



**UNIVERSIDAD CENTRAL**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PROPUESTA PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD EN EL INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO  
(INFOCOOP), EN EL AÑO 2024”**

**Modalidad de Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración de  
Empresas con énfasis en Recursos Humanos**

**Estudiante:**

**Karen León Quirós**

**Tutora:**

**MBA Vilma Ramírez Aglietti**

**Sede Central**

**2024**

## CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS.....	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
DEDICATORIA.....	8
AGRADECIMIENTO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCTORIO.....	10
Introducción.....	12
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivos Propuestos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación.....	16
Antecedentes.....	17
Antecedentes Nacionales.....	17
Antecedentes Internacionales.....	25
Proyecciones.....	32
Alcances.....	33
Limitaciones.....	33
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	34
Normativa Internacional en Materia de Discapacidad.....	36
Normativa Nacional en Materia de Discapacidad.....	39
Estadísticas Nacionales.....	41
Estadísticas Internacionales.....	45
Capacitación.....	51
Ventajas de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.....	52
Desventajas de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.....	53
Integración de la Persona con Discapacidad.....	53
Tecnologías que Ayudan al Buen Desarrollo Laboral de Personas con Discapacidad.....	54
Análisis Organizacional y su Recurso Humano.....	55
Formación, Coaching y Desarrollo en un Entorno Inclusivo.....	56
Ambiente Laboral y sus Diferentes Tipos.....	57

Trabajo en Equipo.....	58
Oferta y Demanda.....	59
Segmentación.....	60
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	62
Historia de Infocoop.....	63
Misión del Infocoop.....	65
Visión del Infocoop.....	66
Valores del Infocoop.....	66
Funciones del Infocoop.....	66
Organigrama Institucional.....	70
Enfoques de la Investigación .....	70
Enfoque Cualitativo .....	70
Enfoque Cuantitativo .....	71
Enfoque Mixto .....	71
Diseño de la Investigación .....	73
Fuentes de Información.....	73
Sujetos de Información .....	73
Sujetos de Información Primaria.....	74
Sujetos de Información Secundaria.....	74
Variables o Unidades de Análisis .....	74
Instrumentos.....	76
Cuestionarios.....	76
Entrevistas.....	76
Observación .....	76
Test.....	77
Análisis de Documentos y Contenido.....	77
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos .....	77
Población.....	78
Métodos de Investigación.....	78
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	80
Entrevista Aplicada a la Sra. Ana Solano Morales.....	81
Entrevista Aplicada al Sr. Danny Gutiérrez Castro.....	86
Entrevista Aplicada al Sr. Juan Castillo Amador.....	91

Entrevista Aplicada al Sr. Mario Calvo Ulate.....	95
Entrevista Aplicada al Sr. Roy Monge Navarro .....	99
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	103
Conclusiones .....	104
Recomendaciones.....	108
REFERENCIAS.....	112
APÉNDICES .....	117

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Población con discapacidad.....	42
<b>Figura 2</b> Personas con discapacidad por región.....	42
<b>Figura 3</b> Uso de tecnologías de información y comunicación en personas con discapacidad, de 18 años y más.....	43
<b>Figura 4</b> Asistencia personal a personas con discapacidad de 18 años y más. ....	43
<b>Figura 5</b> Uso de productos de apoyo, servicios o animales de asistencia para personas con discapacidad de 18 años y más .....	44
<b>Figura 6</b> Participación en actividades de tiempo libre en personas con discapacidad de 18 años y más. ....	44
<b>Figura 7</b> Personas con algún tipo de discapacidad en América Latina y el Caribe .....	48
<b>Figura 8</b> América Latina y el Caribe envejece rápidamente.....	48
<b>Figura 9</b> Los hogares con personas con discapacidad son más pobres y vulnerables .....	49
<b>Figura 10</b> Personas con discapacidad tienen menos posibilidades de completar la educación formal.....	49
<b>Figura 11</b> Datos sobre personas que están fuera del mercado laboral .....	50
<b>Figura 12</b> Hacia una región más inclusiva.....	51
<b>Figura 13</b> Organigrama Infocoop. ....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Cambio en la probabilidad de ser pobre o vulnerable si el hogar tiene personas con discapacidad.....	46
<b>Gráfico 2</b> Disminución en la probabilidad de asistir a la escuela si la persona tiene discapacidad .....	46
<b>Gráfico 3</b> Disminución en la probabilidad de completar la educación por discapacidad y estatus minoritario.....	47
<b>Gráfico 4</b> Disminución porcentual del salario si la persona tiene discapacidad y es mujer, vive en un área rural o es indígena/afrodescendiente .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Variables.....	74
-------------------------------	----

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre, mi esposo, mi hijo y mis hermanos por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios realizados para que pueda cumplir mis metas. A mi abuela materna y a mi suegra que desde el cielo me siguen impulsando para seguir creciendo profesional y laboralmente. A mi tutora de tesis, por su paciencia y dedicación en cada etapa de este proceso. A mis amigos, por su ánimo y comprensión en los momentos difíciles.

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de alguna manera a la realización de este trabajo de investigación.

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios que me ha dado familia y salud para poder llegar hasta aquí.

También quiero agradecerle a mi madre que siempre se ha esforzado y me ha motivado a ser mejor cada día.

A mi esposo por su tiempo, comprensión y colaboración en todo este proceso, por motivarme siempre a conseguir mis sueños y sacrificando los suyos.

A mi hijo, que desde que supe que venía a mi vida, le dio un giro diferente y me impulso a seguir adelante.

A mi abuelita materna y a mi suegra que siempre creyeron en mí.

Agradezco al INFOCOOP, por proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Por último, agradecer a todos aquellos que se involucraron en el proceso de la tesis, por su apoyo moral y emocional que fueron fundamentales para mantenerme motivada durante todo este proceso.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCTORIO**

El propósito de esta investigación titulada: *Propuesta para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop), en el año 2024*, se enfoca en desarrollar estrategias que faciliten la inclusión laboral de personas con algún grado de discapacidad.

La propuesta consta de cinco capítulos. El primer capítulo aborda y define la problemática por la cual surge esta investigación, analizando las consecuencias de no abordar este tema de la manera correcta y evidenciando los riesgos a los cuales está expuesta la institución ante el incumplimiento de lo dispuesto en las leyes relacionadas con el tema en análisis. Adicionalmente, se justifica la necesidad de implementar un plan de inclusión laboral y se presentan los antecedentes que respaldan esta investigación, junto con la interrogante que guiará la propuesta.

El segundo capítulo presenta un marco teórico donde se recopilan aspectos relevantes sobre las personas con discapacidad y las redes de apoyo existentes, entre otros conceptos. Este marco teórico proporciona el fundamento necesario para comprender las necesidades e intereses de las personas con discapacidad en el ámbito laboral y la importancia de la inclusión para esta población.

En el tercer capítulo se detalla la metodología a utilizar en la investigación, incluyendo las técnicas e instrumentos, los sujetos de estudio y las fuentes de información consultadas. Se destaca la importancia de identificar a las personas clave en el proceso de adaptación laboral de las personas con discapacidad en el Infocoop.

En el cuarto capítulo se analizan e interpretan los resultados de la investigación, lo que permite responder a la pregunta de investigación, y se identificaron los hallazgos importantes para poder extraer las conclusiones y recomendaciones planteadas en el acápite final.

Finalmente, en el quinto capítulo se incluyen las conclusiones y recomendaciones identificadas en el capítulo anterior y, adicionalmente, se destaca la importancia de promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en Infocoop en el año 2024.

### **Introducción**

Según María Payera Salvador (2018), en su trabajo final de grado titulado: *La integración laboral de las personas con discapacidad: actuaciones de la empresa*, define la discapacidad como un término general que abarca las diferencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por ende, Payera Salvador (2018) considera que la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

La inclusión laboral de personas con discapacidad es un aspecto fundamental para la sociedad, ya que el empleo no solo proporciona un medio de vida, sino que también mejora la calidad de vida de estas personas, al darles un sentido de propósito, autoestima y satisfacción personal a raíz del trabajo realizado y, por otro lado, también, al dar acceso al empleo, su vulnerabilidad económica y la de sus familias disminuiría, contribuyendo con el desarrollo del país.

La inclusión laboral para personas con discapacidad es un derecho que tiene esta población y fue reconocido como tal en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el cual es claro y determina que esta población tiene derecho a mantener condiciones de igualdad en todos los ámbitos.

En la actualidad, existen leyes y normativas a nivel nacional e internacional, que buscan regular la inclusión laboral de personas con discapacidad, estableciendo medidas que garanticen este derecho. Adicionalmente, al promover la inclusión de personas en situación de discapacidad en las empresas, cumplen con su responsabilidad social, al contribuir de manera positiva con el bienestar de la sociedad y al promover valores de inclusión y diversidad entre sus prácticas laborales.

Y más allá de garantizarles un trabajo digno, también buscan superar prejuicios y estigmas que permiten, con mayor facilidad, promover que la sociedad sea más inclusiva y respetuosa, fomentando la diversidad en el lugar de trabajo.

### **Planteamiento del Problema**

Según la Ley n.º 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1996), en su artículo 2, se define la discapacidad como:

...condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Por lo anterior, se puede interpretar que la discapacidad no es simplemente una condición inherente a la persona, sino que es el resultado de la interacción entre las características del individuo, las barreras presentes en el entorno y en la actitud de la sociedad. Es por esto que con la presente investigación se busca promover en Infocoop, un entorno laboral inclusivo que permita la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que los demás empleados.

La inclusión laboral de personas en situación de discapacidad no solo es un acto de justicia social, sino que también aporta numerosos beneficios, tanto a las empresas como a la sociedad en general. Estas personas a menudo poseen habilidades y talentos únicos que pueden beneficiar el ambiente laboral y contribuir con el éxito de la empresa. Además, al incluirlas en las empresas, se fomenta la diversidad y se promueve un ambiente laboral más inclusivo y respetuoso.

La población con discapacidad siempre ha sido vulnerable a la hora de incluirse en el mercado laboral, afectando su crecimiento profesional. Hoy en día existe, a nivel nacional e internacional, normativa que promueve la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral; sin embargo, la adaptabilidad de esta normativa no ha sido posible en muchas instituciones del gobierno por diferentes limitantes.

La inclusión laboral de este sector de la población es un desafío social hoy en día, ya que a pesar de que existen leyes y normativa, las personas con algún grado de discapacidad siguen enfrentando barreras para poder acceder a un trabajo digno.

El Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) es una institución pública encargada del fomento y desarrollo del cooperativismo en Costa Rica, y ha sido una de las instituciones que ha presentado trabas para incluir, dentro de su planilla, personas con algún grado de discapacidad, limitando su crecimiento y desarrollo profesional.

Desde el 21 de marzo del 2011 entró en vigencia el Reglamento a la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, Ley n.º 8862, la cual es de aplicación obligatoria para todo el sector público, por lo que se establece una propuesta para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) en el año 2024.

Para abordar esta propuesta, se debe direccionar por medio de un enfoque multidimensional que sensibilice a los funcionarios de la institución sobre la importancia de incluir a esta población en el mercado laboral, garantizando que los edificios y las tareas que se deban desarrollar sean de fácil acceso, para que el futuro funcionario con algún grado de discapacidad, no tenga limitantes para desempeñarse de la mejor manera en sus labores. Adicionalmente, es necesario crear la cultura a nivel institucional para que la inclusión no sea un acto discriminatorio dentro de los procesos que se desarrollan en la institución.

Con base en lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué propuesta se puede desarrollar para realizar la adaptabilidad de los puestos de trabajo para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) en el año 2024?

### **Objetivos Propuestos**

En este apartado se definirán las metas principales que ayudarán a cumplir el propósito general de la investigación.

#### **Objetivo General**

Desarrollar un plan integral de adaptabilidad para los puestos de trabajo en el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) durante el primer cuatrimestre de 2024, con el fin de promover la inclusión laboral de personas con discapacidad y crear un entorno de trabajo inclusivo y accesible.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar las barreras existentes que impiden la inclusión de personas con discapacidad en los puestos de trabajo del Infocoop.

- Establecer criterios y estándares de adaptabilidad para los diferentes tipos de discapacidad.
- Proponer el plan de adaptabilidad de los puestos de trabajo, de acuerdo con el plan diseñado para la Administración.
- Determinar cuáles son las herramientas de comunicación más efectivas para este grupo de interés.

### **Justificación**

Promover la inclusión laboral de personas con discapacidad tiene como objetivo principal, garantizar la igualdad de oportunidades para este sector que ha sido tan vulnerable por muchos años.

En la actualidad, la falta de inclusión laboral de personas con discapacidad representa un desafío social y económico para la sociedad, ya que, desde las empresas, están limitando la posibilidad de obtener un trabajo digno, provocando que este sector de la población sea marginado y tenga una dependencia económica por parte de terceros.

A pesar de que en la actualidad existe mucha normativa nacional e internacional que promueve la inclusión laboral de este grupo poblacional, se sabe que en nuestro país todavía falta mucho para impulsar a este sector de la población, por lo que esta propuesta busca que, tanto por acatamiento de normativa como para contribuir con el desarrollo profesional de estas personas, se identifiquen las barreras que impiden cumplir con la jurisprudencia.

Como se mencionó en el párrafo anterior, la inclusión laboral de personas con discapacidad no solo se trata de cumplir con la normativa existente, sino también de aprovechar el potencial y las habilidades que estas personas aportan en el ámbito laboral.

Para abordar este tema a nivel institucional, se debe dar un enfoque multidimensional mediante el cual se pueda instaurar en los funcionarios la importancia de incluir en el mercado

laboral a personas con algún grado de discapacidad, eliminando todo prejuicio contra ellos y, por supuesto, adaptando todo aquello que impide que el centro de trabajo sea un entorno laboral accesible para todos.

La inclusión laboral no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también enriquece a la sociedad en su conjunto, aportando al desarrollo del país con sus conocimientos y sus aportes económicos.

### **Antecedentes**

Con el fin de identificar si este tema propuesto ya ha sido abarcado con anterioridad a nivel nacional o internacional, se realiza la revisión por medio de fuentes de información que evidencien lo investigado y que permitan dar el enfoque que se desea a esta propuesta.

Seguidamente, se detallará lo encontrado en los diferentes estudios, investigaciones y artículos consultados.

#### **Antecedentes Nacionales**

Como primer antecedente nacional, la doctora Laura Stiller González (2019), en su proyecto realizado para la Universidad de Costa Rica, como principal objetivo busca desarrollar una propuesta para la inclusión laboral de docentes con discapacidad, que respete y promueva el cumplimiento de los derechos humanos mediante la ejecución de acciones afirmativas, ajustes razonables, mediación, apoyo y seguimiento en las labores de docentes.

La doctora Stiller González (2019) menciona que con la premisa de la inherencia de los derechos humanos, no se puede pasar por alto otra categoría fundamental de la existencia humana y la vida social, que es la diversidad, indicando que a lo largo de la historia ésta se ha entendido a partir de racionalidades que la comprenden como “lo anormal”, limitando de esa forma la posibilidad de reconocer que todos los seres humanos constituyen la diversidad, no sólo ciertos

grupos. Por ende, ella considera importante anotar también que bajo esa racionalidad de la “normalidad-anormalidad”, los grupos que han sido excluidos de una plena participación de los procesos sociales actualmente se encuentran en una situación de desventaja impuesta por las barreras del medio, es por esta razón que se hacen necesarias las medidas que logren equiparar todas esas oportunidades que contribuyen al bienestar de dichas poblaciones.

La autora citada también hace hincapié en que siendo el trabajo el medio social por el cual las personas producen y reproducen su realidad y la forma de organización de la sociedad actual, el medio por el cual se obtiene la posibilidad de cubrir necesidades humanas básicas y el fomento del bienestar, el acceso al trabajo supone el reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos de derechos y actores activos en la vida productiva nacional.

También Stiller González (2019), a raíz de su investigación, ha encontrado que en la última década del siglo XX, la Organización de Naciones Unidas aprobó las *Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad* (1993), donde plantea en su documento que “La finalidad de estas normas es garantizar que niñas y niños, mujeres y hombres con discapacidad, en su calidad de miembros de sus respectivas sociedades, puedan tener los mismos derechos y obligaciones que los demás” (ONU, 1993, p. 4, citado por Stiller González, 2019). Adicionalmente, que la Organización de Estados Americanos aprobó en 1999, la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad, la cual tiene como objetivo la “prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad”. (OEA, 1999, Artículo II)

La doctora Stiller González (2019) indica que por parte de Costa Rica se promulgó la Ley n.º 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, la cual fue aprobada

en 1996 y su reglamento en 1998, antes de la ratificación de la convención de la OEA en 1999. La Ley n.º 7600 plantea el acceso al trabajo en el Capítulo II, conteniendo allí ocho artículos específicos que funcionan como herramientas para lograr los objetivos generales de esta ley, enfatizando en el acceso al empleo. El reglamento a esta ley presenta 24 artículos (del 66 al 89) exclusivos sobre empleo, mediante los cuales se operativiza la ley.

Asimismo, Stiller González (2019) define la concientización como un proceso de problematización de la cotidianidad que busca generar cambios en las relaciones que se dan en un contexto concreto, en el caso particular de las unidades académicas, incluir laboralmente a personas con discapacidad implica tomar acciones más allá de la inserción, requiere de la construcción de un espacio laboral que reconozca que la diversidad la viven todos y nos enriquece. De allí la importancia de la concientización dentro de la inclusión, la cual figura dentro de su proyecto de empleabilidad como un eje transversal.

Como segundo antecedente nacional, las estudiantes Katherine Barquero Canales, Yorleni Roxana González Canales y Dayanna Porras Roldán (2021-2022), basaron su proyecto de graduación para optar por la Licenciatura en la Universidad Técnica Nacional, en un *Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón Central, San José, Costa Rica, 2021-2022*, en el cual mencionan que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2018), en la Encuesta Nacional sobre Discapacidad (Enadis), “el 18,2 % de personas de 18 años y más que residen en el país están en situación de discapacidad, esto representa aproximadamente 670.640 personas” (p. 55). De ellas, 70.178 personas presentan problemas de audición, lo que propicia que muchos no encuentren un trabajo y una de las razones es la poca cultura inclusiva que hay en las empresas para insertar en

su campo laboral a personas con discapacidad, lo cual ocasiona que haya un incremento en el índice de desempleo y pobreza en las familias de las personas con discapacidad.

Las estudiantes Barquero Canales, González Canales y Porras Roldán (2021-2022) mencionan que algunas de las razones por las cuales en las empresas no ofrecen oportunidades de trabajo para personas con discapacidad, es debido a una cultura no inclusiva, falta de presupuesto para adaptar la infraestructura, mobiliario, equipo y tecnología necesarios para la inclusión, falta de conocimiento e información, entre otros.

Pero según lo indicado por las estudiantes Barquero Canales, González Canales y Porras Roldán (2021-2022) en su tesis, si las empresas lograran incluir a personas con discapacidad ganarían ambas partes, ya que podrían estar asegurando que cuando las personas en situación de discapacidad logren ser contratadas, no solamente se vivirá un mejor ambiente laboral, ya que se reafirman valores empresariales como la responsabilidad, disponibilidad, solidaridad y confianza entre otros, sino que el empleado en situación de discapacidad da un mayor rendimiento en las tareas asignadas; además, mostrará siempre mayor disponibilidad, compromiso, puntualidad y sentimiento de pertenencia hacia la empresa que lo contrató.

Como tercer antecedente nacional, los estudiantes Freddy Arnoldo Calvo Rodríguez y Magaly Sofía Solano Pérez (2021) en su proyecto de graduación presentado en la Universidad Nacional, tienen como objetivo diseñar una propuesta integral de inclusión laboral para personas con discapacidad en el área administrativa de la Universidad Nacional.

Calvo y Solano (2021) señalan en su proyecto que de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) del 2014, las tres principales discapacidades en Costa Rica son: deficiencia visual parcial o total, movilidad reducida y problemas auditivos parciales o totales.

Según Calvo y Solano (2021), los nuevos paradigmas para comprender la discapacidad exigen que la población en condición de discapacidad tenga una participación real y activa en la discusión, diseño y puesta en marcha de soluciones en temas como la normalización del empleo, integrando sus experiencias y percepciones con el propósito de lograr una respuesta adecuada a las necesidades y requerimientos de la población en condición de discapacidad.

Adicionalmente, los autores consideran que las creencias, mitos o estereotipos sobre las capacidades, habilidades o derechos de la población en condición de discapacidad, afectan tanto las posibilidades de contratación como el rendimiento y la calidad de su desempeño.

Como cuarto antecedente nacional, Katalina Alfaro Miranda (2020), estudiante de la Universidad de Costa Rica, basó su tesis en las representaciones sociales acerca de las personas en condición de discapacidad presentes en las direcciones y jefaturas administrativas de la Universidad de Costa Rica, y define las representaciones sociales como un conocimiento socialmente elaborado y compartido que se refiere a la sustitución cognitiva y social de un quién o un qué, a través de la transmisión de significados y sentidos en procesos socioculturales, cuyas representaciones orientan el accionar y las formas relacionales.

Alfaro Miranda (2020) menciona que en diciembre de 2017, la Universidad de Costa Rica presentó el *Modelo Integral para la Empleabilidad de Personas con Discapacidad*, el cual establece estrategias para la implementación de acciones afirmativas que favorecen la inclusión laboral de las personas en condición de discapacidad. Este modelo entró en funcionamiento en el año 2018.

Alfaro Miranda (2020) indica que la calidad de vida laboral es fundamental tanto para los trabajadores como para las organizaciones, ya que implica la implementación de políticas, el cuidado del ambiente laboral, la reducción de riesgos psicosociales y la adaptación del puesto de

trabajo. En este contexto, las personas con discapacidad pueden necesitar ajustes razonables para garantizar esta calidad de vida laboral. Menciona que es importante destacar que tanto las personas con discapacidad como aquellas sin discapacidad, forman parte integral del entorno laboral y perciben sus condiciones laborales, riesgos y beneficios, incluso en casos de discapacidad intelectual.

La estudiante Alfaro Miranda (2020) incluyó dentro de sus antecedentes, un estudio elaborado en 2008 por la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles), organización gubernamental, denominado *Perspectivas del mundo empresarial respecto de la contratación de personas con discapacidad*, en el cual se incluyen 1.503 centros de trabajo abordados mediante una encuesta. Dentro de sus objetivos se plantea describir la percepción laboral hacia las personas con discapacidad, aportando algunos hallazgos como:

- Los empresarios manejan una percepción segmentada de las personas con discapacidad, donde se diferencia entre la discapacidad física y psíquica. La primera cuenta con una percepción mucho más positiva y “normalizada”.
- La visión prototípica del colectivo de personas con discapacidad se asocia más a la de una persona con discapacidad psíquica.
- Una variable moduladora de la percepción es el grado de severidad. Sobre este aspecto se interpreta de la investigación que hace alusión a la funcionalidad y autonomía de la persona con discapacidad en el entorno, aunque el término “severidad” pueda resultar inadecuado.
- Se manifiesta un mayor número de prejuicios y estereotipos que funcionan como barrera en la contratación en torno a la discapacidad psíquica (retardo mental, esquizofrenia).
- Las personas con discapacidad sensorial se encuentran en una situación intermedia.

- Existe una percepción más positiva sobre la persona trabajadora con discapacidad que se integra al mundo laboral mediante canales convencionales en comparación con las que lo hacen a través de bolsas de trabajo y asociaciones.
- Existe la percepción de que la persona con discapacidad no puede ocupar cualquier puesto de trabajo, teniendo impedimento para aquellos en que: tenga una elevada responsabilidad, se desempeñe de cara al público, implique alta actividad física.
- Los empresarios muestran una opinión positiva del rendimiento laboral de las personas con discapacidad, pero este se equipara con un rendimiento promedio y no sobresaliente.
- En las empresas en las que nunca han contratado o nunca se han planteado contratar personas con discapacidad, manifiestan una percepción más negativa en torno a una eventual incorporación, mencionando barreras como el desempeño y clima laboral. Estas empresas visualizan a la persona con discapacidad como un riesgo y un gasto económico y de tiempo.
- Estas mismas empresas destacan como positivos los factores de esfuerzo y superación de las personas con discapacidad que han conseguido incorporarse al mercado laboral.
- Las valoraciones positivas se hacen sobre experiencias en las que el nuevo trabajador se comporta como uno sin discapacidad.

Como quinto antecedente nacional, las estudiantes María Vianney Granados Segura y María Luisa Olivar Umaña (2020), de la Universidad Nacional, en su tesis mencionan que, en algunas ocasiones, las personas con discapacidad pueden decidir no participar en oportunidades laborales debido a la falta de capacitación para el empleo y a sentirse diferentes a los demás trabajadores. Por esta razón, es crucial que las empresas ofrezcan un apoyo a través de la orientación para la inserción laboral, que ayude a sensibilizar y capacitar a la persona con

discapacidad, a sus compañeros de trabajo, a la empresa e, incluso, a la familia. Este acompañamiento también debe incluir información sobre los derechos y responsabilidades laborales de las personas con discapacidad.

Las estudiantes Granados Segura y Olivar Umaña (2020) hacen mención de que las personas con discapacidad, en la actualidad, continúan presentando retos debido a una serie de factores, entre ellos: el fortalecimiento en la fase de adaptación de la persona a su puesto de trabajo, ya que la forma en que las empresas contratan ha tenido deficiencias debido a los estereotipos creados por la sociedad y que, incluso, afectan a la misma persona y su entorno, y también la familia sobreprotectora y la baja empleabilidad de la población.

Granados Segura y Olivar Umaña (2020) analizan que la discapacidad desde el punto de vista sociológico es consecuencia de determinadas formas sociales, como el estilo de vida o la condición social, siendo la discapacidad producto de situaciones de desigualdad y vulnerabilidad social.

Estas autoras mencionan que, según datos brindados por el *Estado de la Nación*, los empleos realizados por la persona con discapacidad en el país son de baja calificación: “las personas ocupadas con discapacidad se concentran principalmente en el comercio (15,7%) y la agricultura (14,5%), seguidas por las actividades administrativas y la industria manufacturera, con un 8% cada una” (*Estado de la Nación*, 2014, p. 110, citado por Granados y Olivar, 2020). La participación laboral de esta población ha sido muy reducida, donde la desigualdad y discriminación han sido algunos factores que limitan el ingreso al trabajo decente.

Adicionalmente, hacen hincapié en que a pesar de que Costa Rica cuenta con numerosas normativas destinadas a regular la situación laboral de esta población, existe una brecha entre aquellos que logran acceder al empleo y aquellos que aspiran a hacerlo. También señalan que lo

que impide abordar de una manera más efectiva estas normativas, es que carecen de un enfoque integral.

Granados Segura y Olivar Umaña (2020) también reconocen que a pesar de que la Ley n.º 8862, de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, rige solo para el sector público debido a que no existe ningún mecanismo en la legislación costarricense que propicie la contratación de las personas con discapacidad, el Estado “promueve la contratación de esta población mediante un incentivo fiscal a favor de las personas empleadoras, el cual consiste en deducir un porcentaje del Impuesto sobre la Renta a quien contrate a personas con algún tipo de discapacidad”.

### **Antecedentes Internacionales**

Como primer antecedente internacional, William Edinson Julca Bautista y Rosa Angélica Melgarejo Bonifacio (2022), en su tesis realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Perú, tuvo el objetivo de determinar el nivel de inclusión laboral en las personas con discapacidad de la OMAPED-Barranca, 2021, por lo que en su tesis proponen, como objetivos específicos: identificar el ambiente físico donde laboran las personas con discapacidad de la OMAPED-Barranca, 2021; identificar las características económicas que se presentan en las personas con discapacidad de la OMAPED-Barranca, 2021; identificar la satisfacción en el trabajo en las personas con discapacidad de la OMAPED-Barranca, 2021; identificar las relaciones interpersonales con sus clientes y entornos en las personas con discapacidad en la OMAPED-Barranca, 2021; e identificar la participación en la toma de decisiones en las personas con discapacidad de la OMAPED-Barranca, 2021.

Julca y Melgarejo (2022) indican que su objetivo se justifica en los resultados que permitirán evidenciar el nivel de inclusión laboral que se viene realizando en esta parte del país,

ya que se ha observado una alta discriminación por parte de las empresas e instituciones que no contratan las personas con discapacidad por miedo a que estas no demuestren un buen desempeño de una manera adecuada y solamente realizan las contrataciones por miedo a que los sancionen.

Asimismo, Julca y Melgarejo (2022) mencionan que incluir a las personas con condición de discapacidad dentro de una institución pública o privada puede generar un impacto positivo para la entidad en la que están laborando, así como también forjar cambios en su calidad de vida, ya que hace años atrás, las instituciones no hacían contrataciones de personas con discapacidad por el temor que su desempeño no sea favorable; sin embargo, en la actualidad, las normas legales del país dictaminan su incorporación al trabajo en los sectores públicos y privados de forma independiente.

Como segundo antecedente internacional, María Teresa Peña (2020), en su tesis doctoral presentada en la Universidad de La Laguna, en España, menciona que el empleo es un derecho para todos y, en el caso de las personas con discapacidad, su inclusión laboral es uno de los factores más importantes para lograr su integración social; sin embargo, las personas con discapacidad intelectual han estado tradicionalmente relegadas a recursos ocupacionales y asistenciales.

Peña (2020) indica que el Empleo con Apoyo (EcA) surge en los años setenta en Estados Unidos como alternativa a modelos segregados de integración laboral de personas con discapacidad, en particular de las personas con discapacidad intelectual y con especiales dificultades de inserción. Consiste en dar apoyo a estas personas y a otros colectivos en desventaja para conseguir y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral abierto (EUSE, 2005). Es una forma de ayudar a aquellas personas con discapacidad que no son capaces de conseguir y mantener un puesto de trabajo por sí mismos. Se trata de un fenómeno extendido actualmente por

todo el mundo, cuyo principal hito es el hecho de que sitúa a las personas con discapacidad como ciudadanos de pleno derecho. (Wehman, 2012, citado por Peña, 2020)

Del mismo modo, Peña (2020) indica que su investigación surge con el propósito de profundizar en el estudio y análisis del modelo de EcA y su aplicación en su entorno geográfico. Es la primera que se lleva a cabo en Canarias y nace con vocación de: 1) visibilizar el empleo en entornos inclusivos de personas con discapacidad intelectual, 2) contribuir a optimizar la toma de decisiones a nivel técnico y político sobre el empleo de estas personas, que tradicionalmente han quedado excluidas del mercado laboral. Igualmente, pretende contribuir a realizar una gestión racional de los recursos que se emplean en inclusión laboral de personas con discapacidad, partiendo de un conocimiento real y evidencia científica de lo que funciona y no funciona.

Como tercer antecedente internacional, Nicolás Contreras Escandón (2016), de la Universidad de Chile, presenta su tesis sobre *Discriminación, estigmatización y exclusión laboral a personas en situación de discapacidad*, donde señala que alcanzar un puesto laboral lo suficientemente atractivo, tanto profesional como monetariamente, puede ser una tarea relativamente fácil para quien posee los atributos técnicos y físicos necesarios para poder desenvolverse en el cargo, y así también, para quien solo cuente con los atributos físicos pertinentes para desarrollar cualquier tipo de actividad laboral. En contraposición,

...aquellas personas que cuentan con los conocimientos técnicos pero que se encuentran imposibilitados, ya sea de manera física, psíquica, sensorial e intelectual, encontrar un trabajo puede resultar una tarea tediosa y traumática. Adicionalmente, define la discapacidad como un fenómeno concebido de una manera social, como el resultado de la desventaja a la hora de participar en igualdad de oportunidades en la sociedad. (Contreras Escandón, 2016)

Asimismo, menciona que algunos de los factores que explicarían las dificultades de inserción laboral para aquellas personas en condición de discapacidad se encuentran vinculadas con factores sociales, en donde los prejuicios de empleadores y el entorno comunitario, resultan ser barreras de ingreso incisivamente acentuadas al momento de postular por un trabajo remunerado.

Adicionalmente, Contreras Escandón (2016) indica que, a pesar de los esfuerzos que ha hecho el estado de Chile, aún es posible distinguir la ausencia de mecanismos que permitan garantizar el acceso al trabajo para personas con discapacidad, ya sea garantizando la igualdad de oportunidades para los procesos de reclutamiento y selección, o estableciendo orientaciones que incentiven el desarrollo continuo de aquellos funcionarios con discapacidad, a través de planes anuales de capacitaciones integrales e inclusivos.

Contreras Escandón (2016) indica que la *Guía práctica para empresas sobre integración laboral de personas con discapacidad*, señala que “no discriminar significa aceptar las diferencias e integrarlas a la sociedad desarrollando condiciones que permitan participar en igualdad de condiciones” y también reconoce, describe e identifica tres tipos de discriminación laboral, entre las que se encuentran:

1. Discriminación positiva: acciones de sobreprotección/paternalismo que finalmente deriva en una discriminación inconsciente. Una familia que tiene un hijo discapacitado, y no lo deja salir a jugar con los vecinos a la calle por temor a que le pase algo, es una familia que estimula la dependencia de su hijo, perjudicándolo en su integración social.
2. Discriminación nociva: es de carácter intencional, e implica tratarlas en forma diferente, deliberadamente.

3. Discriminación sistemática: también llamada de impacto adverso o indirecto. Es la más compleja de todas y consiste en calificarlas como a cualquier otra persona. Un ejemplo de ello es tener una política empresarial que exige que todos los candidatos a un puesto determinado deben pasar un examen oral, lo cual perjudica a aquellos que tienen una profunda sordera.

Como cuarto antecedente internacional, Ingrid Parra Santos (2021), de la Universidad del Azuay en Ecuador, presentó en su tesis titulada: *Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperco Cía. Ltda.*, en la cual menciona que la convención, en su preámbulo, establece que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan la participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

También, Parra Santos (2021) describe la discapacidad como lo que ocurre cuando las necesidades funcionales de una persona no son consideradas por el entorno físico y social en el que vive, poniéndolas en una injusta situación de desventaja e inequidad, que se convierte en una responsabilidad social, de la que todos estamos involucrados.

Algo que también indica Parra Santos (2021) y que poco se habla en relación con la discapacidad, es que cuando en la familia hay algún miembro con discapacidad, todos los integrantes de la familia deben cambiar sus ritmos de vida, incluyendo sus logros, anhelos e ilusiones, ocasionando en la mayoría de los casos, sinsabores e incertidumbres, a fin de obtener la integración familiar y la inclusión social.

En la actualidad, existen diferentes tipos de discapacidades, las cuales se detallan a continuación:

1. Discapacidad física: restricción física de un ser humano, que le impide realizar una actividad determinada dentro de los considerados parámetros normales.
2. Discapacidad cognitiva: discapacidad que ocasiona en las personas deficiencias cognitivas e intelectuales; las más comunes dentro de este género son síndrome de Down, síndrome de Asperger, autismo y retraso mental.
3. Discapacidad sensorial: las personas presentan deficiencia de algunos de sus sentidos, por lo general, se pueden presentar en la vista y en la audición.
4. Discapacidad psíquica: afecta directamente la parte psíquica y determina la presencia de trastornos mentales y son: depresión, esquizofrenia, bipolaridad, pánico. (Parra Santos, 2021)

De acuerdo con el enfoque que se busca dar a esta tesis en desarrollo sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, Parra Santos (2021) detalla que el poseer un trabajo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida. En el caso de las ventajas organizacionales, la inclusión les permite poseer un valor competitivo frente a sus clientes y la sociedad, debido a que se acercan más y de mejor manera a las necesidades reales de los distintos grupos de la población. También, la inclusión les permite contar con personas aplicadas en sus trabajos porque son constantes, presentan menos solicitudes de licencias, son más puntuales y más productivos que el común de los trabajadores, derrumbando los mitos de que son poco productivos y enfermizos.

Sin embargo y como bien menciona Parra Santos (2021), lastimosamente, vivir con diversas discapacidades en nuestra sociedad representa un desafío considerable, especialmente en lo que respecta a la inclusión laboral, que depende de factores naturales. A pesar de que en muchos países se han establecido leyes o requisitos que aborden adecuadamente las necesidades de las

personas con discapacidad, todavía faltan muchos donde se enfoque en ese tema. Y resultado de eso es que persisten actitudes sociales y prejuicios que indican que estas personas son incapaces de integrarse plenamente en la sociedad moderna y, por ende, representan una barrera significativa para llevar una vida normal.

Como quinto antecedente internacional, Marcos Espinoza y Doris Gallegos (2018), en su artículo titulado: *Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador*, indican que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el 2018, a nivel mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas tenían una discapacidad, lo cual representa un 15% de la población total; y alrededor del 80% de este número están en edad de trabajar.

Por ende, Marcos Espinoza y Doris Gallegos (2018) hacen hincapié en que durante el proceso de integración laboral, se deben llevar a cabo actividades temporales que se centran en prácticas de contratación modernas y en línea con la normativa vigente, en la cual se consideren condiciones sociales, educativas, empresariales y los intereses del empleador. Por ende, mencionan que es crucial definir claramente el perfil del puesto, detallando las capacidades requeridas y las exigencias de la tarea específica para la cual se necesita contratar a una persona con discapacidad, con el objetivo de evitar la deserción laboral una vez contratada.

Los autores indican que la inserción laboral tiene un impacto en aspectos sociológicos, ya que corresponde a un proceso transitorio que permite a las personas ser coprotagonistas en el desarrollo económico y empresarial del país.

Sin embargo, Espinoza y Gallegos (2018) son conscientes de que en el contexto social y convencional que trasciende dentro de la inserción laboral, se presentan aún limitantes y deserciones en las personas con discapacidad, debido a que no se ejercen políticas públicas que

sean acatadas por parte de las empresas, para garantizar las oportunidades y la inclusión laboral, donde se cumpla con todas las disposiciones legales.

Espinoza y Gallegos (2018) señalan que la formación y nivel educativo son determinantes dentro de las posibilidades de encontrar empleo. Socialmente, esto implica un proceso de adquisición de habilidades y conocimientos prácticos en un área específica, que luego se aplican en el ámbito empresarial para asegurar la continuidad y desarrollo profesional. La educación ha permitido a las personas con discapacidad, evaluar sus conocimientos y definir sus metas laborales en función de sus limitaciones físicas o sensoriales, lo que les ayuda a seleccionar un mercado laboral adecuado donde puedan acceder a oportunidades que se alineen con las cualidades que las empresas valoran en sus contrataciones.

En su artículo, los autores Espinoza y Gallegos (2018) precisan que la falta de una conducta social integral ha sido un factor discriminatorio en el momento de la inclusión laboral del discapacitado, lo cual lo puede llevar a la deserción laboral luego de su contratación. Asimismo, indican que la cultura empresarial en el Ecuador no se ha forjado completamente, ya que la mentalidad del empleador refleja que una persona que presente problemas físicos o sensoriales, no puede desempeñarse de forma eficiente o dificulta la gestión laboral al tomarse más tiempo para el desarrollo de las funciones encomendadas.

### **Proyecciones**

En las proyecciones que se detallan a continuación, se anticiparán los posibles alcances o limitaciones que se encuentren en el desarrollo de la investigación, de acuerdo con la información que se obtiene del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop).

**Alcances**

El alcance principal de esta propuesta es dotar al Departamento de Desarrollo Humano del Infocoop de las herramientas necesarias para que puedan iniciar con la contratación de personas con discapacidad, logrando cumplir con los lineamientos ya establecidos por ley y brindando una oportunidad de crecimiento a este sector que ha sido tan vulnerable en el tema de la inclusión laboral.

**Limitaciones**

Las limitaciones que pueden darse en el desarrollo de esta propuesta son:

- I. Presupuesto para realizar modificaciones físicas del edificio.
- II. Proceso de modernización que incluye cambio de puestos por departamento.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

En esta etapa, se brindará información importante que contribuye con el desarrollo de esta investigación, la cual permitirá conectar el tema de investigación con las teorías y conceptos ya existentes.

Según Len Barton (1995), en su libro *Discapacidad y sociedad*, durante el siglo XX, el trabajo se ha organizado en torno a los principios gemelos de la competencia entre los trabajadores individuales y la obtención del máximo beneficio. Por ende, ha sido inevitable que se haya experimentado la exclusión del mercado de trabajo e, incluso, los estudios oficiales evidencian que al menos siete de cada diez personas discapacitadas que están en edad de trabajar, carecen de empleo.

La única vez que estas cifras cambiaron de forma sustancial, fue durante las dos guerras mundiales. Donde durante la Segunda Guerra Mundial, 430.000 discapacitados que habían sido excluidos previamente del mercado de trabajo se incorporaron a las fábricas y a la industria, y no solo en labores de muy escasa relevancia, sino, a menudo, en puestos importantes de supervisión y gestión. Y según Len Barton (1995), esto fue debido a que el objetivo del trabajo durante esas dos guerras no era obtener el máximo beneficio, sino luchar contra el enemigo en común.

Asimismo, Barton (1995) detalla que cuando terminó la Segunda Guerra Mundial, ganó un gobierno que se comprometió a mantener la situación de las personas discapacitadas y aprobaron leyes para asegurar que no fueran excluidas del mercado de trabajo; sin embargo, tres años más tarde, la mayoría de esas personas habían perdido su trabajo. Y es de ahí donde se concluye que los discapacitados están excluidos del mercado laboral no por culpa de sus limitaciones personales o funcionales, ni simplemente por culpa de las actitudes y las prácticas discriminatoras de los empresarios y de los mercados de mano de obra, sino por culpa del sistema de organización del trabajo dentro de la propia economía capitalista.

Como se explicó en párrafos anteriores, las personas con discapacidad enfrentaban diversas formas de discriminación, siempre fueron marginadas de la sociedad y las actitudes hacia ellos variaban, pero en general, enfrentaban estigma y discriminación.

En los siglos XVIII y XIX surgieron los primeros intentos de proporcionar educación y oportunidades de trabajo a las personas con discapacidad. Sin embargo, estas iniciativas eran limitadas y a menudo se centraban en personas con discapacidades menos graves.

Durante el siglo XX, hubo avances significativos en la inclusión laboral de personas con discapacidad, impulsados por movimientos de derechos civiles y cambios en la legislación. En muchos países se establecieron leyes para proteger sus derechos laborales y promover su inclusión en el mercado laboral.

Actualmente, la empleabilidad de personas con discapacidad sigue siendo un desafío en muchos lugares. Aunque ha habido avances en términos de conciencia y legislación, las tasas de desempleo para estas personas siguen siendo significativamente más altas que para las personas sin discapacidad. Siguen existiendo barreras, tanto estructurales como sociales, que dificultan la plena inclusión laboral de los discapacitados.

### **Normativa Internacional en Materia de Discapacidad**

Según la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2011), en un documento publicado en su página Web, las Naciones Unidas han desarrollado, prácticamente desde sus inicios, una importante labor para el reconocimiento y promoción de los derechos de las personas con discapacidad. Destaca el liderazgo que la organización ha ejercido en la regulación internacional de estos derechos, cuyo impulso ha servido de estímulo a los estados y a otras organizaciones internacionales para ofrecer una respuesta jurídica a la realidad de la discapacidad.

De acuerdo con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2011), un gran número de discapacidades nacieron en los enfrentamientos durante la Segunda Guerra Mundial, generando una gran preocupación para los estados implicados, ya que no existía una verdadera política sobre discapacidad y las iniciativas respondían a la caridad de los poderes públicos. A raíz de esto, la primera vez que Naciones Unidas trató de forma específica la cuestión de la discapacidad fue en 1950, cuando la Comisión Social, órgano subsidiario del Consejo Económico y Social, celebró su sexta sesión. En ella se estudiaron dos informes relativos a las discapacidades físicas, así como la tarea realizada a cargo del Programa Internacional para el Bienestar de los Ciegos. Como consecuencia de estos trabajos, el Consejo Económico y Social creó diversos programas específicos de rehabilitación y tratamiento para las discapacidades físicas y visuales.

En el documento citado también se indica que en 1971 fue adoptada la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental, el primer instrumento específico de Naciones Unidas en el cual se reconocieron derechos a las personas con discapacidad intelectual y, unos años más tarde, en 1975, fue proclamada la Declaración de Derechos de los Impedidos, que ampliaba el ámbito subjetivo a todas las personas con discapacidad. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, la objeción más importante a la labor desarrollada por las Naciones Unidas era la ausencia de un tratado general destinado a la promoción y protección global de los derechos de las personas con discapacidad.

Era evidente que, sin un texto vinculante de esta naturaleza, el ejercicio y respeto de los derechos de quienes tienen una discapacidad resultaba notablemente dificultado. Por esa razón, en 2001, el gobierno de México propuso, primero en la Conferencia Mundial de Durban y después ante la Asamblea General, la posibilidad de crear una convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. En su resolución 56/168, la Asamblea General decidió establecer un

Comité Especial para que examinara propuestas relativas a una convención internacional amplia e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, sobre la base de un enfoque holístico de la labor realizada en las esferas del desarrollo social, los derechos humanos y la no discriminación, y teniendo en cuenta las recomendaciones de la Comisión de Derechos Humanos y de la Comisión de Desarrollo Social.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos (2011), en su documento, menciona que entre los días 14 y 22 de agosto de 1989 se celebró en Tallin, la Reunión Internacional sobre los Recursos Humanos en la Esfera de los Impedidos. En esta fue aprobada una estrategia de nueve puntos, que contenían 56 directrices, con el propósito de promover la participación, la capacitación y el empleo de las personas con discapacidad. Unos meses después, la Asamblea General hizo suyas las Directrices de Tallin en su resolución 44/70. El objetivo de las directrices era el desarrollo de los recursos humanos en materia de discapacidad. Ese desarrollo consistía, según se expone en la directriz 6, en un proceso que, vinculado al concepto de igualdad de oportunidades, persigue la realización de todas las posibilidades y capacidades de los seres humanos. Y el punto de partida radica en reafirmar la condición de ciudadanos de las personas con discapacidad y, por tanto, titulares de los mismos derechos y responsabilidades que los demás miembros de la sociedad. La apuesta por el modelo social de la discapacidad se hace evidente cuando en la directriz 8 se subraya que las personas con discapacidad "son agentes de su propio destino y no seres necesitados de protección", añadiendo la necesidad de que tanto los gobiernos como las organizaciones adopten este enfoque en sus políticas y programas.

Las estrategias citadas en el párrafo anterior se detallan a continuación, según el documento publicado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2011):

1. Participación de las personas con impedimentos.

2. Promoción de las iniciativas de base.
3. Promoción de un enfoque integrado.
4. Fomento de la educación y la capacitación.
5. Promoción del empleo.
6. Disposiciones para la financiación.
7. Sensibilización de la comunidad.
8. Perfeccionamiento de la metodología para el desarrollo de los recursos humanos.
9. Cooperación regional e internacional.

### **Normativa Nacional en Materia de Discapacidad**

El 16 de setiembre del 2010 se crea la Ley n.º 8862, de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, la cual buscaba que los Poderes del Estado se reservaran al menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes para que sean cubiertas por personas con discapacidad, siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad.

En Costa Rica, el 29 de setiembre de 2008, se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo n.º 8661, cuyo propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Según la página del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el 30 de abril del 2002, por medio del Decreto Ejecutivo n.º 30391-MTSS, se crea el Departamento de Igualdad de

Oportunidades para las Personas con Discapacidad, que es la instancia formuladora de lineamientos políticos para la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito sociolaboral y, adicionalmente, busca la promoción y tutelaje de derechos humanos y laborales de estas personas.

Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s. f.), los servicios que ofrece el Departamento de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad son:

- Promover la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad mediante la promoción de políticas, programas, proyectos y/o acciones mediante asesoría a autoridades superiores y otros actores sociales que intervienen en el ámbito laboral.
- Asesoría y atención a trabajadores y/o futuros trabajadores con discapacidad en orientación laboral, tutela de derechos y de posible discriminación.
- Asesoría en materia de trabajo y discapacidad: abordajes desde enfoque de derechos humanos, el empleo y el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, dirigido a diferentes actores sociales.
- Asesoría y acompañamiento a empresa privada y pública en procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad (promoción, diseño de políticas inclusivas, gestión humana inclusiva, entornos inclusivos, ajustes razonables, procesos de reubicación y adaptación de puestos laborales, abordajes individualizados y grupales, entre otros).
- Capacitación a diferentes actores sociales: empresas públicas y privadas, centros educativos, organizaciones no gubernamentales de y para personas con discapacidad y personas con discapacidad, entre otros; en temas de discapacidad y trabajo que incidan en la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad, desde el enfoque de derechos humanos, la no discriminación y el trabajo decente.

Adicionalmente, según la página del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s. f.), se crea la Comisión Nacional para la Empleabilidad y Trabajo de las Personas con Discapacidad, por medio del Decreto Ejecutivo n.º 41761-MTS, el 29 de mayo de 2019, la cual es la instancia designada para que incida en los procesos nacionales de empleabilidad y empresariedad, mediante el ejercicio de estrategias técnicas, políticas, en planes, programas, proyectos y acciones tendientes a una efectiva inclusión y permanencia laboral de personas con discapacidad en el sector público y privado.

También, como institución adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis) fue creado por medio de la Ley n.º 9303 y tiene, dentro de sus funciones, ejecutar acciones hacia la inclusión laboral de personas con discapacidad, además de ser el ente rector en materia de discapacidad.

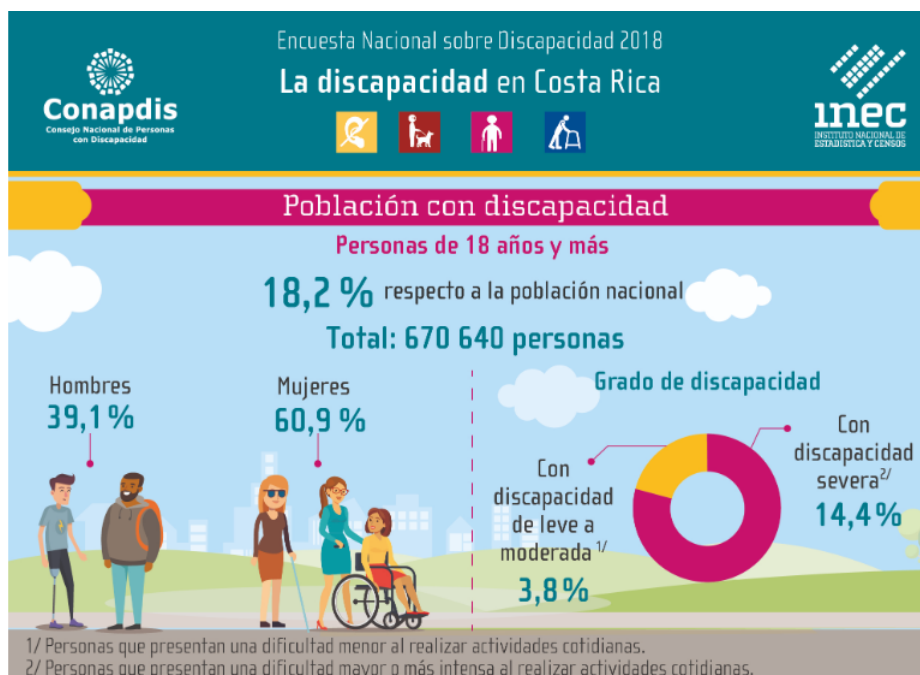
### **Estadísticas Nacionales**

Según una noticia escrita por Jenny Sánchez y publicada por *Noticias Columbia*, el pasado 29 de mayo de 2023, se indica que de acuerdo con una consulta realizada al INEC, el país lleva cinco años sin datos actualizados sobre el desempleo en la población de personas con discapacidad. Sin embargo, la encuesta sobre discapacidad (Enadis, 2018) es el último instrumento que contiene datos sobre el desempleo en esta población.

La Enadis determina que de las 670.000 personas con discapacidad en el país, solo 292.000 componen la fuerza laboral (tienen empleo o buscan alguno). De esa cifra, 25.000 personas con discapacidad están desempleadas.

Según la encuesta citada, realizada por el INEC, Enadis (2018) arrojó la siguiente información:

**Figura 1 Población con discapacidad.**



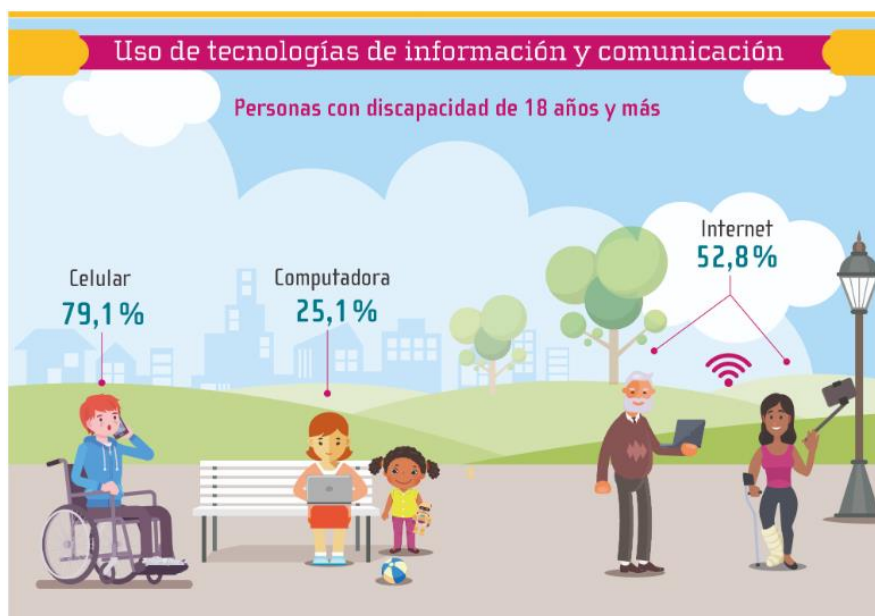
Fuente: INEC-Costa Rica, *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*, 2018.

**Figura 2 Personas con discapacidad por región.**



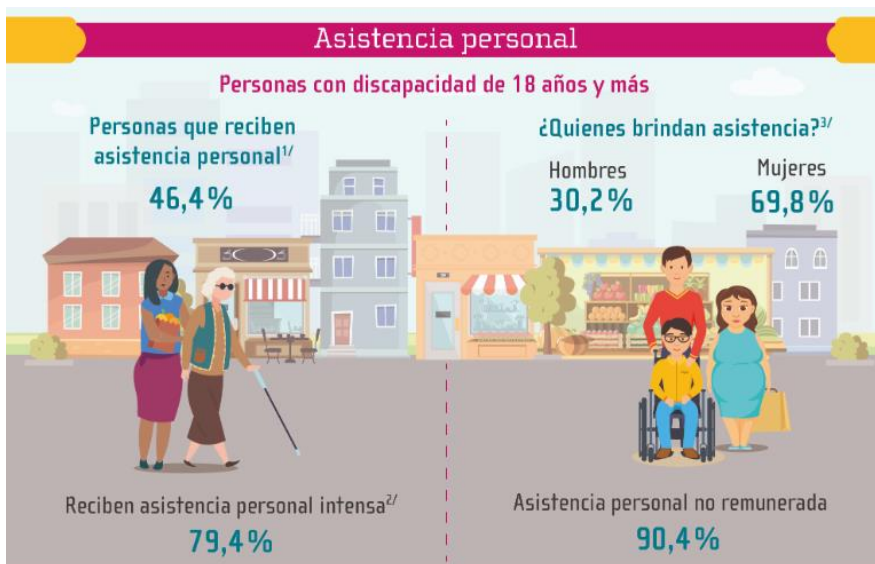
Fuente: INEC-Costa Rica, *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*, 2018.

**Figura 3 Uso de tecnologías de información y comunicación en personas con discapacidad, de 18 años y más.**



Fuente: INEC-Costa Rica, *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*, 2018.

**Figura 4 Asistencia personal a personas con discapacidad de 18 años y más.**



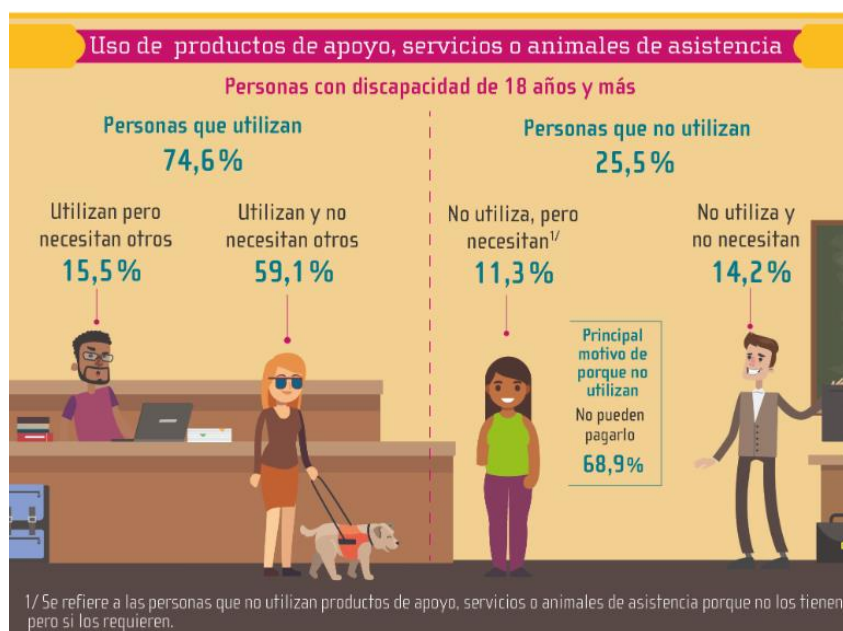
1/ La asistencia personal es el apoyo que se brinda para el desarrollo de las actividades cotidianas.

2/ Se refiere a las personas que reciben asistencia personal y que este apoyo es de forma frecuente y generalizado.

3/ Se refiere a las personas que brindan asistencia a personas con discapacidad.

Fuente: INEC-Costa Rica, *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*, 2018.

**Figura 5 Uso de productos de apoyo, servicios o animales de asistencia para personas con discapacidad de 18 años y más.**



Fuente: INEC-Costa Rica, *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*, 2018.

**Figura 6 Participación en actividades de tiempo libre en personas con discapacidad de 18 años y más.**



Fuente: INEC-Costa Rica, *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*, 2018.

## **Estadísticas Internacionales**

Según el Banco Mundial (2021), en su resumen ejecutivo titulado: *Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: un camino hacia el desarrollo sostenible*, se indica que alrededor de 85 millones de personas con discapacidad viven en América Latina y el Caribe. Y que a pesar de que, en la última década, no eran incluidas en las estadísticas o en los diseños de políticas públicas, consideran que ha habido un cambio importante, ya que los países de la región han ratificado unánimemente la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y reestructurado sus marcos legales para fortalecer los derechos de las personas con discapacidad.

Adicionalmente, el Banco Mundial (2021) señala que pesar de su creciente visibilidad, las personas con discapacidad son más propensas a vivir en hogares que son más pobres que el promedio, están sobrerrepresentadas entre quienes son vulnerables a caer en la pobreza, tienen mayor probabilidad de vivir en barrios informales, tienen menos años de educación y tienden a estar fuera del mercado laboral.

Según el Banco Mundial (2021), a raíz de la última ronda de censos aplicada en 21 países, existen cerca de 85 millones de personas con discapacidad en América Latina y el Caribe, lo que equivale a 14,7% de la población regional. Cerca de uno de cada tres hogares tiene al menos una persona con discapacidad y casi tres de cada diez personas con discapacidad reportan tener una discapacidad severa. Además, indican que, desagregadas por tipo de discapacidad, las dificultades motoras son las formas más comunes, seguidas de las relacionadas con la visión.

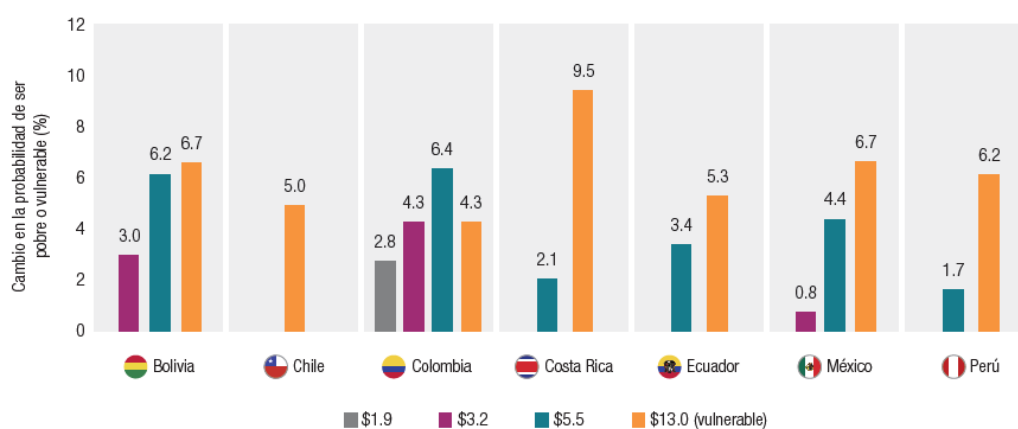
De acuerdo con el Banco Mundial (2021), la discapacidad es mayor en los hogares económicamente más bajos de todos los países, donde las personas están más expuestas a entornos y trabajos que pueden provocar una discapacidad, tienen un acceso más precario a la salud, una

acumulación de capital humano más baja y, en general, viven en contextos más restrictivos y menos inclusivos. En uno de cada cinco hogares clasificados como de pobreza extrema vive una persona con discapacidad.

En los gráficos e imágenes que se muestran a continuación, se visualiza mejor lo expuesto.

### Gráfico 1 Cambio en la probabilidad de ser pobre o vulnerable si el hogar tiene personas con discapacidad

Cambio en la probabilidad de ser pobre (\$1.9, \$3.2, \$5.5 al día) o vulnerable (\$13) si el hogar tiene personas con discapacidad

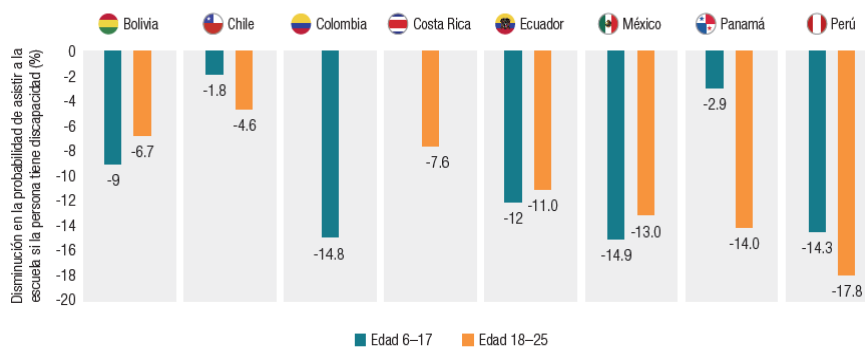


Fuente:

Banco Mundial, *Resumen Ejecutivo de Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Gráfico 2 Disminución en la probabilidad de asistir a la escuela si la persona tiene discapacidad

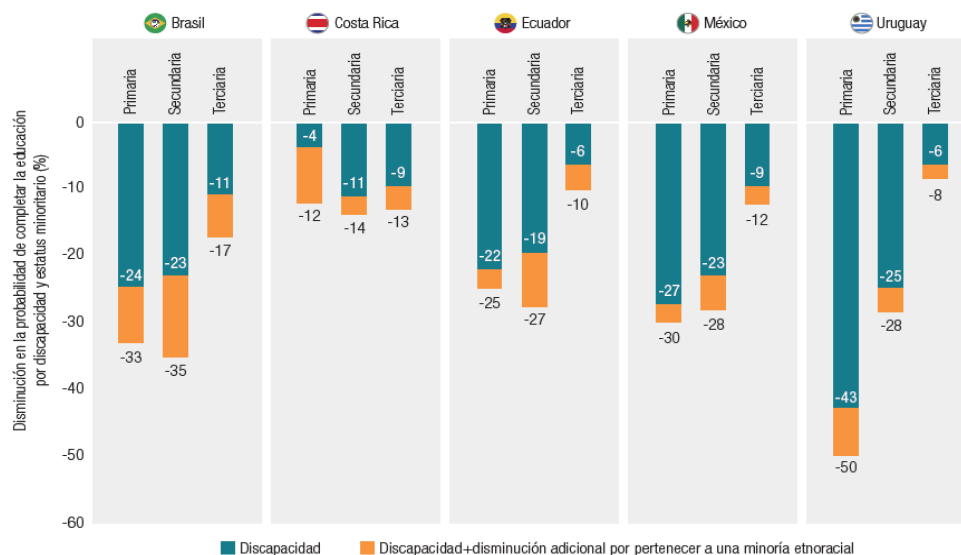
Disminución en la probabilidad de asistir a la escuela si la persona tiene discapacidad, edades 6–17 y 18–25



Fuente: Banco Mundial, *Resumen Ejecutivo de Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Gráfico 3 Disminución en la probabilidad de completar la educación por discapacidad y estatus minoritario

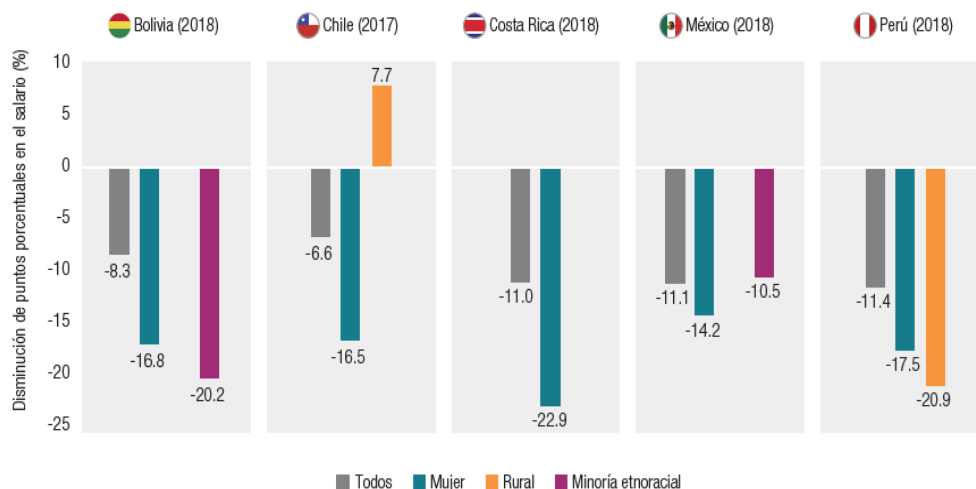
Disminución en la probabilidad de completar la educación por discapacidad y estatus minoritario, todos los niveles de discapacidad (%)



Fuente: Banco Mundial, *Resumen Ejecutivo de Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Gráfico 4 Disminución porcentual del salario si la persona tiene discapacidad y es mujer, vive en un área rural o es indígena/afrodescendiente

Disminución porcentual del salario si la persona (edades 18-59) tiene discapacidad y es mujer, vive en un área rural o es indígena/afrodescendiente



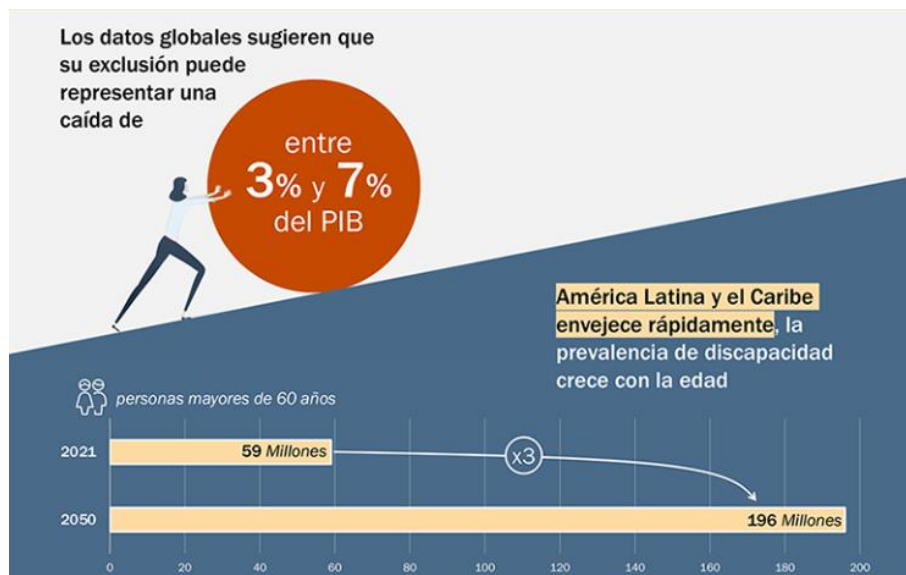
Fuente: Banco Mundial, *Resumen Ejecutivo de Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Figura 7 Personas con algún tipo de discapacidad en América Latina y el Caribe



Fuente: Banco Mundial, *Infografía Rompiendo barreras - Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Figura 8 América Latina y el Caribe envejece rápidamente



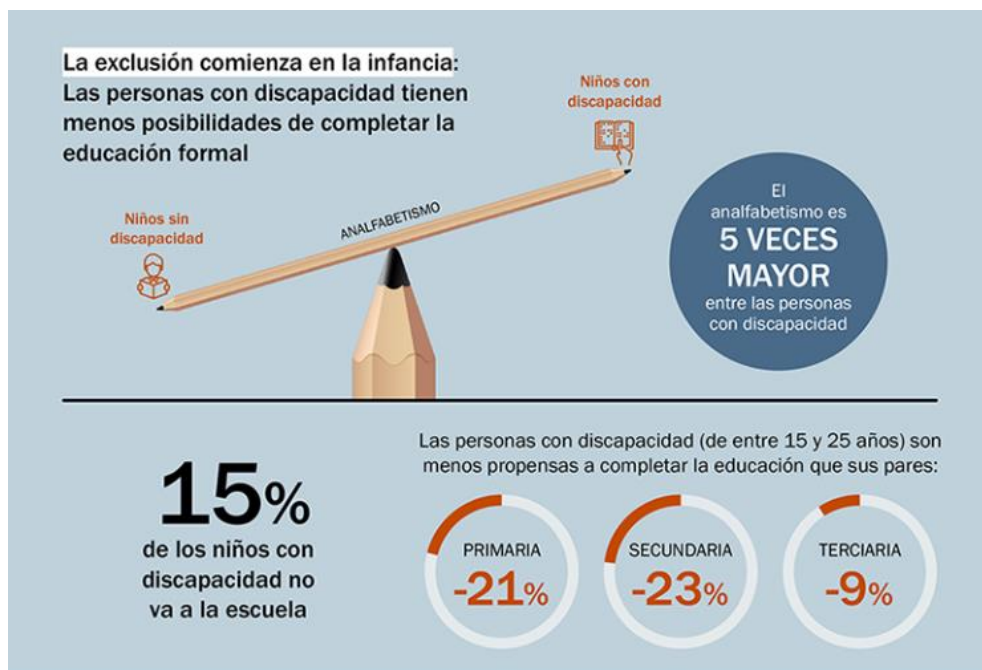
Fuente: Banco Mundial, *Infografía Rompiendo barreras - Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Figura 9 Los hogares con personas con discapacidad son más pobres y vulnerables



Fuente: Banco Mundial, *Infografía Rompiendo barreras - Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

### Figura 10 Personas con discapacidad tienen menos posibilidades de completar la educación formal



Fuente: Banco Mundial, *Infografía Rompiendo barreras - Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

**Figura 11 Datos sobre personas que están fuera del mercado laboral**



Fuente: Banco Mundial, *Infografía Rompiendo barreras - Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe*, 2021.

**Figura 12 Hacia una región más inclusiva**



*Fuente: Banco Mundial, Infografía Rompiendo barreras - Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe, 2021.*

## Capacitación

El objetivo de capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la inclusión laboral de personas con discapacidad, ayuda a sensibilizar al personal sobre las necesidades y desafíos que enfrentan los discapacitados; adicionalmente, garantiza que estas personas tengan igualdad de oportunidades en su lugar de trabajo, tanto en aspectos de infraestructura, desarrollo profesional e integración en actividades sociales.

Por otra parte, la capacitación agrega valor a los funcionarios, ya que cuando requieran interactuar con usuarios que tengan algún grado de discapacidad, la atención que se brinde será más adecuada e inclusiva, de acuerdo con su necesidad.

Y, por último, pero no menos importante, la capacitación contribuye con el cumplimiento de la normativa y regulaciones existentes.

A través de dichas capacitaciones se busca dar a conocer la legislación vigente sobre discapacidad, técnicas de comunicación inclusiva, adaptaciones laborales y sensibilización sobre las diferentes discapacidades.

Las capacitaciones se brindan por medio de talleres, seminarios, charlas y, adicionalmente, se pueden elaborar brochures con información relacionada con el tema. Con el fin de que puedan participar todos los funcionarios, se estarían programando en modalidades presenciales o virtuales.

Además, para evaluar si las capacitaciones han sido efectivas, se pueden realizar encuestas de satisfacción, así como pruebas de conocimiento antes y después de la capacitación.

### **Ventajas de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad**

Cora Forcada Rojkin (2015), en su artículo titulado: *La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado*, menciona que las personas con discapacidad sienten, piensan y actúan de forma diferente, y esa diferencia es lo que da a la empresa cierta riqueza, no sólo económica sino también humana. Adicionalmente, las personas con discapacidad humanizan el trabajo aportando, a su vez, un mejor clima laboral, dado que suelen concentrarse en los problemas reales, dejando de lado los triviales, siendo un ejemplo para sus compañeros de trabajo, lo cual genera un círculo virtuoso.

Por su parte, las autoras Ingrid Cortés Díaz y Karina Cisterna (s. f.) manifiestan que, al incluir personas con discapacidad el ámbito laboral, se tiene un impacto positivo en la economía personal y familiar, dado que se genera una oportunidad laboral remunerada, acorde a las competencias profesionales y la mejora en la autoevaluación personal; adicionalmente, el sentido de vida que tiene el nuevo trabajador, capaz de establecer nuevas metas personales y sociales, desarrollando nuevas habilidades de comunicación y participación social.

## **Desventajas de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad**

Un tema como la inclusión laboral para personas con discapacidad no debería tener desventajas; sin embargo, existen algunas limitaciones que impiden que la persona discapacitada tenga igualdad de condiciones en su entorno laboral, las cuales se detallan a continuación:

- Requiere adaptabilidad del espacio físico, como por ejemplo: rampas, ascensor, baños con las dimensiones correctas, pasillos y puertas adaptadas para silla de ruedas o cualquier otro dispositivo que sirva para la movilidad de la persona con discapacidad.
- Dificultad para la integración del personal con discapacidad en el entorno laboral, debido a la discriminación y falta de conciencia en los funcionarios.
- Limitado crecimiento profesional, ya que por los requisitos solicitados para algunos puestos, puede provocar que la persona con discapacidad no pueda tener un crecimiento profesional alto, debido a las limitantes.

## **Integración de la Persona con Discapacidad**

Según menciona María Payera Salvador (2018), en su trabajo final de grado titulado: *La integración laboral de las personas con discapacidad: actuaciones de la empresa*, la integración inicial de un colaborador con discapacidad en la empresa es fundamental para que este se sienta en un ambiente de confianza y se adapte rápidamente a su nuevo entorno laboral. Y saber llevar a cabo este inicio de una manera adecuada es crucial, tanto para el colaborador como para la empresa. Para el trabajador, es beneficioso a nivel personal y profesional, ya que sentirse seguro en su lugar de trabajo probablemente le permitirá desempeñar sus funciones de manera óptima y aplicar eficazmente sus habilidades. Por otro lado, para la empresa es importante que el nuevo colaborador se sienta cómodo, ya que también se beneficiará de la posible optimización del tiempo y de las capacidades que la persona llevará a cabo si es integrada adecuadamente. Además, es más

probable que el nuevo colaborador se familiarice rápidamente con todo lo relacionado con la empresa, como los procesos de trabajo, los sistemas y los productos o servicios que ofrece.

Por lo indicado, como empresa se debe planear con anticipación el ingreso del nuevo colaborador con discapacidad, de forma que a su ingreso haya personas que permitan el óptimo desempeño del colaborador, entre ellos deberían estar los encargados de Recursos Humano y personal del Departamento donde laborará el nuevo funcionario; adicionalmente, tener disponibles los equipos necesarios y listas las adaptaciones del edificio.

### **Tecnologías que Ayudan al Buen Desarrollo Laboral de Personas con Discapacidad**

Rodríguez de Salazar, Ferrer Franco y Toro Castaño (2003), en su *Proyecto de Comunicación Aumentativa y Alternativa*, indican que la tecnología es un soporte esencial para el desarrollo de las personas con discapacidad. Consideran que este es un componente más de los elementos de un proyecto habilitador; es decir, la tecnología debe entrar a formar parte del proceso de humanización de la persona con necesidades especiales, y las ayudas que de ella se deriven deben ser utilizadas como mediadoras para alcanzar una mejor calidad de vida y lograr el mayor grado de independencia posible, según la severidad del problema. Ellas facilitan la accesibilidad a la interlocución, a la información, a la educación, al conocimiento, al trabajo y a la participación activa en la sociedad, es decir, a las metas y propósitos de cada hombre.

Algunos ejemplos de las tecnologías que contribuyen con el desarrollo de las personas con discapacidad, se detallan a continuación:

- Dispositivos de asistencia auditiva: audífonos.
- Sistemas de comunicación aumentativa y alternativa: como tableros de comunicación, comunicadores de voz y aplicaciones de comunicación para las personas con dificultades del habla.

- Tecnologías de asistencia para la visión: tales como lectores de pantalla, lupas electrónicas y sistemas de navegación auditiva.
- Dispositivos de entradas alternativas: dentro de ellos están los teclados adaptados y *mouse* especiales.
- *Software*: en este caso serían los reconocimientos de voz y reconocimiento de gestos faciales.

### **Análisis Organizacional y su Recurso Humano**

Para abordar de una mejor manera el tema de la inclusión en las empresas, se deben plantear políticas que sean compartidas con todos los funcionarios de la empresa, con el fin de que se materialicen cuando se contrate personal con algún grado de discapacidad.

Adicionalmente, se debe velar porque la empresa sea un lugar accesible física y tecnológicamente, garantizando que los nuevos empleados con discapacidad puedan desempeñarse de forma exitosa.

Se debe procurar que exista una capacitación constante, para crear conciencia y sensibilizar al personal, sea porque va a ingresar nuevo personal o porque ya laboran personas con alguna discapacidad, creando un ambiente inclusivo y comprensivo para con esa población.

Si la institución o empresa está buscando ser una empresa inclusiva, podría tomar en consideración la opinión de personas con discapacidad, para que desde su perspectiva se realimenten y sugieran los cambios que consideran que puedan hacer que la empresa o institución, sea una empresa inclusiva, tanto en la contratación de personal con alguna condición especial, como en la adaptación de los edificios y algunos puestos de trabajo que puedan ser desempeñados por personas con discapacidad.

Y por último, efectuar revisiones periódicas sobre oportunidades de desarrollo profesional para personas con discapacidad y modernizar sus procesos y tecnologías, con el fin de que permitan que la empresa, a un futuro, pueda ser una empresa 100% inclusiva, donde se eliminen las barreras para las personas con discapacidad.

### **Formación, Coaching y Desarrollo en un Entorno Inclusivo**

Toda empresa debe velar porque sus empleados estén en constante capacitación, ya que ayuda a mejorar sus habilidades y competencias, logrando un mejor desempeño; pero, sin duda, en tiempos de cambio es indispensable que los altos mandos o las personas con poder de decisión en las empresas, busquen alternativas que ayuden a los empleados a mantenerse actualizados.

Aunque la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral debería considerarse como una parte natural y enriquecedora de la diversidad en las empresas, en la actualidad, la presencia de sesgos y prejuicios impide o restringe dicha inclusión. Y como consecuencia de eso, es que las empresas, cuando se preparan o inician con los procesos para la inclusión laboral de personas con discapacidad, deben ofrecer charlas o capacitaciones accesibles para todos, considerando los diferentes tipos de discapacidades, incluyendo dentro de esas capacitaciones toda aquella tecnología que facilite el desempeño de la persona con discapacidad. Además, se deben crear métodos de enseñanza que permitan el intercambio de ideas entre personas con y sin discapacidades.

El *coaching* tiene un papel fundamental en la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que brinda apoyo, orientación y herramientas para desarrollar habilidades, superar barreras y alcanzar metas profesionales.

Parte de los beneficios que tiene un buen *coaching* son:

- Permiten identificar y desarrollar habilidades necesarias para desempeñarse en el entorno laboral.
- Aumenta la autoconfianza y el empoderamiento de las personas con discapacidad, lo que les permite enfrentar con éxito los desafíos laborales.
- Permite la adaptación de las personas con discapacidad al entorno laboral, incluyendo la comunicación, la efectividad del tiempo y el manejo del estrés.
- Permite la sensibilización de los empleados en el tema de discapacidad, fomentando un entorno laboral más inclusivo.

### **Ambiente Laboral y sus Diferentes Tipos**

Según los autores Farias Macías, Macías Moreira, Zambrano Cedeño y Gómez Bravo (2021), en su documento titulado: *El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados*, hacen notar que el ambiente de trabajo en las empresas es una de las variables de gran importancia para conocer la percepción de los empleados en cuanto a su puesto y el ambiente que le brinda la organización, el cual influirá en su satisfacción.

También, Farias Macías *et al.* (2021) hacen énfasis en que un ambiente laboral se considera positivo cuando cumple con las necesidades individuales de los empleados, y negativo cuando genera frustración al no satisfacer dichas necesidades, por lo que esto tiene un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores.

Para evaluar el ambiente laboral en una empresa, se deben contemplar ciertos aspectos dentro de la institución, entre ellos:

- Infraestructura: el cual consiste en el espacio de trabajo, la iluminación, la temperatura y el nivel de ruido.

- Social: está relacionado con las relaciones interpersonales en el trabajo, la comunicación entre compañeros, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo.
- Emocional: depende del clima emocional que haya en el entorno, que puede verse afectado por el liderazgo y la cultura organizacional.
- Organizacional: se relaciona con la cultura, los valores, las políticas y las prácticas de recursos humanos.
- Innovación tecnológica: siempre tendrá un impacto positivo, lo cual mejora la eficiencia, la comunicación, el acceso a la información y la flexibilidad laboral, la calidad de vida laboral y fomentar la creatividad entre los empleados.

### **Trabajo en Equipo**

Según menciona José Berrocal León (2017), en su tesis titulada: *Análisis del estrés laboral de los funcionarios del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop), Sede Central, en el primer cuatrimestre del año 2017*; cuando las organizaciones fomentan el trabajo en equipo, su objetivo es mejorar la eficiencia, la calidad y la velocidad de sus operaciones, al mismo tiempo que reducen costos. Sin embargo, para lograr estos objetivos es fundamental que todos los miembros mantengan relaciones interpersonales positivas entre ellos.

### **Ventajas del Trabajo en Equipo**

Trabajar en equipo siempre será ventajoso para las empresas; sin embargo, las principales ventajas son:

- Aumento de la productividad.
- Mejor comunicación.
- Aprovechamiento de los recursos empresariales.

- Personal más creativo y eficiente.

## **Oferta y Demanda**

Según el *Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica* (MTSS, 2012), indica que uno de los principales obstáculos que se identifica en la población con discapacidad, es que existe una gran limitante en la formación de profesionales que impiden la empleabilidad, ya que gran parte de los centros de educación y formación está desfasados con respecto a la demanda laboral, además de que no logran desarrollar las competencias técnicas y habilidades blandas que se requieren para incluirse en un ambiente laboral.

Lo anterior se debe a que un segmento importante del personal que tiene el Ministerio de Educación Pública, el cual brinda el servicio de educación gratuita a esta población, no cuenta con la formación requerida para implementar adecuadamente los planes de estudio que intentan dejar atrás la visión médica-biológica de la discapacidad.

Otro elemento por considerar y que es mencionado en el *Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica* (MTSS, 2012), es que quienes cuentan con formación en educación especial no son formados para trabajar con personas adultas con discapacidad, por lo que tienden a infantilizar el trabajo que se realiza con las personas adultas que poseen algún tipo de discapacidad.

Debido a las limitaciones mencionadas, se encuentran muchas personas con discapacidad que no saben leer ni escribir, o que carecen de habilidades académicas y prácticas fundamentales. A pesar de eso, estas personas tienen interés en conseguir empleo. Sin embargo, al carecer de estas "habilidades básicas", encuentran grandes dificultades para conseguir, incluso, puestos no especializados.

De acuerdo con lo indicado en el *Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica* (MTSS, 2012) la demanda de empleo para personas con discapacidad también se ve afectada por la falta de empleadores inclusivos. A pesar de que en la actualidad existen empresas que han logrado realizar una empresa inclusiva exitosa, sigue habiendo poco conocimiento por parte de los empleadores sobre cómo llevar a cabo un proceso adecuado de selección, contratación, integración e inclusión de esta población en sus lugares de trabajo.

Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, esta situación se agudiza debido a que, en la mayoría de las universidades públicas y privadas nacionales, el currículo para la formación de especialistas en recursos humanos no incluye la formación en procesos de selección y reclutamiento inclusivos de esta población y mucho menos su inducción e integración en la cultura organizacional. Esto se convierte en una gran limitante, ya que aumenta la probabilidad de que quienes empleen, tengan menos conciencia sobre las necesidades particulares de este grupo para garantizar sus derechos laborales.

### **Segmentación**

La población con discapacidad debe ser segmentada en grupos pequeños y por su condición, con el fin de comprender mejor sus necesidades. Ya con la segmentación realizada, es más fácil desarrollar estrategias que permitan la inclusión laboral de una forma más eficiente.

Las variables por considerar, se detallan a continuación. Para realizar una segmentación de la población con discapacidad, se pueden tener en cuenta diversos criterios, como son:

- Tipo de discapacidad, con lo cual se puede segmentar la población según el tipo de discapacidad que tengan, como discapacidad física, sensorial, intelectual o psicosocial.
- Grado de discapacidad: ya que puede ser discapacidad leve, moderada o severa.

- Edad: debido a que las necesidades y características de las personas con discapacidad pueden variar según la etapa de la vida en la que se encuentren.

- Escolaridad: dado que las oportunidades laborales van acorde con su formación.
- Experiencia laboral: ya que dependerá si cuenta con experiencia laboral previa o no.
- Ubicación geográfica: ya que, dependiendo de la discapacidad, se le puede dificultar trasladarse al centro de trabajo.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Según Tamayo y Tamayo (2014, p. 37), se define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”; por lo que en este capítulo se establecerán las estrategias y los métodos que se utilizarán en la investigación, con el fin de recopilar y analizar los datos de manera que se pueda cumplir con el objetivo propuesto.

En este capítulo, se definirá el enfoque, los métodos, las fuentes, las variables, los instrumentos y la recolección y el análisis de la información generada.

### **Historia de Infocoop**

Según la página Web del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop, s. f.):

...es una institución pública encargada del fomento y desarrollo del cooperativismo en Costa Rica. Nace el 20 de febrero de 1973 con personalidad jurídica propia y autonomía, tanto administrativa como funcional.

En 1907 nace una de las primeras organizaciones cooperativa. En ese entonces, un grupo de artesanos preocupados por la comercialización de los artículos básicos de consumo formó la “Sociedad Obrera Cooperativa”.

En 1943 se emite la primera legislación a favor del cooperativismo, para este año ya existían 23 empresas cooperativas que ofrecían servicios, principalmente en áreas como el crédito y el consumo. Todas estas iniciativas tuvieron una vida muy corta debido, según Óscar Aguilar, a cinco factores: ausencia de educación cooperativa, falta de capital y crédito, carencia de buenos sistemas administrativos, inexistencia de una legislación adecuada y condiciones político-económicas difíciles.

En 1947 se inicia la creación y desarrollo de cooperativas, a esta legislación básica se suma la creación de la Sección de Fomento de Cooperativas Agrícolas e Industriales del Banco Nacional de Costa Rica.

Posteriormente, la Constitución Política de 1949 incorpora en su seno normativa relevante para potenciar el crecimiento del sector. Ello facilita la creación y el desarrollo de cooperativas tales como Coopevictoria R. L. y la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, entre otras.

En 1953 surge el Departamento de Fomento de Cooperativas, por medio de la Ley 1644 del 16 de setiembre de 1953, la Sección de Cooperativas Agrícolas e Industriales se transformó en el Departamento de Fomento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica. De esta forma se le dotó de mayores recursos para proyectarse al fomento, financiamiento, asesoría, educación y divulgación de todo tipo de cooperativas a nivel nacional.

En 1966 ya existían cerca de 40 cooperativas. El presidente Francisco J. Orlich, a través de su Ministro de Trabajo Alfonso Carro Zúñiga, creó una comisión a efectos de elaborar una ley especial para las cooperativas.

En 1968, luego de discusiones asignadas por la existencia de cuatro proyectos de ley presentados por distintos actores, el 22 de agosto de 1968 nace la Ley de Asociaciones Cooperativas n.º 4179.

En 1971 nace el Infocoop y Conacoop. Ya desde la promulgación de la Ley 4179 se hablaba, principalmente en el seno del Partido Liberación Nacional (PLN), de la creación de una instancia autónoma para el fomento del cooperativismo, separada del Banco Nacional de Costa Rica.

Es así como en el 20 de febrero de 1973, mediante la Ley n.º 5185 (que reforma a la n.º 4179) se crea el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) y el Consejo Nacional de Cooperativas (Conacoop).

La institución inició operaciones el 15 de junio de 1973, cuando sesionó por primera vez su Junta Directiva en las oficinas del Banco Nacional. Ahí se nombró presidente a Nautilio Monge Álvarez, quien a su vez era el gerente general de la Federación de Cooperativas de Caficultores (Fedecoop R. L.).

Dos años después se instaló en su actual sede, ubicada en Barrio México.

Luego, en 1982, con la Ley n.º 6756, se modificó la naturaleza jurídica del Conacoop y pasó a ser un ente público no estatal.

Así surgió la máxima instancia de integración, defensa y representación de las cooperativas costarricenses. Originalmente se le iba a llamar “Comité Consultivo”, pero su nombre actual fue propuesto por Fedecredito R. L.

Por último, en el 2010, el Infocoop ensancha la Casa del Cooperativismo al abrir las puertas de una sucursal en el Edificio Cooperativo. (Infocoop, s. f.)

De acuerdo con la página del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop, s. f.), la misión y la visión se detallan a continuación.

### **Misión del Infocoop**

Somos una institución pública de fomento del cooperativismo que promueve una alternativa empresarial accesible para la población, permitiendo a las personas la atención integral de sus necesidades mediante la aplicación de los principios cooperativos que potencian el desarrollo económico y social con equidad y justicia. (Infocoop, s. f.)

## **Visión del Infocoop**

Seremos una institución reconocida por construir valor público mediante el fomento y fortalecimiento empresarial de las cooperativas del país, caracterizada por la adopción de tecnologías modernas en la provisión de servicios integrados que contribuyan a una distribución justa de la riqueza, que garantice el acceso inclusivo de poblaciones y territorios al desarrollo nacional y consolide nuestro papel como facilitadores de oportunidades para la población. (Infocoop, s. f.)

## **Valores del Infocoop**

Los valores del cooperativismo son:

- Solidaridad
- Igualdad
- Honestidad
- Transparencia
- Ayuda mutua
- Preocupación por los demás
- Responsabilidad
- Democracia
- Equidad
- Responsabilidad social. (Infocoop, s. f.)

## **Funciones del Infocoop**

Según se indica en la Ley n.º 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas (1968), en su artículo 157, define las funciones y atribuciones de carácter general para el Infocoop, las cuales se detallan a continuación:

- Promover la organización y desarrollo de toda clase de asociaciones cooperativas.
- Fomentar la enseñanza y divulgación del cooperativismo en todas sus formas y manifestaciones, para lo cual establecerá con preferencia cursos permanentes sobre doctrina, administración, contabilidad, gerencia y toda actividad educativa que promueva un verdadero espíritu cooperativista nacional.
- Prestar asistencia técnica a las asociaciones cooperativas en cuanto a estudios de factibilidad, ejecución y evaluación de programas.
- Conceder crédito a las asociaciones cooperativas en condiciones y proporciones especialmente favorables al adecuado desarrollo de sus actividades, percibiendo por ello, como máximo, los tipos de interés autorizados por el Sistema Bancario Nacional.
- Servir a las cooperativas y a los organismos integrativos como agente financiero y avalar, cuando sea necesario y conveniente, los préstamos que aquellos contraten con entidades financieras nacionales o extranjeras.
- Promover, y en caso necesario participar, en la formación de empresas patrimoniales de interés público, entre las cooperativas, las municipalidades y entes estatales, conjunta o separadamente, tratando siempre de que en forma gradual y coordinada, los certificados de aportación pasen a manos de los cooperadores naturales.
- Obtener empréstitos nacionales y extranjeros con instituciones públicas, y gestionar la participación económica de las entidades estatales que corresponda, para el mejor desarrollo del movimiento cooperativo nacional.

- Participar como asociado de las entidades cooperativas y los bancos cooperativos, cuando las circunstancias lo justifiquen, previo estudio de factibilidad que determine la importancia del proyecto, su alto impacto nacional o regional y su armonía con los objetivos del Instituto. Podrá participar bajo la modalidad de coinversión; para cada caso, la Junta Directiva fijará el lapso de la participación, su representación y condiciones, según el estudio técnico mencionado.
- Promover la integración cooperativa tanto en el país como fuera de él, a fin de lograr el fortalecimiento y desarrollo cooperativo a través de organismos superiores.
- Recibir préstamos del Banco Central de Costa Rica y redescantar en éste documentos de crédito, ajustándose a los mismos requisitos que se aplican a los bancos comerciales para todas las operaciones.
- Realizar investigaciones en diferentes ramas cooperativas económicas y sociales tendientes a ir diseñando un eficiente sector cooperativo en la economía nacional.
- Llevar una estadística completa del movimiento cooperativo nacional; mantener un activo intercambio de informaciones y experiencias entre todas las cooperativas y proporcionar a entidades nacionales e internacionales, información relacionada con el movimiento cooperativo nacional.
- Colaborar con la Oficina de Planificación en la elaboración de los planes de desarrollo nacional; asimismo, con todas las instituciones públicas en los programas que promuevan a las cooperativas dentro del espíritu del artículo 1º de esta ley.
- Servir como organismo consultivo nacional en materias relacionadas con la filosofía, doctrina y métodos cooperativistas.

- Evacuar las consultas ordenadas por la Constitución Política sobre proyectos de ley, que guarden relación con las asociaciones cooperativas.
- Revisar los libros de actas y contabilidad de todas las cooperativas y realizar un auditoraje por lo menos cada dos años, o cuando las circunstancias lo ameriten, o así lo soliciten sus cuerpos representativos.
- Solicitar y recibir informes estadísticos u otros datos sobre la marcha de cualquier cooperativa.
- Ejercer todas las demás funciones, facultades y deberes que le corresponden de acuerdo con esta ley y la naturaleza de su finalidad.
- El Infocoop, en materia de servicios a cooperativas primarias que formen parte de organismos de segundo grado, deberá coordinar con estos lo relativo a dichos servicios.
- Otorgar recursos en administración mediante fideicomiso, para fines de financiamiento, a las entidades cooperativas controladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, los bancos cooperativos y el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. La Junta Directiva tendrá la responsabilidad de orientar los fideicomisos definiendo las políticas, los procedimientos y las tasas de interés que serán ejecutados por las entidades fiduciarias, para lograr la mayor eficiencia en el uso de los recursos y su seguridad. En todo caso, deberá designarse el comité especial previsto en el inciso 7) del artículo 116, de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, n.º 1644, de 26 de setiembre de 1953 y sus reformas.
- Participar, como representante del Estado costarricense, en convenios internacionales sobre materia cooperativa y efectuar los aportes correspondientes de contrapartida, incluso a nombre del Estado costarricense, cuando lo justifique el análisis técnico que se realice para

estos efectos. La Junta Directiva deberá garantizar que los recursos y beneficios que se obtengan de estos convenios se distribuyan, de la manera más equitativa posible, entre las entidades cooperativas, garantizando su participación amplia y efectiva. El representante del Estado costarricense será, en todo caso, el Ministro de Trabajo y Seguridad Social o su representante.

### Organigrama Institucional

Figura 13 Organigrama Infocoop.



Fuente: página Web del Infocoop (2016).

### Enfoques de la Investigación

#### Enfoque Cualitativo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el enfoque cualitativo es un proceso que requiere de la recolección de datos sin medición numérica, y Blasco y Pérez (2007) mencionan que este enfoque estudia la realidad en su contexto natural y, tal como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con los objetos implicados.

Por su parte, de acuerdo con Alfredo Ortega (2018) en su documento titulado: *Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–arquitectónico, I*; estos estudios cualitativos utilizan técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades.

### **Enfoque Cuantitativo**

Alfredo Ortega (2018) menciona que el enfoque cuantitativo surge en los siglos XVII y XIX, en el proceso de consolidación del capitalismo occidental con el fin de analizar los conflictos sociales y el hecho económico como universo complejo. Es aquel que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística. Se fundamenta en los hechos, prestando poca atención a la subjetividad de los individuos, pero para este tipo de investigación se requiere tener claridad para definir, limitar y saber exactamente donde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Asimismo, indica que la investigación cuantitativa presenta características esenciales en su forma de abordar los estudios, como es el establecimiento de las hipótesis, las cuales se generan antes de recolectar y analizar los datos. Posteriormente, para la recolección se recurre a procedimientos estandarizados y aceptados por la parte científica. Utiliza el razonamiento deductivo al iniciar con las teorías hasta llegar a expresiones lógicas o hipótesis. El fin de este enfoque es explicar y predecir fenómenos investigados a partir de la rigurosidad del proceso emprendido dando como resultado la generación de un nuevo conocimiento.

### **Enfoque Mixto**

Alfredo Ortega (2018) dice en su documento que para Hernández, Fernández y Batista (2010), la investigación mixta no tiene como meta reemplazar a la investigación cuantitativa ni a

la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales; ya que para el proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos.

El enfoque mixto se distingue por su capacidad para ofrecer una comprensión amplia y detallada del tema en estudio. Esto permite al investigador definir claramente el problema y establecer objetivos adecuados, así como desarrollar una conceptualización teórica precisa de lo que se investiga.

Según menciona Alfredo Ortega (2018), debido a la cantidad de definiciones que la investigación mixta ofrece y la flexibilidad en el proceso de investigación, da como resultado otra mirada diferente a los hechos en comparación con los datos numéricos. Algunos metodólogos e investigadores afirman que la utilización de los enfoques mixtos facilita la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos, lo cual fortalece la construcción del conocimiento teórico y práctico.

Planteado lo anterior y debido al tipo de investigación que se propone para este trabajo, el enfoque que se le quiere dar a esta investigación es un enfoque cualitativo, ya que se requiere observar y evaluar los diferentes puestos de trabajo que existen en el Infocoop, con el fin de identificar las posibles plazas que puedan ser destinadas a personas con algún grado de discapacidad.

## **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que se crea para obtener la información necesaria con el fin de responder al problema planteado, es decir, que es la estructura general que guía la recopilación de datos y la forma como se aborda el problema de investigación, fundamental para garantizar que los métodos empleados sean apropiados y que la información recopilada sea relevante y útil para responder a las preguntas planteadas.

Para este tipo de investigación, donde se utilizará el enfoque cualitativo, se analizará el *Manual de Puestos del Infocoop* y se aplicarán entrevistas en los departamentos con el fin de identificar las necesidades y las posibilidades que se puedan requerir para la propuesta del proyecto.

## **Fuentes de Información**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizarán las fuentes primarias. Primero, se revisará el *Manual de Puestos*, que representa el principal contenido para realizar el primer filtro con la finalidad de determinar la posibilidad de cumplir con el objetivo principal de esta investigación y, como segunda fuente, se entrevistará al personal de las áreas para conocer, con mayor profundidad, la labor que se ejecuta en cada puesto.

## **Sujetos de Información**

Los sujetos de información son una parte específica de la población que se selecciona para recopilar información relevante para la investigación. Son aquellos individuos, grupos, organizaciones o entidades que se estudian en detalle para responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos del estudio. Se dividen en sujetos de información primaria y secundaria.

### **Sujetos de Información Primaria**

Son aquellos que proporcionan datos originales y directos sobre un tema específico, los cuales incluyen encuestas, entrevistas, observaciones directas y experimentos. Es decir, son la fuente principal de datos en una investigación y proporcionan información de primera mano.

### **Sujetos de Información Secundaria**

Son aquellos que recopilan, resumen, reinterpretan o analizan datos primarios, tales como: libros, revistas científicas, informes de investigación, bases de datos y sitios Web; es decir, los sujetos de información secundaria son los que utilizan datos que han sido recopilados por otros y los presentan de una manera que pueda ser útil para la investigación, pero no son la fuente original de los datos.

### **Variables o Unidades de Análisis**

De acuerdo con lo indicado por Pedro Morales (2012), en un documento titulado: *Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación*; en un trabajo de investigación, las variables son importantes porque son utilizadas como punto de partida al iniciar una investigación; no se trata de una mera disquisición académica o de una complicación terminológica más o menos irrelevante.

Pedro Morales (2012) menciona que, el pensar en esto desde el principio, ayudará tanto a planificar el instrumento de recogida de datos como a buscar la muestra adecuada y a sopesar distintos métodos para analizar los datos recabados.

**Tabla 1 Variables.**

Objetivo	Variable	Definición Conceptual de la Variable	Indicadores	Definición Instrumental	Definición Operacional
----------	----------	--------------------------------------	-------------	-------------------------	------------------------

Identificar las barreras existentes que impiden la inclusión de personas con discapacidad en los puestos de trabajo del Infocoop.	Limitantes.	Identificar las limitantes que existen en el Infocoop, que imposibilitan la contratación de personas con discapacidad.	Evaluación de las instalaciones para determinar la accesibilidad.  Verificación de los sistemas informáticos.	Observación.	Inventario de las instalaciones para determinar lo que limita el acceso y la movilidad de personas con discapacidad. Revisar los sistemas que se utilizan, que podrían limitar la accesibilidad de las personas con discapacidad.
Establecer criterios y estándares de adaptabilidad para los diferentes tipos de discapacidad.	Criterios por revisar por puesto.	Definir los criterios por puestos, que determinan si un puesto puede ser o no ocupado por una persona con discapacidad.	Revisión del <i>Manual de Puestos</i> existente.  Opinión de los funcionarios de los departamentos.	Análisis de información.  Entrevistas.	Buscar ayuda de profesionales especializados en discapacidad para obtener recomendaciones y orientación sobre las adaptaciones necesarias para cada tipo de discapacidad. Identificación de la normativa existente para su cumplimiento.
Proponer el plan de adaptabilidad de los puestos de trabajo, de acuerdo con el plan diseñado a la Administración.	Plan de adaptabilidad .	Desarrollo del plan de adaptabilidad donde se establezcan los puestos que cumplen con las condiciones para poder ser asignados a personas con algún grado de discapacidad, por medio del proceso de reclutamiento y selección del Infocoop.	Plazas identificadas para ser asignadas a personas con discapacidad. Adaptaciones que puedan realizarse.  Capacitación al personal.	Entrega de plan de adaptabilidad.	Adaptaciones específicas de la infraestructura actual.  Brindar capacitación a los funcionarios para la sensibilización en el tema.  Adaptación de algunos puestos existentes.

Fuente: elaboración propia.

## **Instrumentos**

José Arias (2020) define los instrumentos como las herramientas que sirven de apoyo para lograr el propósito del estudio. Los instrumentos se aplican a la población y/o la muestra, y todo estudio debe tener una técnica y un instrumento al menos, o puede tener más, dependiendo del alcance y tiempo del estudio.

Algunos de los instrumentos que se utilizan hoy en día son: cuestionarios, entrevistas, observación, test o análisis de documentos y contenido, los cuales se detallan a continuación.

Las definiciones detalladas a continuación fueron tomadas del libro: *Proyecto de Tesis, Guía para la elaboración*, de José Arias (2020).

### **Cuestionarios**

“Son un instrumento que se puede aplicar tanto para los estudios experimentales como para los no experimentales y en todos los alcances de la investigación. Se pueden realizar cuestionarios físicos o virtuales”. (Arias, 2020)

### **Entrevistas**

Son instrumentos que se alinean con los estudios con enfoque cualitativo, también pueden ser utilizados en el enfoque cuantitativo; sin embargo, no como instrumento principal, este debe ser un instrumento que apoye a las encuestas o el test para fortalecer la información al momento de realizar el análisis de los resultados cuantitativos, por ello se enmarca dentro del enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). (Arias, 2020)

### **Observación**

Este instrumento sirve para observar e identificar los aspectos del objeto evaluado, sus características, funcionamiento, comportamiento, entre otros; se puede utilizar en estudios

experimentales y no experimentales, estudios de ingeniería en el cual se deseen evaluar herramientas o equipos, estudios médicos donde se desee evaluar el cambio del cuerpo frente a la administración de algún medicamento o en un contexto social donde se desee ver el comportamiento de una persona con habilidades diferentes. (Arias, 2020)

### **Test**

Este instrumento se puede utilizar para evaluar aspectos actitudinales, conductuales y de aptitud, normalmente se aplican para evaluar a los trabajadores de una organización o para identificar capacidades y competencias de los niños y/o adolescentes, en otras áreas se puede medir el comportamiento de las personas, así como su percepción frente a su entorno social o familiar en el que se encuentren. (Arias, 2020)

### **Análisis de Documentos y Contenido**

“Este tipo de instrumento se puede utilizar cuando se analice una gran cantidad de libros, artículos o documentos que permiten alcanzar el objetivo de la investigación, su principal función es reunir la información de los documentos para analizarlos”. (Arias, 2020)

Por lo tanto y de acuerdo con lo detallado, los instrumentos por emplear para esta investigación son: análisis de información, entrevistas y observación, los cuales ayudarán a identificar las necesidades de cada puesto de trabajo y determinar la complejidad de las tareas y las habilidades o condiciones que se requieren para ejecutar dichas funciones.

### **Proceso para la Recolección y Análisis de Datos**

El proceso que se efectuará para la recolección de datos consistirá, en primera instancia, en revisar y evaluar el *Manual de Puestos* vigente, para efectuar el primer filtro. Una vez identificados los posibles puestos que puedan ser determinados para ser asignados a personas con discapacidad,

se aplicará entrevistas a las personas que ejecutan o que tienen alguna relación con los posibles puestos, lo que permitirá tener un concepto más claro de las funciones que se realizan, ya que lo indicado en el *Manual de Puestos* puede diferir de cómo se realiza la función en la práctica.

Y por último, se observará el modo en que se ejecutan ciertos puestos, para determinar la complejidad y las limitantes que existen, para evaluar puntos de mejora, de manera que algunos puestos puedan ser adaptados para la inclusividad.

### **Población**

José Arias (2020) define la población como un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí, donde la población finita es cuando se conoce la cantidad de sujetos que integran la población y la población infinita es cuando no se tiene el dato exacto acerca de la cantidad de sujetos de la población, o también se denomina población infinita cuando existen más de 100.000 sujetos que conforman la población.

Para esta investigación se trabajará con una población de 104 funcionarios, los cuales son los funcionarios activos del Infocoop al cierre de enero 2024.

Para efectuar la recolección de datos, primero se identificaron los sujetos del estudio, los cuales serán colaboradores del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop), quienes fueron seleccionados estratégicamente, ya sea por el puesto que desempeñan actualmente, porque pertenecen a la Comisión Especializada de Empleo y Discapacidad o son funcionarios que pueden dar su opinión de acuerdo con su perspectiva.

### **Métodos de Investigación**

Los métodos de investigación son todos aquellos procedimientos sistemáticos y estructurados que se utilizan para recolectar, analizar e interpretar la información de un estudio de

investigación. Estos métodos permiten obtener información válida y confiable que pueda responder a los objetivos de la de investigación.

Algunos de los métodos son:

- **Inductivo:** que parte de casos particulares para inferir en los casos generales, en otras palabras, de lo pequeño a lo grande.
- **Deductivo:** se basa en hallar datos desconocidos a partir de los datos ya conocidos, en ese sentido, los datos descubiertos de forma general se pueden inferir de la misma forma para los datos particulares o específicos
- **Analítico:** se caracteriza por estudiar un fenómeno por medio de sus partes en forma separada, se extraen las partes de un todo para obtener un resultado total.
- **Sintético:** a diferencia del método analítico, aquí se reúnen las partes y se juntan para obtener un resultado total.
- **Explicativo:** este método se utiliza cuando se pretende determinar por qué y cómo ocurre un fenómeno, identificando las causas que lo generan y explicando su funcionamiento. Se basa en la manipulación de variables independientes para observar su efecto en una variable dependiente. (Arias, 2020)

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se desarrolla el análisis e interpretación de los datos, parte fundamental para la investigación en curso, a partir de los hallazgos identificados. Este análisis se realizó de una manera organizada y estructurada, con el objetivo de responder a la pregunta planteada al inicio de esta tesis.

Una vez aplicados los instrumentos a cinco funcionarios del Infocoop, se trabajó con la información para su respectivo análisis y recomendación.

### **Entrevista Aplicada a la Sra. Ana Solano Morales**

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la entrevista aplicada a la Sra. Ana Solano Morales.

#### **¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, las limitantes que hay son: de infraestructura, de mobiliario, con la sensibilidad del personal y con las funciones que podría desempeñar.

**Interpretación:** se interpreta que dentro del Infocoop existen barreras físicas que dificultan o impiden el acceso y la movilidad de personas con discapacidad, tales como la falta de rampas, ascensor en funcionamiento, baños adaptados, la falta de escritorios adaptados ergonómicamente para esta población, los cuales son aspectos que impedirían el buen desempeño en las labores por realizar. Otro punto importante del que hace mención la Sra. Solano Morales, es la falta de sensibilización del personal, lo cual se debe solventar con miras a que se pueda interactuar de una forma correcta y sin discriminación hacia las personas con discapacidad. Y por último, contempla el hecho de que muchas de las funciones actuales del personal no puedan realizarse por personas

con algún tipo de discapacidad, debido a la falta de sistemas, aplicaciones o dispositivos que se requieren para un buen desempeño laboral de estas personas, ya que actualmente carecen de ellos.

**¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?**

A partir de lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, indica que los obstáculos a nivel estructural que hay en el Infocoop son: los cubículos inapropiados hasta para las personas sin discapacidad, hay un elevador que no funciona, baños en el segundo piso con poco espacio, algunos pasillos son angostos, una grada en el segundo piso que conecta los pasillos entre Asistencia Técnica y Educación y Capacitación, gradas que conectan los tres pisos con borde redondo que pueden hacer resbalar.

**Interpretación:** Según lo mencionado por la Sra. Ana Solano, definitivamente se confirma que sí existen obstáculos estructurales que pueden afectar a personas con discapacidad y sin discapacidad; por ende, se dificulta el reclutamiento de personas con algunos tipos de discapacidad y, por lo que se podría interpretar, en la actualidad no se cumple lo dispuesto en la Ley n.º 7600 para el público en general que ingresa al local.

**¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, se extrae que depende del departamento al que deseen aplicar y la discapacidad que posean. Indica, por ejemplo, que algunos puestos implican que debe realizar giras, o que debe estar atendiendo constantemente público interno en los tres pisos o dependerá de la labor que deba realizar.

**Interpretación:** de acuerdo con la respuesta de la Sra. Ana Solano, las oportunidades de empleo para personas con discapacidad en el Infocoop dependerán del departamento en donde apliquen y el tipo de discapacidad que tenga el posible postulante, ya que de acuerdo con las funciones que tengan asignadas los departamentos, requerirá que la persona vaya de gira, o que deba movilizarse constantemente entre los pisos del edificio para brindar atención al público externo o cubrir la atención de algún tipo de evento.

**¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, indica que no conoce nada del tema en el Infocoop.

**Interpretación:** debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, responde que sí y cree que las personas con una discapacidad física han encontrado más adaptación de la que se piensa, pero con el caso de las discapacidades mentales, estima que las reservas son más fuertes con el síndrome de Down.

**Interpretación:** de acuerdo con lo indicado por la Sra. Ana Solano, ella considera que sí existen percepciones erróneas; sin embargo, no para todas las discapacidades. En el caso de discapacidades físicas, en la actualidad puede solventarse con adaptaciones, ya sea a los sistemas, la infraestructura o por medio de dispositivos electrónicos; por ende, han tenido una aceptación

más positiva. Sin embargo, para los tipos de discapacidad como la intelectual, mental o psicosocial, hoy en día existen más percepciones negativas o estereotipos arraigados que dificultan la integración de estas personas.

**¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, ella indica que no.

*Interpretación:* debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, indica que desconoce de los esfuerzos colaborativos del Infocoop sobre el tema.

*Interpretación:* debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.**

( ) Sí

( X ) No

¿Cuáles? (No aplica).

**Interpretación:** debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con la Sra. Ana Solano Morales, responde que desconoce cómo adaptar los perfiles de puestos sin ser discriminatorios y apegándose a las discapacidades. Se le ocurre que un perfil de cajero podría asumirlo una persona con discapacidad física, ya que se encuentra en el primer piso y cerca del baño para discapacitados. Para las áreas sustantivas, lo estima un poco complejo.

**Interpretación:** según lo que propone la funcionaria Sra. Ana Solano, y que a criterio de la sustentante se estima que es una buena propuesta, se sugiere identificar puestos específicos dentro de la organización que puedan ser desempeñados por personas con discapacidad física, teniendo en cuenta factores como la accesibilidad y la proximidad a instalaciones adaptada. Esto podría ser parte de una estrategia más amplia para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop.

### **Entrevista Aplicada al Sr. Danny Gutiérrez Castro**

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la entrevista aplicada al Sr. Danny Gutiérrez Castro.

#### **¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?**

A partir de lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, se indica que los puestos a nivel funcional no están pensados para personas con capacidades diferentes o discapacidades; sin embargo, dependiendo de la discapacidad se podría adaptar, pero por ejemplo, no hay teclados adaptados con Braille, no se tienen *software* de lectura de texto con asistente para escuchar la lectura, y aspectos similares. Además, el tiempo de experiencia profesional o laboral cuesta cumplirlo, aún más cuando en otras empresas también se limitan a ser inclusivos a nivel de discapacidad.

**Interpretación:** según lo indicado por el funcionario Sr. Danny Gutiérrez, las limitaciones para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop incluyen la falta de adaptación de los puestos, la falta de tecnologías, adaptaciones específicas y las dificultades para cumplir con los requisitos de experiencia laboral.

#### **¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que si es una persona con discapacidad física motora que dificulte su traslado, en una edificación como la de Barrio México, le puede ser difícil hasta ir al baño; por ejemplo, en el primer piso, el baño general está bajando

dos gradas y no se tiene soporte para apoyarse en la pared, y para otros pisos sería aún más difícil porque el ascensor no tiene mantenimiento constante y podría ser arriesgado para la persona.

**Interpretación:** según menciona el Sr. Danny Gutiérrez, definitivamente existen obstáculos a nivel estructural que imposibilitan a las personas con discapacidad, realizar una necesidad tan básica como ir al baño a hacer sus necesidades fisiológicas.

**¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que no, principalmente bajo el principio de cumplir la experiencia previamente mencionada.

**Interpretación:** de acuerdo con la respuesta brindada por el Sr. Danny Gutiérrez, mientras que en los concursos se solicite una cantidad determinada de tiempo de experiencia previa, siempre existirá la desigualdad, ya que la demanda de empresas que brinden este tipo de oportunidades, a nivel país, es muy limitado y la oferta de personas con discapacidad es bastante, lo que imposibilita la posibilidad de obtener un empleo para acumular la experiencia solicitada.

**¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que su conocimiento es nulo y, lastimosamente, no se ha dado a la tarea de informarse para conocer el avance o aplicación de estos temas en el Infocoop.

**Interpretación:** debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, responde afirmativamente, considera que principalmente serían importantes capacitaciones obligatorias para el personal, para que el conocimiento no esté *a posteriori* sino *a priori* de la contratación.

**Interpretación:** de la respuesta brindada por el funcionario Sr. Danny Gutiérrez, se confirma que sí existen percepciones erróneas que pueden afectar la integración laboral de personas con discapacidad y estima que una forma de abordar esto sería a través de capacitaciones obligatorias para el personal, con el objetivo de que el conocimiento sobre la inclusión de personas con discapacidad no se adquiriera después de la contratación, sino antes.

**¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que estima que sí se fomenta, pero lastimosamente, considera que los empleados no le dan la atención que merece y no participan activamente en estos temas.

**Interpretación:** de esta respuesta, se puede interpretar que a pesar de que la institución ha intentado sensibilizar en estos temas, los empleados no le han dado la importancia que merece y no participan activamente en ellos.

**¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que se han hecho esfuerzos con Coopesuperación R. L., aunque le resulta un poco contradictorio que no hay contratada una

persona con discapacidad, o que al menos contaran con sus servicios, por ejemplo, atendiendo una central telefónica, que es un área donde Coopesuperación R. L. les podría apoyar.

*Interpretación:* según menciona el funcionario, sí conoce los esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones; sin embargo, considera que es extraño que conociendo esos esfuerzos colaborativos, el Infocoop no haya pensado en una alternativa para trabajar con ellos y contratar personal con discapacidad.

**¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.**

( ) Sí

( X ) No

**¿Cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que no.

*Interpretación:* debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Danny Gutiérrez Castro, indica que no sólo se debe planear de manera proactiva con el personal actual del Infocoop, sino que deberían escuchar a los actores principales de este tema, que es la población con discapacidad. Reconoce que es muy difícil suponer cuáles son las necesidades cuando no han estado en los pies de quienes lo sufren. Por lo tanto, considera que sería importante generar un espacio con Coopesuperación R. L. (al tener una

comunicación constante con ellos y relación tan cercana), para analizar los manuales de funciones y tareas de los diferentes puestos para valorar la posibilidad de adaptación. Además, estima que sería importante una reunión con el Servicio Civil para conocer cómo ellos adaptan los puestos, realizan contrataciones e incluyen a personas con discapacidad.

***Interpretación:*** de acuerdo con la propuesta planteada por el Sr. Danny Gutiérrez, se sugiere una estrategia proactiva y participativa para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop, enfocados y apoyados en la población con discapacidad para comprender sus necesidades, en lugar de suponerlas desde afuera. También propone trabajar de cerca con Coopesuperación R.L., aprovechando su comunicación constante y relación cercana, para analizar la posibilidad de adaptar manuales de funciones y tareas de diferentes puestos. Y adicionalmente, recomienda crear enlaces con el Servicio Civil para conocer sus prácticas de adaptación de puestos, contrataciones e inclusión de personas con discapacidad.

### **Entrevista Aplicada al Sr. Juan Castillo Amador**

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la entrevista aplicada al Sr. Juan Castillo Amador.

#### **¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que con respecto a la discapacidad física, el ascensor está fuera de servicio prácticamente siempre y los cubículos no están adaptados a una silla de ruedas.

En cuanto a discapacidad cognitiva, refiere que no existen labores ni plazas destinadas a personas con ese perfil, labores más accesibles a personas con bajo coeficiente.

***Interpretación:*** de acuerdo con lo que menciona el funcionario Sr. Juan Castillo, las limitantes que hay en el Infocoop son limitantes físicas y adaptabilidad de los manuales de puestos, los cuales tengan funciones accesibles para personas con discapacidad cognitiva.

#### **¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que son los ya señalados anteriormente, además que los vehículos no están adaptados para personas con discapacidad.

***Interpretación:*** adicional a lo que indica el Sr. Juan Castillo en la pregunta anterior, se tiene una limitante con los vehículos institucionales, los cuales se requieren para ciertos puestos que deben realizar giras, lo que imposibilita la oportunidad de empleo para personas con alguna discapacidad física.

**¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, responde que definitivamente no.

*Interpretación:* debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que conoce muy pocas iniciativas. En 27 años no recuerda haber visto laborando en Infocoop a alguna persona con discapacidad física o cognitiva.

*Interpretación:* de acuerdo con lo indicado por el Sr. Juan Castillo, se podría deducir que las iniciativas que se han realizado en el Infocoop son pocas, lo que impide el reclutamiento de personas con discapacidad.

**¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que por lo general, se piensa que no van a poder hacer las cosas igual si las hace una persona con discapacidad.

*Interpretación:* según lo indica el Sr. Juan Castillo, puede existir algún estereotipo común de que las personas con discapacidad no pueden realizar las mismas tareas o desempeñarse de la misma manera que las personas sin discapacidad. Esto genera una barrera para la integración laboral, ya que podría llevar a subestimar las capacidades y habilidades de las personas con discapacidad.

**¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que sí se han dado algunas charlas.

*Interpretación:* debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que se tienen sobre todo con Coopesuperación R. L. y Coopecivel R. L., cooperativas que emplean un gran número de personas con discapacidad.

*Interpretación:* debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.**

Sí

No

**¿Cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que sí y detalla que es la Asamblea Legislativa.

**Interpretación:** debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Juan Castillo Amador, indica que para discapacidad física se requiere tener un ascensor funcional y adaptar algunos escritorios y vehículos para personas con esta discapacidad.

Para discapacidad cognitiva, afirma que deben implementarse plazas adaptadas a personas con un coeficiente intelectual menor que el promedio, pero que puedan desarrollar labores que ayuden efectivamente a los demás funcionarios.

**Interpretación:** de las propuestas que brinda el funcionario Sr. Juan Castillo, se interpreta que la instalación de un ascensor funcional y la adaptación de algunos escritorios y vehículos para personas con esta discapacidad, facilitaría su movilidad y acceso a diferentes áreas de trabajo y, adicionalmente, para dar oportunidad a las personas con discapacidad cognitiva, existe la necesidad de implementar plazas adaptadas a personas con un coeficiente intelectual menor que el promedio, pero que puedan realizar tareas que beneficien a los demás funcionarios. Esto implica crear roles y funciones que se ajusten a sus capacidades y habilidades, fomentando así su inclusión y contribución al equipo de trabajo.

### **Entrevista Aplicada al Sr. Mario Calvo Ulate**

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la entrevista aplicada al Sr. Mario Calvo Ulate.

#### **¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, él indica que falta definir los puestos y las áreas donde las personas con discapacidad pueden laborar. Posteriormente habrá que adecuar las barreras físicas para adaptar el puesto de trabajo a las necesidades de la persona con discapacidad.

*Interpretación:* de lo indicado por el Sr. Mario Calvo, se puede interpretar que el principal motivo de las limitantes con las que cuenta el Infocoop para el reclutamiento de personal con discapacidad, es que aún no se han definido los puestos y las áreas en donde las personas puedan desempeñarse de manera efectiva. Esto implica identificar las habilidades y capacidades requeridas para cada puesto y determinar cómo estas pueden alinearse con las habilidades de las personas con discapacidad. Posterior a la definición de puestos, considera necesario adecuar las barreras físicas presentes en el entorno laboral.

#### **¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, responde que, sin duda, la más evidente es el acceso físico a los pisos superiores del edificio principal, ya que el elevador está descompuesto. Estima necesario hacer un estudio de accesibilidad, ya que hasta hoy no se ha realizado.

**Interpretación:** de acuerdo con lo que indica el Sr. Mario Calvo, la accesibilidad física a los pisos superiores del edificio principal representan un problema importante que requiere atención inmediata.

**¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, él indica que en las condiciones actuales no, de hecho, explica que están trabajando para cumplimiento de la ley, pero reconoce que ha sido difícil, sobre todo con los paradigmas y la falta de sensibilización y concientización del personal.

**Interpretación:** según lo indicado por el funcionario Sr. Mario Calvo, se puede interpretar que a pesar de que actualmente no se cumple con ciertos requisitos legales, se han estado realizando esfuerzos para cumplir con lo solicitado en la ley, pero que son conscientes de la dificultad que existe con respecto a las percepciones del personal.

**¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, él indica que es nulo, hasta el año pasado se inició con el acercamiento con personeros del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para abordar la temática de la empleabilidad de personas con discapacidad. Confirma que parte del trabajo de tesis de la Sra. Karen León va enfocado a coadyuvar en el tema.

**Interpretación:** según lo que indica el Sr. Mario Calvo, el conocimiento con respecto a las iniciativas es nulo, dado que el tema se empezó a abordar hasta el 2023 con personas del Ministerio de Trabajo que se encargan de este tema y, por ende, la presente tesis lo que busca es coadyuvar con la implementación del reclutamiento de personas con discapacidad.

**¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, responde que él piensa que sí, de ahí la importancia de la sensibilización, para eliminar sesgos conscientes e inconscientes del personal y de las jefaturas.

*Interpretación:* según lo indicado anteriormente, el Sr. Mario Calvo reconoce la necesidad de cambiar actitudes y percepciones incorrectas que pueden obstaculizar la integración laboral de personas con discapacidad, sensibilizando al personal en temas de discapacidad.

**¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, él indica que se ha abordado la sensibilización en temas de diversidad y de género; no obstante, en temas de discapacidad le parece que están en deuda.

*Interpretación:* de acuerdo con lo indicado por el funcionario Sr. Mario Calvo, aunque se han abordado temas de sensibilización en diversidad y género, él percibe que hay una falta de atención en lo que respecta a la sensibilización sobre discapacidad; lo que implica la necesidad de abordar este tema de manera más activa y efectiva.

**¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, responde que, como comentaba anteriormente, hasta el año anterior buscaron colaboración del Departamento de Discapacidad Laboral del Ministerio de Trabajo.

**Interpretación:** según se interpreta que los esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones, se ha dado solamente con el personal del Ministerio de Trabajo.

**¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.**

Sí

No

**¿Cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, responde que sí y detalla: el INS, el BCR, la Defensoría de los Habitantes y el Ministerio de Trabajo.

**Interpretación:** debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Mario Calvo Ulate, indica que se debe sensibilizar al personal e iniciar con la aplicación decidida del cumplimiento de la normativa vigente en materia de inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.

**Interpretación:** de lo indicado por el Sr. Mario Calvo en esta pregunta, la propuesta que él hace es concientizar al personal e iniciar con la aplicación de la ley, con el fin de cumplir con las normativas para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.

### **Entrevista Aplicada al Sr. Roy Monge Navarro**

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la entrevista aplicada al Sr. Roy Monge Navarro.

#### **¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, indica que las instalaciones del Infocoop son limitadas para personas con algunas discapacidades, principalmente físicas; además, incluye los requerimientos al personal, para algunos de los servicios que brinda la institución; y la ausencia de un plan o política de acceso laboral para este tipo de población.

*Interpretación:* de lo indicado por el Sr. Roy Monge, se puede identificar que las limitaciones para personas con algunas discapacidades son principalmente físicas, esto debido a que las instalaciones no están completamente adaptadas para garantizar la accesibilidad de estas personas. Adicionalmente, señala la ausencia de un plan o política específica de acceso laboral para esta población, lo que evidencia una falta de enfoque institucional en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

#### **¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, él indica que: Si; en el caso del edificio central, el ascensor no es confiable y el acceso a baños no es el adecuado.

*Interpretación:* según lo que menciona el funcionario Sr. Roy Monge, los obstáculos se presentan en el edificio central, por lo que se puede interpretar que en el edificio ubicado en San Pedro, sí existe accesibilidad según la Ley n.º 7600.

**¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, él responde que no.

*Interpretación:* debido a la respuesta, no se requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, indica que lo desconoce completamente.

*Interpretación:* debido a la respuesta, no se requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, él indica que sí, generalmente existe indisposición para integrar a estas personas a la fuerza laboral, muchas veces, quizás, por creer que el trabajo para ellos es más complicado de realizar.

*Interpretación:* a partir de esta respuesta, se puede interpretar que sí existen percepciones erróneas que pueden afectar la integración laboral de personas con discapacidad. Menciona que a menudo hay una indisposición para integrar a estas personas a la fuerza laboral, posiblemente debido a la creencia errónea de que el trabajo para ellas es más complicado de realizar; esto debido a los estereotipos o prejuicios que pueden obstaculizar la inclusión laboral de personas con

discapacidad, ya que se percibe que hay una percepción incorrecta sobre su capacidad para desempeñar ciertas tareas laborales.

**¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, responde que muy poco.

*Interpretación:* de acuerdo con lo indicado por el funcionario Sr. Roy Monge, se podría interpretar que por parte del Infocoop, la capacitación en temas de discapacidad ha sido muy limitada.

**¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, él indica que es de su conocimiento que el Infocoop tiene una comisión sobre temas de personas con discapacidad; sin embargo, desconoce el fin o los alcances que tiene en cuanto a inclusión laboral.

*Interpretación:* según lo indicado por el Sr. Roy Monge, él menciona que lo único que conoce de los esfuerzos colaborativos del Infocoop es que existe una comisión sobre temas de discapacidad, pero desconoce el alcance que tiene dicha comisión.

**¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.**

( ) Sí

( X ) No

**¿Cuáles?**

Según lo conversado con el Sr. Roy Monge Navarro, indica que no.

**Interpretación:** debido al tipo de pregunta, no requiere de ninguna interpretación en esta ocasión. En las conclusiones se abordará la respuesta brindada, tomando en consideración la opinión de todos los encuestados.

**¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?**

Según lo conversado con Roy Monge Navarro, él indica que es importante, inicialmente, que desde el Departamento de Recursos Humanos de la institución se haga un análisis de cuáles puestos son aptos para personas con algún tipo de discapacidad, partiendo desde sus funciones y acceso estructural. De seguido, se debe hacer un plan de integrar un porcentaje de personas con algún tipo de discapacidad en los puestos aptos.

**Interpretación:** se puede interpretar de esta respuesta, que la propuesta dada por el funcionario Sr. Roy Monge, destaca la importancia de analizar y adaptar los puestos de trabajo para hacerlos accesibles a personas con discapacidad, así como de implementar un plan concreto para integrar a estas personas en la fuerza laboral de la institución.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas a partir de la investigación desarrollada en relación con la inclusión laboral de personas con discapacidad, esto con el fin de que puedan ser valoradas en el Infocoop para el reclutamiento de personas con discapacidad.

### **Conclusiones**

#### **¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?**

De acuerdo con lo indicado por los encuestados, se concluye que, en general, los puestos que tiene actualmente el Infocoop no están diseñados a nivel funcional para personas con discapacidades, ya sea discapacidad física, cognitiva o mental, y a pesar de que algunas adaptaciones podrían ser posibles, tales como teclados adaptados con Braille, *software* de lectura de texto, creación de rampas, ascensor en funcionamiento y baños adecuados, la falta de accesibilidad es evidente.

Otro punto importante que se concluye es que el requisito de experiencia debería ser ajustado o evaluado de una forma distinta, ya que las personas con discapacidad se enfrentan a la dificultad de adquirir experiencia laboral y no precisamente por falta de interés o disposición, sino por la poca demanda de empresas con programas inclusivos que les permitan acceder y participar del mercado laboral. Y por último la falta de una política de acceso laboral para esta población.

#### **¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?**

Con respecto a esta pregunta, se puede concluir que en el caso del edificio central, ubicado en barrio México, presenta una serie de problemas de accesibilidad que afectan tanto a personas con discapacidad como a aquellas sin discapacidad, dado que los cubículos son inapropiados, el ascensor no funciona, los baños no cuentan con las medidas establecidas para el cumplimiento de la Ley n.º 7600, hay pasillos angostos y gradas resbaladizas; por lo que todas estas condiciones dificultan la movilidad de personas con discapacidad física.

**¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?**

Definitivamente, de acuerdo con lo indicado por los encuestados, las personas con discapacidad no tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop, ya que depende de muchos factores, tales como el departamento donde se desempeñará, el tipo y grado de la discapacidad, requisitos de admisibilidad y que el personal reconoce que esto va en contra de lo que establece la Ley n.º 8862 de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad, pero son conscientes que los motivos principales que obstaculizan esta inclusión, es por los paradigmas, así como la falta de sensibilización y concientización del personal.

**¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?**

A partir de las respuestas brindadas por los funcionarios entrevistados, se refleja un desconocimiento generalizado sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop. A pesar de que el Gerente de Desarrollo Humano mencionó que en el año 2023 ha realizado acercamientos con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) para abordar la temática de la empleabilidad de personas con discapacidad, todavía hace falta

informar al personal en general sobre estos acercamientos o sobre las iniciativas que se han ido implementando.

**¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?**

De acuerdo con lo indicado por los encuestados, se confirma que sí existen percepciones erróneas que pueden afectar la integración laboral de personas con discapacidad, tanto para discapacidades físicas como discapacidades mentales o cognitivas; sin embargo, la población con discapacidad física ha logrado encontrar adaptaciones que ayuden al buen desempeño de sus labores, pero lastimosamente, existen percepciones erróneas más fuertes en el caso de las discapacidades mentales o cognitivas, dado que a veces se cree que una persona con alguna de estas discapacidades no puede realizar algunas tareas como las realiza una persona sin discapacidad, lo que evidencia la falta de capacitación en el personal para sensibilizarse y eliminar sesgos conscientes o inconscientes.

**¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?**

A partir de las respuestas brindadas por los encuestados, se puede concluir que a pesar de que en el Infocoop se ha fomentado la sensibilización y comprensión sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, pareciera que no ha sido suficiente y no se le ha dado el valor que merece por parte de los funcionarios.

**¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

De acuerdo con las respuestas de los funcionarios a partir de las entrevistas realizadas, sí existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad, aunque no se precisa con detalle todos los esfuerzos colaborativos, pero se mencionan cooperativas tales como Coopesuperación R. L. y Coopécivel R. L., las cuales emplean una gran cantidad de personas discapacitadas. Adicionalmente, como parte de los esfuerzos colaborativos, se reconoce el acercamiento que se ha realizado con personal del Departamento de Discapacidad Laboral del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

**¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.**

( ) Sí

( ) No

**¿Cuáles?**

Dos de los encuestados indicaron que sí conocían algunas instituciones u organizaciones similares al Infocoop y que cuentan con un plan de inclusión laboral, de las cuales detallaron los siguientes nombres: la Asamblea Legislativa, el INS, el BCR, la Defensoría de los Habitantes y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

**¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?**

Para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop, los encuestados plantearon las siguientes ideas:

- Adaptación de los perfiles de puesto sin ser discriminatorios.

- Realizar la identificación de los puestos aptos para personas con discapacidad.
- Generar espacios con personas que tengan diferentes discapacidades para escuchar la perspectiva de ellos y así realizar las adaptaciones que consideren básicas para el buen desempeño.
- Reunirse con personal de la Dirección General del Servicio Civil para conocer la manera correcta de realizar la adaptabilidad de los puestos.
- Tener en el edificio central (en barrio México), un ascensor funcional.
- Adaptar escritorios que funcionen tanto para personas con discapacidad como para personas sin discapacidad.
- Adaptación de al menos un vehículo para personas con alguna discapacidad física.
- Adaptar algunas plazas donde se pueda reclutar personal con coeficiente intelectual menor.
- Realizar capacitaciones que sensibilicen al personal en temas de discapacidad.
- Crear una política de acceso laboral para la población con discapacidad.

### **Recomendaciones**

Se proponen las siguientes recomendaciones para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) en el año 2024.

- **Objetivo 1: Identificar las Barreras Existentes que Impiden la Inclusión de Personas con Discapacidad en los Puestos de Trabajo del Infocoop**

- Se recomienda realizar un análisis detallado de los procesos de reclutamiento y selección del Infocoop para identificar posibles barreras que limiten la inclusión de personas con

discapacidad, dentro de este análisis se debe revisar los requisitos del *Manual de Puestos*, metodologías de entrevista y el tipo de evaluación por aplicar.

- Se recomienda coordinar reuniones con empresas o instituciones que tengan personal discapacitado, con el fin de determinar las necesidades o adaptaciones que requieran según el tipo de discapacidad.
  - Se recomienda realizar una revisión de los edificios que le pertenecen al Infocoop para identificar las mejoras que requieren en temas de accesibilidad, tales como rampas, agarraderas, dimensiones de los baños y cubículos de oficina.
  - Se recomienda realizar una política interna donde se detallen las disposiciones específicas que se requieren para la contratación de personas con discapacidad, sin discriminar cualquier tipo de discapacidad.
  - Se recomienda ser asesorados por entes u organizaciones que están más involucrados en el tema de inclusión laboral para personas con discapacidad, tales como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la Defensoría de los Habitantes, el Banco de Costa Rica, el Banco Nacional, la Asamblea Legislativa, el Instituto Nacional de Seguro Social, Coopesuperación R. L., Desampa Inclusivo, entre otros.
- **Objetivo 2: Establecer Criterios y Estándares de Adaptabilidad para los Diferentes Tipos de Discapacidad**
    - Se recomienda realizar capacitaciones donde se sensibilice al personal sobre la discapacidad y la inclusión, donde se analicen las necesidades y desafíos de sus futuros compañeros con discapacidad.
    - Se recomienda realizar procesos de integración previos y posterior al ingreso del nuevo empleado, con el fin de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, parte

de esa integración podría ser que le brinde información de la institución de previo, la asignación de intérpretes o compañeros que le ayuden en el proceso de inducción y, por supuesto, en el acondicionamiento físico para facilitar la movilidad y el buen desempeño.

- Se recomienda realizar evaluaciones que permitan medir los resultados de los procesos de integración del nuevo empleado con discapacidad.

- **Objetivo 3: Determinar Cuáles son las Herramientas de Comunicación más Efectivas Para Este Grupo de Interés**

- Se recomienda realizar reuniones con el personal del Departamento de Tecnología de Información, con el fin de conocer el alcance que tienen las licencias que se mantienen en la actualidad y cuáles podrían ser adaptados para personas con discapacidad.
- Se recomienda estar en constante actualización con el tema de las tecnologías, con el fin de brindar mejores sistemas para el desarrollo efectivo del personal con discapacidad.
- Se recomienda establecer procesos, en los cuales se pueda validar la efectividad de las herramientas de comunicación utilizadas.

- **Objetivo 4: Proponer el Plan de Adaptabilidad de los Puestos de Trabajo, de Acuerdo con el Plan Diseñado para la Administración**

- Se recomienda la selección de al menos un puesto por categoría por departamento, para que pueda ser adaptados en temas de requisitos de admisibilidad y funciones para que esté habilitado para personas con discapacidad física y discapacidad cognitiva.
- Se recomienda la selección de una plaza de la categoría de asistentes administrativas que pueda ser adaptado para personas con discapacidad intelectual, pero que su gestión contribuya con el cumplimiento de metas del departamento y de la institución.

- Se recomienda buscar ayuda de especialistas para que realicen una revisión detallada de los *Manuales de Puestos* existentes e identifiquen cuáles mejoras se pueden realizar y sin ser discriminatorios.

## REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa (29 de septiembre de 2008). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC)
- Banco Mundial (2021). *Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible*. Washington: Grupo Banco Mundial.
- Alfaro Miranda, K. (2020). “*REPRESENTACIONES SOCIALES ACERCA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD PRESENTES EN DIRECCIONES Y JEFATURAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA*”. San José: Universidad de Costa Rica.
- Arias González, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Peru: Biblioteca Nacional del Perú.
- Barnes, C. (1998). Las teorías de la discapacidad y los orígenes de la Opresión de las personas discapacitadas en la sociedad occidental. En L. Barton, *Discapacidad y Sociedad*. Madrid: Ediciones Morata SL.
- Barquero Canales , K., Gonzalez Canales, Y., & Porras Roldán , D. (2021-2022). *Diseño de una estrategia empresarial para la incorporación de talento humano con discapacidad auditiva y/o sordas en clases de puestos operativos, fomentando la inclusión y la equidad en Almacén Salvador Ramírez, Cantón Central, San José, Costa Rica, 2021*. Alajuela: Universidad Técnica Nacional.
- Barrios, E. A. (2017). *Ciclo de vida de un producto y sus estrategias relacionadas*. Argentina: Ediciones Universidad Nacional de la Patagonia Austral .

- Berrocal León, J. M. (2017). *Análisis del estrés laboral de los funcionarios del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop), Sede Central, en el primer cuatrimestre del año 2017*. Tibás: Universidad Hispanoamericana.
- Biel Portero, I. (2011). *Los derechos humanos de las personas con discapacidad*. Corte Interamericana de los Derechos Humanos.
- Blasco, J. y. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y del deporte: ampliando horizontes*. Madrid, España: Club Universitario.
- Canossa Montes de Oca, H. (31 de Julio de 2020). *Scielo: Retos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica*. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-34032020000200050](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-34032020000200050)
- Canossa, Montes de Oca, H. A. (2020). *Retos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica*. Costa Rica: Economía y sociedad.
- Contreras Escandón, N. (2016). *Discriminación, estigmatización y exclusión laboral a personas en situación de discapacidad*. Chile: Universidad de Chile.
- Cortes Diaz, I., & Cisterna, K. (2016). Beneficios de la inclusión: una perspectiva organizacional. En A. A. Ocampo González, *Experiencias y desafíos sobre la Educación Superior inclusiva* (págs. 100-115). España: Centro de Estudios Latinoamericanos de Educación Inclusiva (CELEI).
- Dessler, G. A. (2015). *Administración de Recursos Humano*. Mexico: Pearson.
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2018). *Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador*. Ecuador: Revista Espacios.

- Farias Macias, A. A., Macias Moreira, M. E., Zambrano Cedeño, L. A., & Gomez Bravo, N. V. (2021). *El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados*. Dominio de las Ciencias.
- Forcada Rojkin, C. I. (2015). *La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado*. Argentina: Invenio.
- Granados Segura, M. V., & Olivar Umaña, M. L. (2020). *El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas*. Universidad Nacional.
- Hernandez , R., Fernández, C., & Baptista , P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- INEC. (2018). *ENADIS 2018. La discapacidad en Costa Rica*. San José: Conapdis e INEC.
- INEC. (29 de 05 de 2023). País lleva 5 años sin datos actualizados de desempleo en población con discapacidad. (J. Sanchez, Entrevistador)
- Julca Bautista, W. E., & Melgarejo Bonifacio, R. (2022). *INCLUSIÓN LABORAL EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA OMAPED – BARRANCA, 2021*. Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.
- Legislativa, A. (29 de 09 de 2008). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC)
- Marin, W. A. (07 de Mayo de 2020). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de <https://orh.ucr.ac.cr/modelo-integral-para-la-empleabilidad-de-personas-con-discapacidad/>

- Morales, P. (2012). *Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Mundial, B. (2021). *Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible*. Washington: Grupo Banco Mundial.
- Ortega Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación Métodos para el diseño urbano–arquitectónico, 1*.
- Parra Santos, I. D. (2021). *Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO Cía. Ltda.* Ecuador: Universidad del Azuay.
- Payeras Salvador, M. (2018). *La integración laboral de las personas con discapacidad: actuaciones de la empresa*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Peña, M. T. (21 de 09 de 2020). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=297835>
- República, P. G. (21 de Marzo de 2011). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=69886&nValor3=0&strTipM=FN](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=69886&nValor3=0&strTipM=FN)
- Rica, M. d. (2012). *Plan Nacional de Inserción Laboral para la población con discapacidad en Costa Rica*. San José: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica.
- Rodríguez Calvo, F. A., & Solano Pérez, M. S. (2020). *8. Una Propuesta De Opción Laboral Para Personas En Condición De Discapacidad (PCD) En El Área Administrativa De La Universidad Nacional (UNA)*. Heredia: Universidad Nacional.

- Rodríguez de Salazar, N., Ferrer Franco, Y., & Toro Castaño, I. (2003). *Comunicación aumentativa y alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad*. Colombia: Universidad Pedagógica nacional.
- Social, M. d. (30 de 04 de 2002). *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. Obtenido de <https://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>
- Social, M. d. (s.f.). *MTSS*. Obtenido de <https://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>
- Stiller González, D. L. (2019). *Empleabilidad de docentes con discapacidad*. Universidad de Costa Rica.
- Tamayo, T. y. (2011). *Metodología de la investigación*. Venezuela: Jimdo.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Mexico: El Manual Moderno SA.

## APÉNDICES

### Apéndice A. Entrevista para aplicar a funcionarios del Infocoop

La inclusión laboral de personas con discapacidad es un tema fundamental para el Infocoop; por lo tanto, me complace presentar la siguiente encuesta, la cual está diseñada para explorar y medir las percepciones y opiniones relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Su participación es esencial para contribuir con la generación de información y promover prácticas inclusivas que impulsen el respeto y la igualdad. Agradecemos sinceramente su colaboración y esperamos que esta encuesta sirva como un paso hacia la creación de entornos más accesibles y acogedores para todos.

1. ¿En cuál departamento labora para el Infocoop?
2. ¿Qué puesto ejerce en el Infocoop?
3. ¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?
4. ¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?
5. ¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?
6. ¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?
7. ¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?

8. ¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?
9. ¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?
10. ¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.
- ( ) Sí
- ( ) No
- ¿Cuáles?
11. ¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?

## Apéndice B. Entrevista 1

1. ¿En cuál departamento labora para el Infocoop?

*Financiamiento.*

2. ¿Qué puesto ejerce en el Infocoop?

*Ejecutiva.*

3. ¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?

- *De infraestructura.*
- *De mobiliario.*
- *Con la sensibilidad del personal.*
- *Con las funciones que podría desempeñar.*

4. ¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?

*Cubículos inapropiados hasta para las personas sin discapacidad, elevador que no funciona, baños en el segundo piso con poco espacio, algunos pasillos son angostos, una grada en el segundo piso que conecta los pasillos entre AT y EC, gradas que conectan los tres pisos con borde redondo que pueden hacer resbalar.*

5. ¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?

*Depende del departamento al que deseen aplicar y la discapacidad que posean. Por ejemplo, si debe realizar giras, si debe estar atendiendo constantemente público interno en los tres pisos o la labor que deba realizar.*

6. ¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?

*Nada*

7. ¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?

*Claro.*

*Creo que las personas con una discapacidad física han encontrado más adaptación de la que pensamos, pero con el caso de las discapacidades mentales me parece que las reservas son más fuertes con el síndrome de Down.*

8. ¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?

*No.*

9. ¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?

*Desconozco.*

10. ¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.

( ) Sí

( x ) No

¿Cuáles?

11. ¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?

*Desconozco cómo adaptar los perfiles de puestos sin ser discriminatorios y apegándose a las discapacidades que podrían realizarlo.*

*Lo que se me ocurre es que un perfil de cajas, podría realizarlo alguien con discapacidad física, ya que se encuentra en el primer piso y cerca del baño para discapacitados.*

*Para las áreas sustantivas, lo veo un poco complejo.*

## Entrevista 2.

1. ¿En cuál departamento labora para el Infocoop?

*Desarrollo Humano.*

2. ¿Qué puesto ejerce en el Infocoop?

*Ejecutivo en Desarrollo Humano.*

3. ¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?

*Los puestos a nivel funcional no están pensados para personas con capacidades diferentes o discapacidades, sin embargo, dependiendo de la discapacidad se podría adaptar, pero por ejemplo, no hay teclados adaptados con Braille, no se tienen software de lectura de texto con asistente para escuchar la lectura, y situaciones similares.*

*El tiempo de experiencia profesional o laboral cuesta cumplirla aún más cuando en otras empresas también se limitan a ser inclusivos a nivel de discapacidad.*

4. ¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?

*Si es una persona con discapacidad física motora que dificulte su traslado, en una edificación como la de barrio México le puede ser difícil hasta ir al baño, por ejemplo, en el primer piso el baño general está bajando dos gradas y no se tiene soporte para apoyarse en la pared, y para otros pisos sería aún más difícil porque el ascensor no tiene mantenimiento constante y podría ser arriesgado para la persona.*

5. ¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?

*No, principalmente bajo el principio de cumplir la experiencia previa.*

6. ¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?

*Mi conocimiento es nulo, y lastimosamente no me he dado a la tarea de informarme para conocer el avance o abarcamientos de estos temas en el Infocoop.*

7. ¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?

*Claro, para lo que sería importante capacitaciones obligatorias para el personal para que el conocimiento no esté a posteriori sino a priori a la contratación.*

8. ¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?

*Creo que si se fomenta, pero lastimosamente los empleados no le damos la atención que merece y no participamos activamente en estos temas.*

9. ¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?

*Esfuerzo con Coopesuperación R. L., aunque es un poco contradictorio que notengamos contratada a una persona con discapacidad, o que al menos contáramos con los servicios de ellos, por ejemplo, atendiendo una central telefónica, que es un área donde Coopesuperación R.L. nos podría apoyar.*

10. ¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.

( ) Sí

( X ) No

¿Cuáles?

11. ¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?

*No solo planear de manera proactiva con el personal actual del Infocoop, sino que deberíamos de ir a escuchar a los actores principales de este tema, que es la población con discapacidad. Es muy difícil suponer cuales son las necesidades cuando uno no ha estado en los pies que lo sufren. Por lo tal, sería importante generar un espacio con Coopesuperación R. L. (al tener una comunicación constante con ellos y relación tan cercana) para analizar manuales de funciones y tareas de los diferentes puestos para analizar la posibilidad de adaptación. Además, sería importante una reunión con el Servicio Civil para conocer como ellos adaptan los puestos, realizan contrataciones e incluyen a personas con discapacidad.*

### Entrevista 3.

1. ¿En cuál departamento labora para el Infocoop?

*Legal, Supervisión*

2. ¿Qué puesto ejerce en el Infocoop?

*Asesor Jurídico*

3. ¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?

*Con respecto a la discapacidad física el ascensor esta fuera de servicio prácticamente siempre. Los cubículos no están adaptados a una silla de ruedas.*

*En cuanto a discapacidad cognitiva no existen labores ni plazas destinadas a personas con ese perfil, labores más accesibles a personas con bajo coeficiente.*

4. ¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?

*Los ya señalados anteriormente, además que los vehículos no están adaptados para personas con discapacidad.*

5. ¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?

*Definitivamente no.*

6. ¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?

*Conozco muy pocas iniciativas. En 27 años no recuerdo haber visto laborando en Infocoop a alguna persona con discapacidad física o cognitiva.*

7. ¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?

*Por lo general se piensa que no van a poder hacer las cosas igual a otra persona con discapacidad.*

8. ¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?

*Sí se han dado algunas charlas.*

9. ¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?

*Sobre todo con Coopesuperación R. L. y Coopécivel R. L, cooperativas que emplean un gran número de personas con discapacidad.*

10. ¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.

( x ) Sí

( ) No

¿Cuáles?

*Recuerdo la Asamblea Legislativa.*

11. ¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?

*Para discapacidad física tener un ascensor funcional y adaptar algunos escritorios y vehículos para personas con esta discapacidad.*

*Para discapacidad cognitiva deben implementarse plazas adaptadas a personas*

*coeficiente intelectual menor que el promedio, pero que puedan desarrollar labores que ayuden efectivamente a los demás funcionarios.*

#### Entrevista 4.

1. ¿En cuál departamento labora para el Infocoop?

*Departamento de Desarrollo Humano.*

2. ¿Qué puesto ejerce en el Infocoop?

*Gerente de Desarrollo Humano.*

3. ¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?

*Falta definir los puestos y las áreas donde las personas con discapacidad pueden laborar.*

*Posteriormente habrá que adecuar las barreras físicas para adaptar el puesto de trabajo a las necesidades de la persona con discapacidad.*

4. ¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?

*Sin duda la más evidente es el acceso físico a los pisos superiores del edificio principal ya que el elevador está descompuesto. Habrá que hacer un estudio de accesibilidad ya que hasta hoy no se ha realizado que yo esté enterado.*

5. ¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?

*En las condiciones actuales no, de hecho, estamos trabajando para cumplimiento de la Ley. Pero he de reconocer que ha sido difícil. Sobre todo, con los paradigmas y la falta de sensibilización y concientización del personal.*

6. ¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?

*Es nulo, hasta el año pasado se inició con el acercamiento con personeros del MTSS para abordar la temática de la empleabilidad de personas con discapacidad. Parte del trabajo de tesis de la señora Karen León va enfocado a coadyuvar en el tema.*

7. ¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?

*Pienso que si por eso la importancia de la sensibilización, para eliminar sesgos conscientes e inconscientes del personal y de las jefaturas.*

8. ¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?

*Se ha abordado la sensibilización en temas de diversidad y de género, no obstante, en temas de discapacidad me parece que estamos en deuda.*

9. ¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?

*Como comentaba anteriormente, hasta el año anterior es que hemos buscado colaboración con el departamento de discapacidad laboral del MTSS.*

10. ¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.

( X ) Sí

( ) No

¿Cuáles?

*El INS, el BCR, la Defensoría de los Habitantes, el MTSS.*

11. ¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con

discapacidad en el Infocoop?

*Creo que debemos sensibilizar al personal e iniciar con la aplicación decidida del cumplimiento de la normativa vigente en materia de inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.*

## Entrevista 5.

1. ¿En cuál departamento labora para el Infocoop?

*Promoción.*

2. ¿Qué puesto ejerce en el Infocoop?

*Ejecutivo.*

3. ¿Cuáles son las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a oportunidades laborales en el Infocoop?

- *Las instalaciones del Infocoop, son limitadas para personas con algunas discapacidades, principalmente físicas.*

- *Requerimientos al personal, para algunos de los servicios que brinda la institución.*

- *Ausencia de un plan o política de acceso laboral a este tipo de población.*

4. ¿Existen obstáculos a nivel estructural que impidan el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad, según la Ley n.º 7600? Si la respuesta es afirmativa, detalle ¿cuáles?

*Sí. En el caso del edificio central, el ascensor no es confiable. El acceso a baños no es el adecuado.*

5. ¿Cree que las personas con discapacidad tienen igualdad de acceso a oportunidades de empleo en el Infocoop?

*No.*

6. ¿Cuánto conoce sobre las iniciativas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Infocoop?

*Desconozco completamente.*

7. ¿Existen percepciones erróneas que puedan afectar la integración laboral de personas con discapacidad?

*Sí, generalmente existe indisposición para integrar a estas personas a la fuerza laboral, muchas veces quizás por creer que el trabajo para ellos es más complicado de realizar.*

8. ¿Se fomenta la sensibilización y la comprensión entre los empleados en relación con la diversidad y la inclusión?

*Muy poco.*

9. ¿Conoce usted si existen esfuerzos colaborativos entre el Infocoop y otras organizaciones para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad?

*Sé que Infocoop tiene una comisión sobre temas de personas con discapacidad; sin embargo, desconozco el fin o los alcances que tiene en cuanto a inclusión laboral.*

10. ¿Sabe usted si hay otras organizaciones similares al Infocoop que tienen la inclusión laboral en la empresa? Si su respuesta es sí, indique ¿cuáles?, y si su respuesta es no, pase a la pregunta 11.

( ) Sí

( X ) No

¿Cuáles?

11. ¿Qué propuesta nos daría usted para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Infocoop?

*Es importante, inicialmente, que desde el Departamento RRHH de la institución, se haga un análisis de cuales puestos son aptos para personas con algún tipo de discapacidad, partiendo desde sus funciones y acceso estructural.*

*Seguido, hacer un plan de integrar un porcentaje de personas con algún tipo de discapacidad en los puestos aptos.*