias preguntas a la persona que los contacta, ¿dónde se encuentra la empresa?, ¿el tipo de transporte a utilizar?, el lugar exacto en donde se ejecutará el proceso ya sea número de aula, nombre del departamento o edificio y el nombre de alguna persona a cargo, con estos datos se podía saber a qué hora salir de casa. Y el tiempo de anticipación podía ser de 10 a 15 minutos.

Proceso N° 4 capacitación en materia laboral.

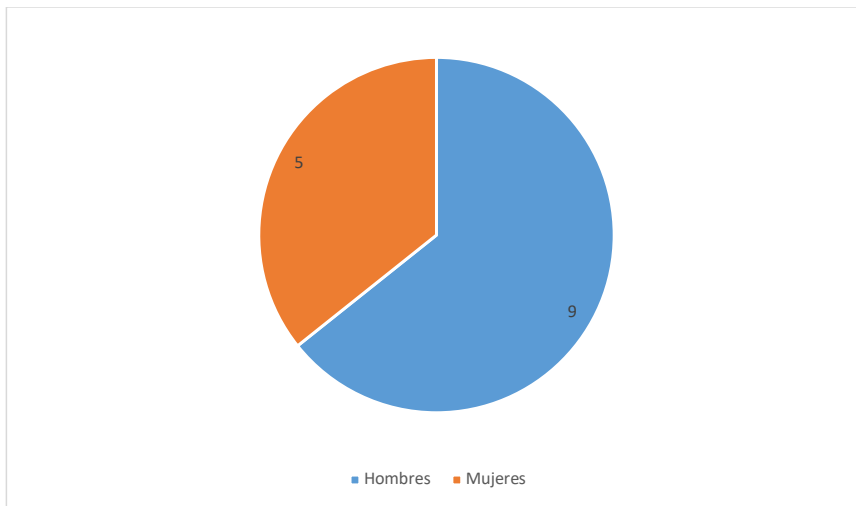
Las capacitaciones en materia laboral, se ejecutaron en el Edificio Luis Alberto Monge los temas impartidos van enfocados a las exigencias del mercado laboral esto tomando como referencia las solicitudes que llegan al proyecto inclusivo, entre estas exigencias destacan: comunicación asertiva, servicio al cliente, trabajo en equipo, gestión de tiempo, creatividad, resolución de conflictos, toma de decisiones y adaptabilidad y flexibilidad ante un empleo, estos temas siendo los ejecutados en la capacitación en materia laboral.

Para la ejecución de este proceso, se confeccionó el cronograma para distribuir los temas a tratar en cada sesión, las dinámicas a realizar, el tiempo de duración de estas y los recursos a utilizar en cada sesión. Las sesiones se llevaban a cabo los días miércoles de 9:00 a.m a 12:00 m.d. El tiempo total de la capacitación fue de 2 meses. (Anexo 3)

Para la conformación del grupo se realizaron llamadas donde se les brindó a cada solicitante o bien a la persona de contacto, el objetivo del curso, el lugar donde se impartirá y cuál será su horario. Al tener la lista de los participantes establecida, se creó un grupo de WhatsApp para mantenerlos informados del proceso, posibles oportunidades de empleo, entrevistas. Para esto se contactaron a 40 personas, de las cuales 20 aceptaron ser parte del proceso, pero posteriormente se apersonaron 14.



De las personas que asistieron, se contaron que 5 fueron mujeres y 9 fueron hombres.



De estas, 5 personas poseen discapacidad intelectual, 1 posee discapacidad física, 1 presenta discapacidad de lenguaje, 2 personas con discapacidad psicosocial, 2 personas con discapacidad psicosocial y discapacidad cognitiva, 1 de ellas con discapacidad intelectual y sensorial auditiva, 2 discapacidad asociada a una enfermedad.

76 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Material entregado a cada participante.

Se confecciono un folder decorado con colores llamativos, dentro de él se colocó la información relacionada al programa empleo inclusivo, donde se explican cada uno de los aportes que brinda la oficina a la población con discapacidad, consentimiento informado, un resumen de la Reforma Procesal Laboral, cronograma de actividades, durante el desarrollo de la capacitación los participantes debían incluir dentro del folder, todas las tareas que se les asignaban. (Anexo 4)

Ejecución de los temas.

Para la ejecución del proceso de formación fue necesario conocer el tipo de población con la que se iba a trabajar, para lograr colocar la información más relevante y que sea de fácil comprensión por los integrantes, los temas se impartieron utilizando presentaciones de PowerPoint, material audiovisual, material didáctico, como papel periódico blanco, hojas blancas lápices de colores, lápiz grafito, tijeras, goma, hojas de color, regla, abalorios, hilo, cajas de plástico.

En cada una de las sesiones se realizaron adaptaciones correspondientes, específicamente con la población con discapacidad cognitiva, dentro de las adaptaciones se encuentran la reducción de filminas, adaptar el vocabulario para una fácil interpretación, no sobre cargarlas de contenido, se proyectaron videos, con colores, personajes y vivencias, otra forma de adaptación se realizó por medio de imágenes esto para una mayor comprensión de aquellos integrantes con problemas de lectura y escritura. Es de relevancia mencionar que para los integrantes con discapacidad física, no hubo adaptaciones, esto debido a que su razonamiento, análisis y comprensión es alta.

77 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Todo el material que se le impartía debía ser adjuntado al folder, el cual se les entregó en la sesión inicial, esto para crear en la persona el hábito del orden; en algunas ocasiones se les asignaron tareas extracurriculares, que debían presentar la semana siguiente, esto para reforzar el valor de responsabilidad y medir la atención que prestaban en la sesión. Todas estas áreas son de formación para el empleo. Con esto los participantes iniciaron un proceso de adquisición de conocimientos con el objetivo de potenciar aquellas habilidades que los harían más competentes en un proceso de reclutamiento selección.

A partir de este proceso se logró identificar que tan preparados estaban los integrantes y qué áreas se deben reforzar, es de suma importancia reconocer que en algunas ocasiones, la condición de la persona le impide desempeñarse laboralmente, o bien si su nivel de recepción de información y ejecución de procesos es lenta y es por ello que se debe seguir trabajando, para lograr su incorporación o bien darle una pausa a la búsqueda de empleo.

A continuación se describirá una de las sesiones realizadas:

- Tema: Gestión de tiempo
- Inicio de la sesión: se impartió el tema este por medio de una presentación de PowerPoint, la cual contenía el concepto de gestión de tiempo, la importancia de planificar el tiempo, las acciones que se deben ejecutar para gestionar el tiempo y como se realiza un proceso de planificación, posteriormente se colocó como apoyo un video el cual lleva por nombre *7 técnicas infalibles para gestionar tu tiempo*. Conforme la sesión transcurría se les asignó una actividad, la cual consistió en una simulación de un proceso en un puesto de operario.
- Materiales utilizados: dos mesas, cajas de plásticos pequeñas, 4 tipos de abalorios e hilo.

78 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Objetivo de la actividad: observar habilidades como trabajo en equipo, comunicación y liderazgo, manejo de la tensión o el estrés y por supuesto la gestión del tiempo poniendo en práctica nuevas ideas.
- Indicaciones: En este tema se les indicó que debían realizar la mayor cantidad de pulseras en un tiempo de 20 minutos. El hilo tendría una longitud de 30 cm; ellos debían definir cuál sería el encargado de medir y cortar el hilo, cual colocaría cada abalorio y quién finalizaría con el nudo. Los abalorios se encontraban en el centro de la mesa dentro de una cajita de plástico pequeña.
- Desarrollo de la actividad: en todo el proceso la practicante observó a cada participante desempeñando la función que debió realizar, cuando faltaban 10 minutos para culminar, se le decía y posteriormente a los 5 minutos restantes.
- Culminación: En el último punto, al finalizar, se realizó el conteo de la cantidad de pulseras que hicieron por grupo, se verificó que estas estaban en buenas condiciones, posteriormente a esto, se le cedió la oportunidad de comentar que le había generado esta actividad y que aprendieron de ella. Algunos de ellos mencionaron que la actividad había resultado enriquecedora que no habían estado tan cerca de un proceso similar a las pruebas que desempeñan varias empresas. Otros de ellos ya habían sido partícipes de pruebas como operarios en industria médica.

Guía para utilización de plataformas virtuales de empleo.

Dentro del proceso de capacitación se les brindó a los oferentes una guía o acompañamiento, donde se les explicó cada uno de los pasos a seguir si deseaban aplicar por medio de las plataformas virtuales de empleo, dentro de los pasos que se explicaron fue cómo crear un usuario

79 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

con su respectiva contraseña; se le indicó que la contraseña debía ser fácil de recordar, al igual que el nombre del usuario. (Anexo 5)

La persona que no podía leer y escribir se le anotó la información en un papel y se le colaboraba en la descarga de la aplicación en su celular y esta se le colocó en la pantalla de inicio para una búsqueda más accesible. Es de importancia mencionar que cada una de las plataformas virtuales de empleo, fueron sugeridas por los participantes y desde allí se da el proceso de búsqueda, se procedió a conocer primero como funcionaba el sitio web y luego de esto se brindó la guía necesaria y personalizada.

Otro punto de este acompañamiento radicó en la creación de un correo electrónico, cabe destacar que la mayoría cuenta con un celular inteligente del cual conocen su uso básico debido a que se guían por colores, figuras o frases cortas, para aquellos que no dominan la lectura y escritura. Para los que presentan alguna dificultad en la lectura y escritura; se les proporcionó la información por medio de frases cortas, bien dibujos o símbolos de fácil comprensión. Luego de terminar este proceso se le pedía a la persona hacer el envío de un correo, para corroborar que comprendió las indicaciones que se les proporcionó.

A demás se brindó la guía y acompañamiento del uso del código Quick Response code QR, código de respuesta rápida: esto fue necesario a raíz de que una de las empresas inclusivas ejecutó una feria de empleo y a cada una de los participantes les entregaban un código QR donde lograban ver el puesto al que habían aplicado, también encontraban los pasos que se debían seguir luego de que el código QR fue escaneado.

Ejemplo de uso del código QR (Anexo 6)

80 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

1. Buscar en el menú del celular el App Play Store y posteriormente se descargó la aplicación para escanear el código.
2. Se colocó el papel en una superficie plana, se procedió a abrir la aplicación y que el oferente observara como por sí sola la aplicación buscaba tomar una foto y escanear la combinación de este.
3. Al finalizar el proceso de escaneo, emergió una página que contenía casillas en las cuales se debía colocar la información personal, estas casillas tenían la adaptación al tipo de discapacidad, la información podía ser colocada en forma escrita o bien por medio de un audio.
4. Para proporcionar la información se procedía a leerle cada uno de los apartados y que la persona contestara.
5. Después de proporcionar los datos, se encontraban las opciones de marcar para puestos de interés, el lugar de trabajo que más acorde fuese, según la cercanía, se procedía a marcar el horario que había sido elegido por el candidato.
6. Luego de culminar todas las respuestas se procedía a enviar y la empresa posteriormente se contactaba con el solicitante.

Proceso N° 5 assessment center method.

Esta técnica de entrevista, se implementó como un ejercicio grupal, con la finalidad de observar y analizar su comportamiento, las competencias de cada integrante. Las competencias que se observaron están estrechamente relacionadas con las sesiones de formación laboral que se impartieron. (Anexo 7)

Primera técnica: Presentación.

81 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Nombre: Nada fácil
- Tema: solución creativa
- Materiales: pliegos del papel periódico blanco, pilots, lápiz grafito, lápices de colores, tijeras, goma, regla.
- Indicaciones: Formar dos grupos de 4 personas, se les mencionó que tenían 30 minutos para prepararlo y que luego debían presentarlo a los compañeros.
- Competencias a evaluar: capacidad de organización, resolución de conflictos y situaciones laborales, retención de la información, la capacidad de comunicación y comunicación asertiva.
- Desarrollo de la temática: los integrantes debían dibujar una empresa con un nombre ficticio o bien uno reconocido se les explicó que debían pensar que la empresa tenía un problema ya fuese entre los colaboradores o del proceso y que posteriormente debían idear una forma de cómo resolverlo.

La culminación de esta técnica será explicada por cada grupo:

Grupo 1

El grupo 1 logró entender las indicaciones que se les brindó, rápidamente se observó que su comunicación era fluida y lograron compartir ideas, cada integrante del grupo adoptó un rol, unos dibujaban, otros pintaban, otros pasaban el color que su compañero pedía, hasta finalizar el dibujo.

- Presentación: el grupo llevó el dibujo al frente de la clase y posteriormente explicó cada uno de los elementos, cuál era la situación problema que estaban atravesando y la solución creativa que propusieron.

82 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Dibujo: el dibujo fue de la empresa de nombre Tical, específicamente de las bodegas de la empresa y 6 camiones de distintos colores.
- Problema de la empresa y la solución propuesta: El grupo mencionó que el problema que afectó a la empresa fue el desorden de las cajas llenas de producto y que este producto debía ser enviado lo más pronto posible. La solución propuesta por el grupo fue ordenar las cajas, tres de los integrantes específicamente hombres se encargaban de apilar las cajas cada uno por color, la mujer perteneciente al grupo dirigía todo el proceso y guio a los conductores de los camiones a donde debía ubicarse, es de importancia mencionar que los camiones estaban pintados del color de cada caja.
- Intervención final por parte de la practicante: Se logró observar, la organización de las ideas, la forma de trabajar de cada uno de los integrantes, la comunicación del grupo para lograr el objetivo el cual fue solucionar el problema que atravesaba la empresa. Se realizó una intervención al momento en que los participantes colocaron el mismo color de la caja al camión, se les dijo que en la realidad los camiones no se ven de esa forma, que los camiones vienen rotulados con el tipo de productos que transportan. Sin embargo se puede decir que el grupo logró el objetivo de la dinámica, el cual era la búsqueda de una solución creativa.

Grupo 2

El grupo 2 no logró entender la totalidad de las indicaciones que se les brindó, rápidamente se observó que no había comunicación fluida entre los integrantes, no lograron compartir ideas, cada integrante del grupo adoptó una función solitaria, hasta el momento en que la practicante intervino y una explicación detallada y a partir de esta empezaron a trabajar.

83 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Presentación: En la presentación del grupo, explicaron los elementos que colocaron en el dibujo, y el porqué de estos.
- Dibujo: en este se presentaba al Banco Promérica justo en el centro del papel, al otro extremo del pliego del papel colocaron una manifestación en contra del servicio UBER y el Gobierno de Carlos Alvarado, justo al otro lado representaron un parque el cual contenía carteles en contra de la discriminación y trata de personas.
- Problema de la empresa y la solución propuesta: a este grupo se les hicieron varias preguntas, debido a que no se pudo observar que hayan realizado lo que se les indicó con esos elementos, ¿Qué desean dar a entender con ese dibujo?, ¿Cuál es su empresa?, ¿Cuál es la solución al posible problema? se intentó asociar los dibujos y que estos brindaran una solución al problema, pero tampoco fue posible que expusieron lo que pensaban.
- Intervención final por parte de la practicante: se logró observar que para el grupo no es fácil captar las indicaciones a la primera, no poseen la facilidad para dar ideas, por timidez, difícil comunicación entre otros. Esta condición probablemente se asocia con su tipo de discapacidad y se logró reconocer que es indispensable retomar otro proceso de formación.

Segunda técnica: Torre de papel

La torre de papel fue una actividad de ACM, con la cual se trabajó de la siguiente forma: se dividió el grupo en dos subgrupos a los cuales se les indicó que debían hacer una torre alta y resistente con una duración de 20 minutos, con los materiales que les proporcionó la practicante.

Habilidades a evaluar

84 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Trabajo en equipo, resolución de conflictos, gestión de tiempo, comunicación, organización, creatividad.

Materiales

- 5 hojas de papel de colores.
- 5 hojas de papel bond.
- Goma en barra.
- tijeras
- lápiz.

Conclusión.

Se logró observar que ambos grupos culminaron la torre de papel con éxito, sin embargo durante el proceso en uno de los grupos cada integrante inicio por sí solo, no trabajando en conjunto, por lo que posteriormente se volvieron a dar las indicaciones, se acercó a este grupo y se le recalcaron las indicaciones iniciales, por lo que luego de ello continuaron con la actividad, un integrante de este grupo propuso, la idea de cómo hacer la torre más alta, sin embargo no sabían cómo hacerla más fuerte. Por otro lado el otro grupo, ideó la forma de hacerla más resistente, y para ello colocó bolas de papel dentro de la torre y por ende la torre no se cayó, lo diferente del otro grupo es que no lograron hacerla más alta. Por lo que se logra observar que el nivel de comprensión y razonamiento resulta complejo sin embargo con tiempo y la explicación detallada culminó la actividad.

Proceso N° 6. Diagnóstico de posibles vacantes y referencias de empleo.

El diagnóstico de posibles vacantes se ejecutó tomando en cuenta primeramente los directorios empresariales, específicamente de las empresas inclusivas en conjunto con la boleta de solicitud de puestos que se implementa dentro de la oficina de capacitación y empleabilidad.

Dentro de los directorios empresariales inclusivos, se encuentran 65, se utilizó parte de las solicitudes de puestos enviadas por las empresas, se recabó la información de los tipos de puestos vacantes que estas empresas solicitan a la oficina, los requisitos dentro del puesto, funciones o bien cualquier información que la empresa considere importante brindar.

La empresa solicita el personal por vía correo electrónico, o bien por una llamada telefónica a la oficina, donde alguna de las consultas radican en los tipos de discapacidad que se encuentran dentro de base de datos, la formación académica, experiencia laboral y si cuenta con cursos que potencien las competencias personales.

Con esta información posteriormente se procedió a realizar la búsqueda de aquella o aquellas persona con la formación necesaria, los conocimientos, las habilidades y que por supuesto su discapacidad o condición asociada a ella no sea una limitante para el desarrollo de las funciones, Para ellos es importante conocer si estructuralmente el puesto requiera alguna adecuación.

Para la elaboración del diagnóstico de posibles vacantes, se siguieron diferentes pasos:

1. Conocer el tipo de puesto que solicita la empresa, el nombre de la institución, dirección entre otros. Es de importancia mencionar que las empresas mayormente solicitan personal en áreas de limpieza, bodeguero, etiquetador, gondolero y puestos administrativos.

86 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

2. Es de real importancia reconocer cada una de las funciones y requisitos del puesto, dentro de este último, se incluye la formación académica, competencias personales, profesionales o laborales que debe poseer cada candidato.
3. Posteriormente al tener claro cada uno de los requerimientos del puesto, se procede en la búsqueda del candidato o los candidatos, donde sus competencias, formación se adapten a dichas funciones, para esto, se hace una revisión en la base de datos de la población con discapacidad y no solo el tipo de discapacidad, sino también el diagnóstico médico, psiquiátrico y el uso de medicamentos.
4. Por último se procede a referir a los candidatos a la empresa en cuestión, donde se le envía la hoja de vida en formato PDF.

A partir de estas solicitudes se logra identificar que los puestos que más solicitan las empresas son los siguientes: empacador bodeguero y misceláneo. A continuación se explicarán las funciones, los requisitos del puesto y competencias solicitadas

Puesto: Empacador.

Funciones del puesto:

- Recibir el producto
- Alistar, empacar y entregar.
- Verificar la temperatura la forma de apilar
- Etiquetar las cajas de manera eficiente y en menor tiempo posible.

Requisitos:

- Título de manipulación de alimentos

87 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
Delany Arroyo Chacón

- Primaria completa.
- Experiencia negociable.

Competencias solicitadas:

- Trabajo en equipo.
- Adaptabilidad de horarios.
- Proactividad.

Puesto: Bodeguero.

Funciones del puesto:

- Inventario de bodega.
- El ingreso
- Salida de mercadería.
- Conocimiento de la cantidad total del producto.

Requisitos

- Primaria completa.
- Conocimientos relacionados al área de bodegas, en la clasificación y organización de la mercadería.
- Experiencia mínima de un año en puestos similares.

Competencias solicitadas

- Responsabilidad.
- Agilidad.

88 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

- Manejo de la tensión y el estrés.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

Puesto Misceláneo.

Funciones del puesto

- Llevar a cabo la limpieza general y detallada de baños, oficinas, recepción oficinas, comedores, cafeterías.
- Ejecutar las labores de aspirado y control de manchas en alfombras.
- Recolectar, acopiar, disposición de desechos sólidos, materiales reciclables.

Requisitos

- Primaria completa.
- Experiencia de más de un año en puestos similares.
- Conocimiento y dominio de los productos de limpieza.
- Disponibilidad de horarios.

Competencias solicitadas

- Proactividad.
- Responsabilidad.
- Gestión de tiempo.
- Puntualidad.

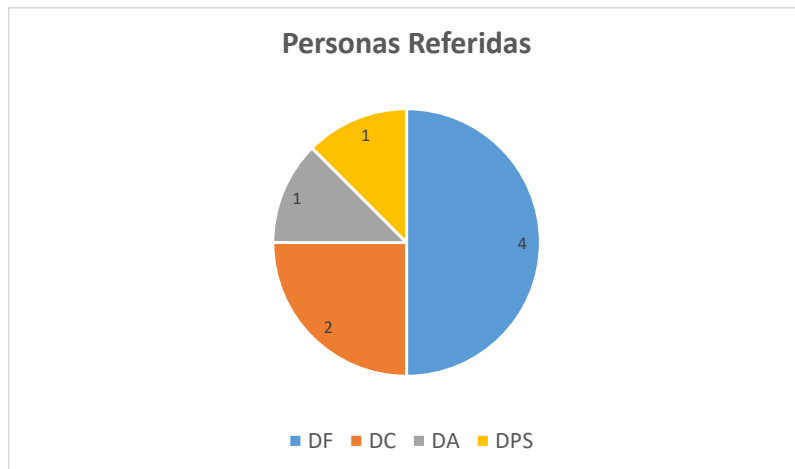
Con base a las boletas enviadas por las empresas, se logró recabar que dentro de los puestos que más solicitan se encuentran empacador, bodeguero y misceláneo, estos tres puestos poseen la particularidad que no precisan de requisitos altos, para ser accedidos por las personas con

89 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

discapacidad, los tres puestos vacantes no poseen requisitos técnicos o títulos universitarios o una amplia experiencia. Lo que sí es de importancia observar son las competencias solicitadas, donde se evidencia que la formación en habilidades esenciales es indispensable para que la persona sea tomada en cuenta en un proceso de selección y reclutamiento.

El diagnóstico fue implementado en 8 personas estas se encuentran dentro de la base de datos, se procedió a referir a personas con discapacidad física (DF) 4, personas con discapacidad cognitiva e intelectual (DC) 2, discapacidad sensorial auditiva 1 (DA), personas con discapacidad psicosocial o trastorno mental (DPS) 1.



Población atendida en la práctica profesional supervisada

En el proceso de la práctica profesional supervisada se atendió a un total de 45 personas, estas estuvieron involucradas en diferentes procesos específicamente 11 de estas se les aplicó la valoración método estrella, a 15 personas se les concertó una cita para la revisión o elaboración

90 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
Delany Arroyo Chacón

de una hoja de vida, 5 personas participaron en una simulación de entrevistas laborales y 14 iniciaron el proceso de formación en temas de empleo.

A continuación se presentara un análisis de grupo de los participantes de formación para el empleo. Como antes se mencionó el grupo se dividió por afinidad en dos subgrupos

Grupo 1	Grupo 2
<p>Integrantes: el diagnóstico de los participantes de este grupo en su mayoría es de discapacidad cognitiva específicamente 3 de ellos, 1 de ellos presenta discapacidad psicosocial, 1 presenta discapacidad asociada a su condición médica epilepsia y 1 con discapacidad física</p>	<p>Integrantes: el diagnóstico de los participantes de este grupo, 2 presenta discapacidad cognitiva, 2 con discapacidad psicosocial, 1 con discapacidad asociada a su condición médica epilepsia.</p>
<p>Este grupo logró captar las indicaciones y analizó cada uno de los aspectos para lograr culminar las actividades. En cada actividad se ponían de acuerdo entre ellos y discutían los puntos de vista de cada uno. Se evidenciaba el trabajo en equipo y el respeto por las opiniones de los compañeros. A manera de ejemplo es una de las actividades la cual consistía en colocar el concepto con su respectivo título, estos integrantes primeramente analizaron cada uno de los conceptos y se preguntaban entre ellos si estaban de acuerdo y luego de debatir procedían a pegar el concepto. Al momento de pasar al frente entre todos se pasaban los carteles e iban apoyándose si el que estaba exponiendo no recordó algo importante. Si tenían alguna duda de lo que se impartía levantaban la mano y preguntaban o daban algún ejemplo para hacer más fácil su comprensión.</p>	<p>Este grupo, necesitó apoyo para comprender las indicaciones. Al momento que se iniciaba una actividad grupal no se generaban ideas ni compartían los puntos de vista. No se observó un trabajo en equipo, había mucho irrespeto y vocabulario no adecuado. La mayoría de los integrantes no se mostraban comprometidos con el proceso, llegaban tarde o del todo no asistían, no avisaban, su participación fue muy escasa. A manera de ejemplo, cuando se ejecutó la actividad de las torre de papel, la mayoría de ellos no comprendió las indicaciones, unos iniciaron solos haciendo su propia torre y los demás solo veían lo que hacían los compañeros. Luego de un par de minutos la practicante se les acercó y les preguntó si comprendían lo que debían hacer a lo cual contestaron que no habían comprendido en su totalidad, se les volvió a explicar se les dijo que debían trabajar juntos, poner ideas.</p>

91 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
Delany Arroyo Chacón

Si por algún motivo no podían asistir a las sesiones informaban por medio del grupo o bien por un mensaje privado, lo que deja en evidencia la responsabilidad y compromiso. Las actividades extracurriculares, fueron entregadas a tiempo.	Posteriormente al ponerse de acuerdo lograron hacer la torre más alta, cada uno adoptó un rol y culminaron la actividad.
---	--

Se logra observar que ambos grupos cuentan con un diagnóstico casi similar, se logró identificar la diferencia de comportamiento y desarrollo de habilidades. Vale la pena recalcar que los integrantes del grupo 1 no habían estado juntos en ningún tipo de formación por ende solo se conocían de vista por ser integrantes el proyecto de empleo inclusivo, sin embargo lograron trabajar de forma armoniosa, equilibrando las áreas de mejora de unos con las fortalezas de los otros lo que posiblemente permitió el desempeño efectivo en el proceso, a pesar de este desenvolvimiento efectivo el grupo requiere seguir fortaleciendo áreas como, adaptabilidad en un puesto de trabajo, gestión, inteligencia emocional, seguridad personal, autonomía.

A diferencia del grupo 2 donde los integrantes ya se conocían por la razón que fueron egresados de la misma institución a excepción de uno de los integrantes, a pesar de este conocimiento este grupo no logró trabajar en equipo requirió explicaciones detalladas para que lograran la comprensión de las indicaciones, este comportamiento no se justifica por el tipo de diagnóstico o discapacidad que presentan, si no probablemente por la falta de desarrollo de las habilidades de: comunicación asertiva, resolución de conflictos, respeto, organización.

Este proceso deja en evidencia el gran trabajo que se debe de ejecutar con esta población y la importancia del acompañamiento o empleo con apoyo dentro de las empresas, son personas con las cuales se debe trabajar multidisciplinariamente para lograr el objetivo.

92 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Algunos de los integrantes se mostraron anuentes e interesados en seguir participando en estos procesos algunos compartieron que se sentían bien al llegar a clases, que de nuevo estaban aprendiendo, otro mencionaron que por primera vez lograron salir solos salieron de casa, una de ellas mencionó que a su mamá le daba un poco de miedo que ella fuese hasta Alajuela en bus y que gracias a esta oportunidad la mamá perdió el miedo y ella también, ella también menciona que anteriormente no lograba llegar a la estación de buses sola y que debido viajar para recibir las clases aprendió y se siente feliz por ello.

Esta población fue todo un reto para la practicante, pero dejó en evidencia el valioso trabajo que puede ejecutar un profesional en psicología, con esta población y si en cada uno de sus procesos coloca a Dios en primer lugar, buscando siempre dar lo mejor bajo principios éticos y demostrado sus valores personales que a la vez son reforzados durante todo el proceso de formación profesional en la Universidad Adventista de Centroamérica.

Participación de la practicante

Es importante hacer mención que se tuvo la colaboración en una feria de empleo inclusiva gestionada por las Municipalidades de las zonas de occidente, la cual se realizó en Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) de Naranjo. Se tuvo la participación de empresas ubicadas en Zona Franca Coyol, también Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y Ministerio de Educación Pública (MEP).

Parte de la colaboración consistió en confeccionar con los participantes de la feria el currículum que los organizadores habían establecido como guía también se contactó vía telefónica y por medio de mensajes de texto, a la población participante se les comentaban los

93 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

detalles de la feria, se les informaba de las empresas que estarían participando y así se fue conformando la lista de los 50 participantes correspondientes a la zona de Alajuela.

El día de la feria se colaboró proporcionando información a todos los visitantes a cerca del Proyecto Empleo Inclusivo y a su vez información a cerca de la Reforma Procesal Laboral.

Alcances y limitaciones de la práctica

Alcances

Reconocimiento de la importancia de ofrecer a la población en general, sin distinciones un trato adecuado y digno, generando espacios de comprensión, entendimiento y apoyo; funciones que está llamado hacer un profesional en psicología.

En la ejecución del proceso de capacitación para la población con discapacidad la practicante logró el desarrollo de competencias, como la organización, trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicación de las ideas y pensamientos.

Aplicación de los conocimientos adquiridos en el proceso de formación, específicamente en el área de psicología laboral, de los cuales se puede mencionar currículum, entrevista y capacitación en materia laboral; tomando como base las competencias más solicitadas en el mercado laboral.

Contar con la disposición de la Oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad, para desarrollar la práctica profesional con población con discapacidad en búsqueda de empleo, siendo la primera estudiante en realizarla con esta población, esta oportunidad permite que futuros estudiantes de psicología visualicen nuevos campos de trabajo.

94 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Un alcance importante de la práctica profesional supervisada fue ver los resultados de esta, cuando 3 de los integrantes del grupo fueron partícipes de un proceso de evaluación para una posible contratación.

Culminación de las 320 horas establecidas de práctica profesional supervisada, siendo evaluada de manera exitosa por parte de la coordinadora de la institución.

En cumplimiento de la segunda parte del objetivo que es la atracción de población con discapacidad en búsqueda de empleo se crearon dos herramientas, la primera consiste en la grabación de un video adaptado para todo tipo de discapacidad, este proporciona los servicios del proyecto de empleo inclusivo para el cantón de Alajuela. La segunda herramienta fue la confección de un afiche que contienen la información de los beneficios y servicios que ofrece el proyecto de empleo inclusivo a las empresas. Vale la pena recalcar que el proyecto no contaba con ningunas de estas dos herramientas.

Limitaciones

Como limitante se encuentra el incumplimiento parcial del primer objetivo específico, redactado de la siguiente manera: Diseñar una feria de empleo para reclutar y atraer a la población con discapacidad física y cognitiva que vivan dentro del área de atención de la Municipalidad de Alajuela y deseen ser empleados y formar parte del proyecto.

Este objetivo no logró cumplirse debido al poco tiempo con que se contaba para la organización, algunas de las empresas al momento de ser contactadas, expresaban que tenían sus fechas establecidas para ferias y no coincidían con el periodo de práctica, algunas de ellas mencionaron no contar con puestos vacantes para participar en un proceso de reclutamiento, o

95 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

bien mencionaban que se contactarían posteriormente con la oficina, luego de un periodo de tiempo no se tuvo una respuesta positiva.

Otra limitante radicó en la forma de envío de la información de la feria de empleo, a los encargados del departamento de recursos humanos, debido a que la única vía de contacto que estos proporcionaron fue el correo electrónico y no hubo forma de conocer si lograron recibir la información; por ende se realizó la búsqueda un número telefónico de la empresa, sin embargo no se obtuvo respuesta.

Otra limitante radica en a falta de compromiso por parte de algunos oferentes; algunas personas no se presentaban a las citas, otros abandonaban el proceso de formación para el empleo, o bien se comunicaban para dejar la razón que no continuarían en la búsqueda de una vacante, que no se les tomara en cuenta para un nuevo proceso de selección.

Conclusiones

La oficina de Capacitación y Empleabilidad cuenta con un programa de empleo inclusivo, el cual tiene como objetivo, brindar la ayuda en formación para el empleo, elaboración y revisión de currículos, inscripción a la base de datos por medio de una solicitud. Ofrece el seguimiento oportuno en todos los casos, se concretan citas para conocer el estado de empleabilidad o formación académica del oferente. En relación a este proyecto se llegan a las siguientes conclusiones.

Se concluye que las técnicas de assessment center method, es de vital importancia aplicarlas con la población con discapacidad, porque se logran evidenciar aquellos comportamientos o habilidades, que permitirán a la población ser partícipes de procesos de reclutamiento y selección.

En relación al segundo objetivo específico, el cual es la elaboración de un diagnóstico de posibles vacantes, se llega a la conclusión que el tipo de discapacidad física, específicamente la distrofia muscular o amputación es la que posee mayor posibilidad de insertarse a un empleo, se considera que este tipo de discapacidad se adapta a más funciones laborales y puestos administrativos, dentro de este mismo objetivo se concluye que la mayoría de la población con discapacidad cognitiva, presentan mayor dificultad en insertarse laboralmente, debido a su diagnóstico, su nivel de procesamiento y comprensión, por lo que se debe trabajar de forma extenuante en sus áreas por fortalecer, y potenciando sus fortalezas.

El proceso de formación para el empleo, es de importancia para esta población debido a que les permite salir de su zona de confort, obtener un acercamiento al mundo laboral, como desempeñarse en una entrevista y por supuesto potenciar sus áreas de mejora.

Se debe realizar el Curriculum vitae de forma correcta ya que este será el primer acercamiento del oferente a la empresa y es indispensable que se logren evidenciar las fortalezas del candidato.

Socialmente existen algunos mitos relacionados con el tema de discapacidad incluso llegando a creer que estas personas no logran contribuir al desarrollo de la sociedad.

Un porcentaje alto de las familias que cuentan con una persona con discapacidad no desarrollan en estas habilidades de independencia.

Es determinante que los profesionales incursionen en aquellas áreas que no conocen, que se atrevan a marcar la diferencia, que sean caracterizados por la empatía, el acercamiento, comprensión y cooperación.

Recomendaciones

A la escuela de psicología

Se considera de importancia implementar más procesos de prácticas, que permitan el acercamiento a las diferentes áreas de trabajo, involucrar a los estudiantes a más procesos de formación, como participación en simposios, conferencias entre otras.

Mejorar los canales de comunicación para resolver las situaciones como aprobación de solicitud de práctica y aclaración de dudas en cuanto a documentación para que sean resueltas con prontitud.

Incluir en el documento para la ejecución del informe, un apartado con los lineamientos requeridos para prácticas profesionales en psicología laboral.

A la Caja Costarricense del Seguro Social CCSS

Específicamente a los profesionales encargados de realizar valoraciones o diagnósticos, puedan redactar de forma legible la información que esta contenga, para que sea de fácil comprensión para el usuario, familiares o cualquier como profesional que tenga acceso a ella. Esta recomendación se hará llegar por medio de una carta que se entregará a los padres, encargados o candidatos para que estos hagan entrega al funcionario al momento de solicitarle la valoración.

A la Oficina de Capacitación y Empleabilidad

Consolidar y ejecutar reuniones con los padres o encargados de personas con discapacidad y tratar temas como, control de emociones, manejo de límites, respeto, seguir instrucciones, entre otras.

98 | INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Delany Arroyo Chacón

Otra de las recomendaciones radica en el tiempo del proceso de formación para el empleo, al estar en este proceso se logra observar que 2 meses no es suficiente para impartir todos los temas, se recomienda extender el plazo dependiendo del tipo de discapacidad o impartir la sesiones dos veces por semana, y con ello hacer que la población recuerde lo que se ha visto y que no solo asistan una vez por semana.

Adecuar un espacio de atención para la población con discapacidad psicosocial asociada a una condición sensorial, debido a que el ruido del lugar puede ocasionarle a la persona una alteración del comportamiento.

Incluir dentro del proceso de formación profesionales en áreas específicas, que permitan un abordaje interdisciplinario.

A las Empresas inclusivas

Se recomienda a estas empresas que dependiendo del tipo de discapacidad deben adecuar su proceso y estrategias de reclutamiento, para que sea de fácil comprensión para la población y no solo comprensión si no el manejo de las plataformas que utilicen.

Bibliografía

- Acera, M. (2015). El concepto de Discapacidad: diferencias entre discapacidad, deficiencia y minusvalía. *Deusto salud*. Recuperado el 21 de julio del 2019, de <https://www.deustosalud.com/blog/teleasistencia-dependencia/concepto-discapacidad-diferencias-entre-discapacidad-deficiencia>
- Asociacion de Empresas Inclusiva, AED, (2017). Autodiagnóstico empresarial y pasos para la elaboración de una política empresarial inclusiva de personas con discapacidad. *aedcr*. Recuperado el 17 de julio del 2019, de <https://www.aedcr.com/como-sumarse>
- Alles, M. (2015). Elija el mejor. Cómo entrevistar por competencias. 2ª ed. Montevideo, Uruguay. Grupo Editorial Granica.
- American Psychiatric Association. (2014). Manual de publicaciones. 6ta ed. México. Manual Moderno.
- American Psychiatric Association DSM-5. (2014). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5. Madrid, España. Editorial Médica Panamericana.
- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado. México. 6ª. Edición. Cengage Learning.
- Bolaños, G. (2016). Manual de procedimientos oficina capacitación y empleabilidad. *Municipalidad de Alajuela*. Recuperado el 12 de junio del 2019.
- Capitán, O. (2011). Desarrollo Metodológico de un Assessment Center basado en un Sistema de Gestión por Competencias. Madrid, España. ESIC Editorial.

- Clemente, S. (2019). Discapacidad intelectual definición y tipos. *La Mente es Maravillosa*. Recuperado el 04 de julio del 2019, de <https://lamenteemaravillosa.com/discapacidad-intelectual-definicion-y-tipos/>
- Darmstadter, Z. (2015). Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad 1ª ed. Santiago, Chile. Maella Impresores Ltda.
- Dessler, G & Valera, R (2011). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. México. 5ª. Edición. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Empleo con Apoyo. (2019). Recuperado el 20 de junio del 2019, de <https://fundacionemplea.org/empleo-con-apoyo/>
- Entrevista por competencias, ¿cómo es y que evalúa? (2019). occmundial.com. Recuperado el 21 de junio del 2019, de <https://www.occ.com.mx/blog/entrevista-por-competencias-como-es-y-que-evalua/>
- Folgueiras, B, (s.f), La entrevista. *Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado el 25 de julio del 2019, de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista.pdf>
- Grados, J. (2013). Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal. 4ª. Edición. México. Editorial El Manual Moderno.
- Guerri, M. (2017). Biografías de los más importantes autores en Psicología. *Psicoactiva*. Recuperado el 15 de junio del 2019, de <https://www.psicoactiva.com/biografias/william-james/>

Hernández, C. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. México. Editorial ISSN 1657-6276.

León, T, (2016), El Rol del Psicólogo en la inclusión laboral de personas con Discapacidad Visual bajo la Modalidad de Empleo con Apoyo. Montevideo, Uruguay. Editorial INICO.

Lyon, R. (2015). ¿Qué es la discapacidad cognitiva? *Fundación Descubre*. Recuperado el 10 de junio del 2019, de <http://www.descubreme.cl/informacion/>

Martínez, L, (s.f). Educación Inclusiva. *Universidad Católica del Salvador*. Recuperado el 23 de junio del 2019 de, <https://sites.google.com/site/portafoliodeeducacioninclusiva/generalidades>

Mazza, J. (2002). Servicios de Intermediación Laboral: Un análisis para los países de América Latina y el Caribe. División de Desarrollo Social, Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Mendes, R. (2012). Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica. *Ministerio de Trabajo*. Recuperado el 21 de junio del 2019 de http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad/Plan_nacional_insercion_laboral_discapacidad.pdf

Mimenza, C, (2019). Tipos de discapacidad física y características. *Psicología y Mente*. Recuperado el 03 de julio del 2019, de <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad-fisica>

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, (2018). Normativa de ley hacia la discriminación, San José, Costa Rica. Elaboración MTSS.
- Miranda & Amado, (2016). Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo. San José. Costa Rica. Elaboración OIT.
- Montero & Catalina, (2003). Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad. San José, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Olivares, S. & González, M. (2014) Psicología del trabajo. México. Grupo Editorial Patria.
- Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), (2001). Primer Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC), FONADIS – INE. Madrid, España. Editorial Grafo, S.A.
- Romero, D. (2017). Política nacional de responsabilidad social 2017-2030. *Gobierno de Costa Rica*. Recuperado el 18 de junio del 2019, de https://www.aedcr.com/sites/default/files/pn_responsasocialcr_2017.pdf
- Sosa, R. (2019). Capacitación para crear y fortalecer habilidades profesionales. *Economía hoy*. Recuperado el 13 de julio del 2018, de <https://www.economiahoy.mx/economiahoy/opinion/noticias/8704078/10/17/Capacitacion-para-crear-y-fortalecer-habilidades-profesionales.html>
- Tipos de discapacidad sensorial, (2017). AKROS INTERDIDAK SL. Recuperado el 28 de julio del 2019 de, <https://akroseducational.es/blog/tipos-discapacidad-sensorial/>

Vélez, G. (2015). Sobre la psicología organizacional y del Trabajo en Colombia.

Universidad *Pontificia Bolivariana, Colombia*. Recuperado el 23 de julio del 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454161.pdf>

Zepeda, H, (2008). Introducción a la Psicología Una visión humanista. 3ª edición.

México. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. Núm. 1031

Apéndice

Anexo 1, Valoración Método Estrella

Fecha: 06/08/2018
Persona responsable: Dania Ramírez Soto
Fecha de contratación:

Posibles ocupaciones	
1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____

A. DATOS PERSONALES
A.1 Identificación y Localización

Apellidos		Nombre	
Cédula	Fecha de nacimiento:	Edad:	Sexo:
Dirección:			Distrito
Teléfono celular	Teléfono Fijo	Teléfono Contacto	E-mail:

A.2 Limitaciones

¿Existe alguna valoración diagnóstica extendida por un médico? ¿Cuál es?
¿Existe alguna situación de riesgo asociada a su condición de salud que pueda interferir en el empleo? (mareos, alergias, disposición a infecciones)

A.3 Aspectos personales de Interés

¿Recibe algún tratamiento? Sí No
() Farmacológico
() Psicológico
() Psiquiátrico
Nombre del medicamento:
Efectos secundarios como sueño, mareos, alergias, etc.:

Anexo 2, Currículum Funcional

□

Escriba su nombre aquí

Datos Personales

Cédula:
Dirección:
Teléfonos:
E-mail:

Competencias personales y laborales

Formación académica

2014 **Indique el título obtenido**
Indique la institución en la que obtuvo el título

2012 **Indique el título obtenido**
Indique la institución en la que obtuvo el título

2013 **Indique el título obtenido**
Indique la institución en la que obtuvo el título

Otras capacitaciones

+

2014 **Indique el título obtenido**
Indique la institución en la que obtuvo el título

2013 **Indique el título obtenido**
Indique la institución en la que obtuvo el título

2012 **Indique el título obtenido**
Indique la institución en la que obtuvo el título

Experiencia laboral

2013 - 2014 **Indique nombre de la empresa donde laboró**
Cargo: Indique el nombre del puesto desempeñado
Funciones: Describa brevemente las funciones desempeñadas

2013 - 2014 **Indique nombre de la empresa donde laboró**
Cargo: Indique el nombre del puesto desempeñado

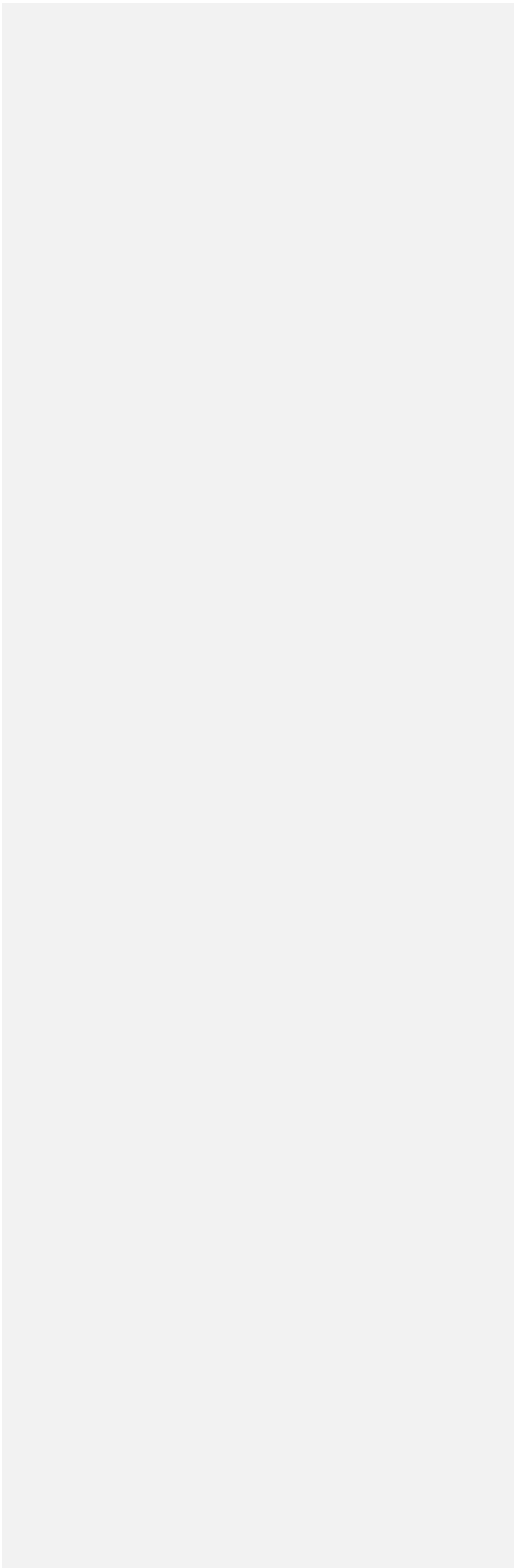
Funciones: Describa brevemente las funciones desempeñadas

2013 - 2014 **Indique nombre de la empresa donde laboró**
Cargo: Indique el nombre del puesto desempeñado
Funciones: Describa brevemente las funciones desempeñadas

Referencias

Nombre:
Ocupación:
Teléfono: |

Nombre:
Ocupación:
Teléfono:



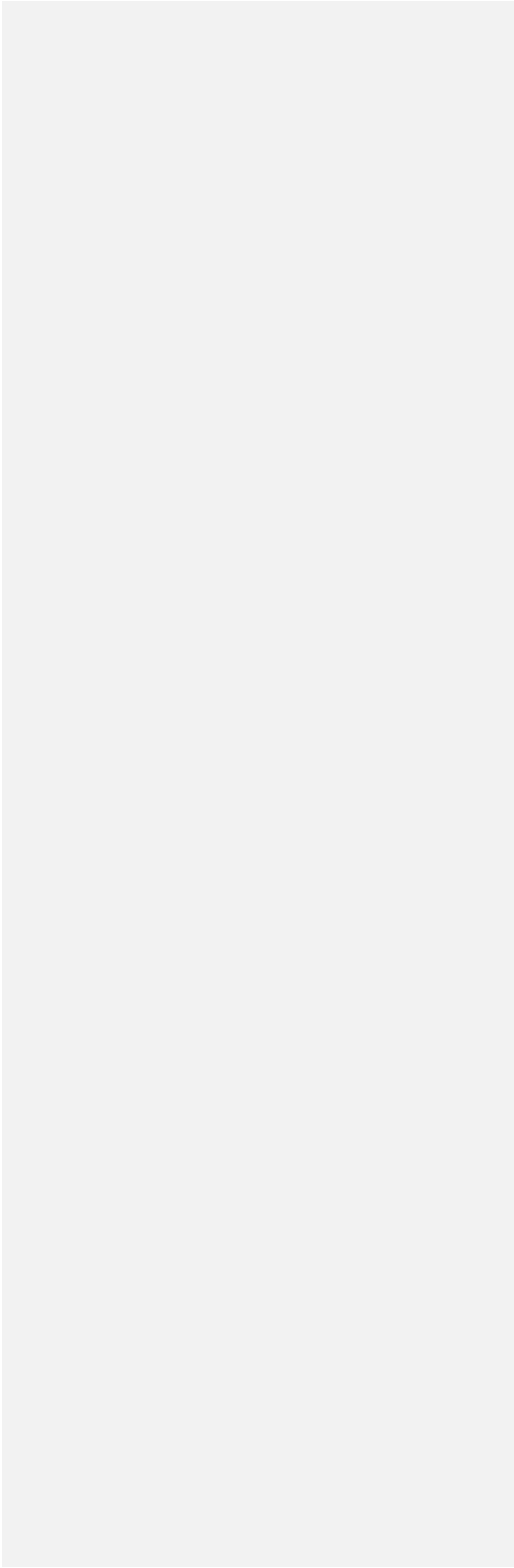
Anexo 3, Cronograma del proceso de capacitación

Cronograma de Proceso de Formación en Habilidades Esenciales para personas con discapacidad

- Periodo: Inicio Miércoles 19 de junio – finaliza miércoles 21 de agosto del 2019 (Grad. 28 de julio)
- Hora: 9:00 a 12:00 m.d
- Lugar: Casa de la cultura

N° Clase	Fecha	Temas	Detalles de la sesión
1	Miércoles 19 de junio	Concepto de Habilidades Esenciales. Breve resumen de cada tema que se impartirán, a lo largo de las sesiones.	Entrega de los folders. Actividad de presentación / reglas. Presentación del tema. Tarea extracurricular
2	Miércoles 26 de junio	Autoconocimiento y productividad personal. (Saber cuál tipo de trabajo se puede realizar según la condición)	Actividad con un espejo, donde ellos deben decir aquellas cosas que conocen de sí mismos. Deben de realizar el árbol de autoconocimiento enfocado hacia aquellos aspectos asociados a su condición.
3	Miércoles 03 de julio	Manejo de la tensión y estrés, resolución de conflictos.	Técnica relacionada a los medicamentos, trastorno o condición.
4	Miércoles 10 de julio	Comunicación asertiva. Resolución de conflictos	
5	Miércoles 17 de julio	Trabajo en equipo / creatividad	Materiales: 2 pliegos de papel periódico, goma, 2 tijeras, lápices de color y de grafito, pilots. Desarrollo de la actividad, indicación piensen que ustedes son una empresa y que esta empresa tiene un problema que deben resolver, como lo pueden hacer de forma creativa.
6	Miércoles 24 de julio	Gestión del tiempo (Partir el grupo en dos para simular una labor de proceso)	Materiales: abalorios, cajas de plástico pequeñas, dos mesas y 2 grupos de 4 personas.
7	Miércoles 31 de julio	Servicio al cliente	
8	Miércoles 07 de agosto	Toma de decisiones.	Se le colocó un video para ejemplificar la toma de decisiones en el trabajo. Se les brinda una hoja blanca, para que coloquen desde que momento del día se toma decisiones. (exponer la ideas)
9	Miércoles 14 de agosto	Flexibilidad y adaptabilidad frente a un determinado trabajo. Empleabilidad.	
10	Miércoles 21 de agosto	Entrevista laboral / invitado especial	

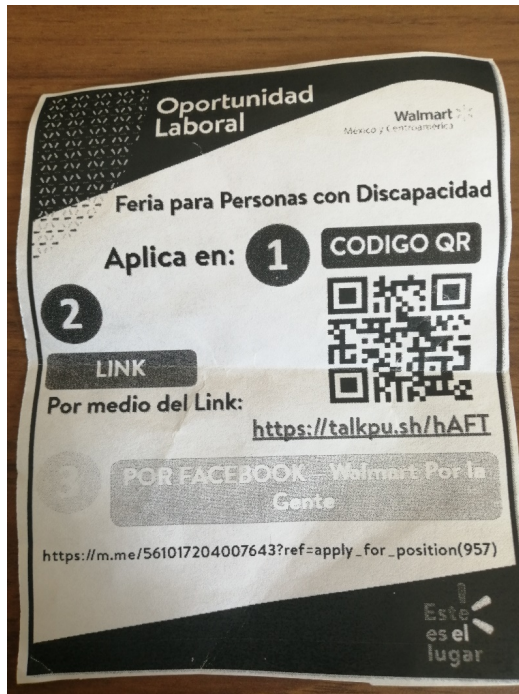
Anexo 4, material proporcionado



Anexo 5, Plataforma Virtual de Empleo



Anexo 6, Código QR



Anexo 7, Assessment Center Method, actividad, presentación



Anexo 8, Participación en la Feria de Empleo de Occidente

