

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Secretariado Profesional

Tema:

Inserción laboral de las personas con discapacidad para puestos en administración de oficinas en San José, al amparo de la legislación para la propuesta de acciones de mejora caso: Instituto Nacional de Aprendizajes sede central y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central en el periodo 2023-2024.

Postulantes

Bach. Margoth Córdoba Valenciano

Bach. Ericka Isayana Corrales Vargas

Octubre, 2023
Campus Omar Dengo

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| TABLA DE CONTENIDO | 2 |
| RESUMEN | 1 |
| TEMA DE INVESTIGACIÓN | 2 |
| CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN | 2 |
| ANTECEDENTES | 5 |
| INVESTIGACIONES INTERNACIONALES | 6 |
| INVESTIGACIONES NACIONALES | 6 |
| JUSTIFICACIÓN | 9 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 10 |
| OBJETIVO GENERAL | 11 |
| <i>Objetivos específicos</i> | 11 |
| VIABILIDAD DEL ESTUDIO | 12 |
| ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 13 |
| <i>Alcances del anteproyecto</i> | 14 |
| <i>Limitaciones del anteproyecto</i> | 14 |
| MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| BASES TEÓRICAS DEL ESTUDIO | 15 |
| <i>Rol de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las instituciones</i> | 15 |
| <i>Administración de oficinas</i> | 17 |
| <i>Barreras para la inserción laboral de las personas con discapacidad</i> | 18 |
| Barreras de aprendizaje educativo: | 18 |
| Barreras estructurales o arquitectónicas: | 19 |
| Barreras de comunicación: | 20 |
| Barreras de transportes:..... | 20 |
| Barreras culturales: | 20 |
| <i>Retos que enfrentan las personas con discapacidad</i> | 21 |
| <i>Oportunidades para las personas con discapacidad</i> | 22 |
| <i>Acciones para promover la contratación de la persona con discapacidad</i> | 23 |
| Cumplimiento de legislación: | 23 |
| Ofertas laborales: una | 24 |
| Acondicionamiento de trabajo para personas con discapacidad:..... | 24 |
| Capacitación para personas con discapacidad: | 25 |
| Políticas Institucionales: | 26 |

| | |
|--|-----------|
| MARCO JURÍDICO REFERENCIAL | 27 |
| CÓDIGO DE TRABAJO Y LEGISLACIÓN CONEXA | 27 |
| LEY 7600 DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 27 |
| LEY 8861 CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU PROTOCOLO | 28 |
| LEY 8862 INCLUSIÓN Y PROTECCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 28 |
| LEY PARA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD N° 9379 | 29 |
| MARCO METODOLÓGICO | 30 |
| PARADIGMA: NATURALISTA- HUMANISTA | 30 |
| ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN | 30 |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 31 |
| SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN | 31 |
| <i>Primarias y secundarias</i> | 32 |
| CATEGORÍAS | 32 |
| <i>Matriz de Consistencia</i> | 34 |
| <i>Técnicas e instrumentos</i> | 38 |
| Encuestas: | 38 |
| Entrevistas: | 38 |
| Grupos focales: | 38 |
| Análisis de documentos: | 38 |
| <i>Herramientas de uso para análisis de datos</i> | 39 |
| Google Forms | 39 |
| Excel: | 39 |
| Software de análisis de datos cualitativos: | 39 |
| CRONOGRAMA DE GANTT | 40 |
| FUENTES DE CONSULTA..... | 42 |

Resumen

Esta investigación tiene como propósito principal identificar factores asociados a los procesos de contratación y empleabilidad para población con discapacidad en ámbitos de la Administración de Oficinas. Otro propósito es evidenciar el cumplimiento, por parte de las Instituciones: Instituto Nacional de aprendizajes (en adelante INA) y el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (en adelante MOPT) de la normativa vigente que regula la materia en Costa Rica.

Es de gran importancia para esta investigación identificar las acciones tomadas por el gobierno e instituciones seleccionadas para promover la participación en el trabajo administrativo desde la aprobación de varias leyes y regulaciones relacionadas con los derechos de las personas con discapacidad y los derechos humanos, las cuales son: *Ley del Código de Trabajo, la Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, la Ley 8861 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo, la Ley 8862 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público y su reglamento, Ley 9379 Para la Promoción de la Autonomía personal de las personas con discapacidad, y normativa de derechos humanos.*

Es esencial la identificación de las barreras, retos y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad al buscar empleo para de esta manera proponer acciones de mejora a lo largo de esta investigación. Para obtener una comprensión completa de este tema, resulta fundamental llevar a cabo un análisis detallado que considere las circunstancias individuales de esta población, prestando atención a los factores ambientales, sociales, personales y laborales que pueden influir en su inserción laboral.

Como parte de la metodología utilizada para el desarrollo este estudio, se aplicarán técnicas de recolección de datos para abordar distintos aspectos. Se investigarán los procesos de reclutamiento y selección a través de entrevistas con el personal de Recursos Humanos. Asimismo, se identificarán las barreras y desafíos que enfrentan las personas con discapacidad en su búsqueda de empleo mediante grupos focales en instituciones como el INA y el MOPT. Con base en esta información, se propondrán acciones de mejora, evaluando el cumplimiento de la legislación en la contratación de personal con discapacidad y buscando optimizar las condiciones laborales en concordancia con la normativa vigente.

Tema de investigación

Inserción laboral de las personas con discapacidad para puestos en administración de oficinas en San José, al amparo de la legislación para la propuesta de acciones de mejora caso: Instituto Nacional de Aprendizajes sede central y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central en el periodo 2023-2024.

Contexto de la investigación

Debido al contexto y naturaleza de la investigación se busca contribuir a aportar conocimiento sobre la inclusión laboral de la persona con discapacidad en actividades de entorno de la oficina. Según el Diccionario de la Real Academia Española, (2022) el contexto se define como “ el Entorno físico o de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho”. Para los efectos del estudio de la investigación, el contexto esta relacionado con aspectos de índole social, histórica, jurídica e incluso accesibilidad a oportunidades laborales, entre otras, a la cual la población en estudio se ha visto inmersa y ha sido sujeto de un trato diferenciado por parte de la sociedad.

Para el desarrollo de la investigación el ámbito circunstancial esta delimitado a dos instituciones del sector público costarricense que cuenta con población, que desarrolla actividades propias de la gestión de la oficina, con alguna discapacidad, las instituciones seleccionadas están ubicadas en el área metropolitana de San José. Para lo cual se seleccionaron el Instituto Nacional de Aprendizaje sede central y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes sede central.

Dicha contextualización es importante por cuanto a pesar del tiempo transcurrido desde la aprobación de leyes como: la Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad aprobada 1996 y Ley 8862 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público aprobada 2010, hoy en día existen barreras y retos a los cuales dicha población se enfrenta día con día.

El INA es una institución que brinda cursos de capacitación a las personas mayores de edad en distintos cursos de interés, por lo tanto, su misión es “capacitar, educar y certificar a personas naturales y jurídicas para contribuir al crecimiento personal, la movilidad social, la productividad y la competitividad, permitiendo al país adaptarse a los cambios que demanda el entorno” (Instituto Nacional de Aprendizajes, 2023, parr.2). Asimismo, su visión “es ser una institución educativa que responda con prontitud, inclusión, con servicios innovadores, flexibles y relevantes que contribuyan al desarrollo del talento humano, la movilidad social y el crecimiento económico de la nación” (Instituto Nacional de Aprendizajes, 2023, parr.3).

El INA es una entidad autónoma creada por la Ley N° 3506 del 21 de mayo de 1965, reformada por su Ley Orgánica N° 6868 del 6 de mayo de 1983. Por lo tanto, el INA tiene 40 años de servicio desde 1983 a la actualidad, tras contar con los permisos de solicitud para realizar la investigación, es importante recalcar que el estudio se desarrollara en esta sede central ubicada en San José, La Uruca.

También, otra institución donde se ejecutará la investigación es la sede central del MOPT cuya misión, “es contribuir a mejorar la calidad de vida de los costarricenses y la competitividad del país, facilitando la movilización de personas y bienes por vía terrestre, aire y mar, de forma segura, rápida, agradable y a un precio justo” (MINAE 2019, p.5).

Además, su visión, “es ser el ente rector del Sector Transporte, a través de la planificación, coordinación, regulación, control y fiscalización de dicho Sector” (MINAE 2019, p.5). Según el Gobierno de Costa Rica, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes celebró el 20 de octubre de 2020 160 años de creación, con una histórica ejecución de una serie de obras viales en todo el territorio nacional, vitales para el desarrollo del país.

La importancia de investigar este tema radica en la necesidad de analizar, dentro del contexto de la investigación las normativas y la legislación costarricense, que rigen el derecho al trabajo de las personas con discapacidad. En este contexto, se sostiene que todas las personas, sin importar sus condiciones personales, físicas y sociales, tienen el derecho fundamental de acceder al empleo y participar plenamente en la sociedad. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, (2006). Artículo 27 *Trabajo y empleo*, menciona lo siguiente:

Los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. (p.22).

Por otra parte, dentro del contexto nacional, la Encuesta Nacional sobre Discapacidad realizada en el año 2018 en Costa Rica, dio a conocer que el 18,2% de la población de 18 años y más tiene algún tipo de discapacidad. De estas personas, el 61% son mujeres y el 43,6% tienen un trabajo o están buscando uno (Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC, 2018 p.56). En este sentido, aunque en Costa Rica se reconoce el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, aún existe un porcentaje significativo de estas personas que no tienen empleo o que están buscando uno. Esta temática pretende comprender mejor las barreras que enfrentan las personas con discapacidad para acceder al empleo en Costa Rica, a pesar de que el país reconoce su derecho al trabajo. La investigación se centra en la administración de oficinas, un campo en el que las personas con discapacidad podrían desempeñar diversos roles, como secretarías, asistentes administrativas, recepcionistas,

auxiliares contables, auxiliares de archivo, entre otros. El objetivo del estudio es identificar los posibles obstáculos que enfrentan estas personas para su inclusión en el mercado laboral, tales como la discriminación, la falta de accesibilidad, los estigmas y estereotipos, así como la falta de formación. Debido a las anteriores características, se busca obtener información sobre los mecanismos de contratación que utilizan las entidades con respecto a esta población. Para ello, se recopilará información mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos como encuestas, cuestionarios, entrevistas y grupos focales con los sujetos de estudio.

Antecedentes

En el pasado, las personas con discapacidad enfrentaban discriminación abierta y a menudo eran excluidas de la vida laboral y social. Las percepciones erróneas acerca de sus capacidades y el desconocimiento sobre cómo aprovechar sus habilidades limitaban sus oportunidades laborales y su participación en la sociedad en general.

A lo largo del tiempo, la sociedad ha experimentado un cambio significativo en la percepción sobre la discapacidad, gracias a esto se ha reconocido que esta población posee habilidades que contribuyen con el ámbito laboral de una manera muy efectiva y enriquecen las instituciones con sus conocimientos.

En Costa Rica al igual que en otros países se ha promulgado legislación orientada a promover la inclusión laboral de personas con discapacidad. Estas normativas, buscan eliminar barreras de inserción laboral de esta población en específico, garantizando la igualdad de oportunidades en el empleo. En este sentido, la Ley 8862 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público en adelante (Ley 8862) menciona en el Artículo Único que:

En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes (Asamblea Legislativa, 2010).

En la Ley 8862 se establece una reserva de plazas para personas con discapacidad en el sector público, lo que representa un avance importante en la lucha contra la discriminación y la exclusión laboral. Sin embargo, es importante señalar que esta medida por sí sola no es suficiente para garantizar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Es necesario que se realicen acciones adicionales para sensibilizar a la población y a las empresas sobre la importancia de la inclusión laboral, así como para brindar capacitación y apoyo a las personas con discapacidad para que puedan acceder al mercado profesional.

A continuación, se presentan algunas investigaciones internacionales y nacionales relacionadas con el tema de investigación:

Investigaciones internacionales

A nivel internacional el tema de discapacidad ha sido investigado por diferentes autores con la finalidad de evidenciar situaciones históricamente que han enfrentado esta población. En ese sentido Serrano et al (2013), señala que las principales barreras por parte de las personas con discapacidad están vinculadas con la falta de información relacionada con estas actividades, escasa motivación para su asistencia, problemas estructurales de los escenarios culturales, actitudes negativas hacia las personas con discapacidad. El artículo aborda las barreras contextuales que enfrentan las personas con discapacidad física en diferentes ámbitos, incluyendo el acceso a eventos sociales o culturales, la actividad laboral y los servicios de salud.

En la actividad laboral, las barreras incluyen la discriminación, la falta de capacitación y la falta de accesibilidad. En los servicios de salud, las barreras están relacionadas con la falta de accesibilidad, la discriminación y la falta de información. Además, el documento destaca la importancia de la actitud de los docentes y la necesidad de políticas inclusivas para mejorar la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito educativo. En general, se requiere un enfoque integral para abordar estas barreras y lograr una inclusión social efectiva de las personas con discapacidad (Serrano et al, 2013).

La inserción laboral de estas personas es un tema importante que ha sido abordado en diversos estudios. Además, las barreras sociales, del entorno físico, psicosociales y mentales también pueden limitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. La discriminación positiva, nociva y sistemática, la infraestructura inadecuada de las empresas, la falta de enseñanza media y/o técnica o universitaria para las personas con discapacidad y las falencias en la legislación son otros obstáculos que impiden la integración laboral de las personas con discapacidad. Es importante trabajar en la eliminación de estas barreras para lograr una inclusión laboral efectiva de las personas con discapacidad (Serrano et al, 2013).

A raíz de los insumos que se buscan de la investigación se busca proponer acciones de mejora, que faciliten la accesibilidad a oportunidades laborales en temas asociados a la gestión de la oficina para esta población.

Investigaciones nacionales

Por su parte en el ámbito nacional la investigación realizada por Canossa (2017), proporciona importantes conocimientos sobre la inclusión laboral de las personas costarricenses con discapacidad en las empresas de servicios costarricenses. El artículo destaca que más del 10% de los costarricenses son personas con discapacidad, y la tasa de desempleo en este grupo es mucho mayor que la de la población general, alcanzando el 54%.

El autor enfatiza la importancia de analizar las implicaciones de la inclusión laboral, tanto para las empresas costarricenses del sector servicios como para los empleados con discapacidad en los últimos cinco años. De la investigación se obtienen resultados importantes, como la falta de experiencia de las empresas que emplean personas con discapacidad y el desconocimiento de los beneficios, además, una percepción generalizada de que no hay promoción de la inclusión por parte del Gobierno.

El artículo concluye que la inclusión laboral de las personas con discapacidad es fundamental para promover la igualdad de oportunidades y reducir la tasa de desempleo en este colectivo. El artículo recomienda la importancia de capacitar a las empresas costarricenses para puestos de contratación en las empresas como para las personas costarricenses con discapacidad con el propósito de promover el apoyo de las organizaciones estatales y promover, a través de los medios de comunicación, los beneficios actuales sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad buscando crear insumos para el desarrollo de una cultura inclusiva, como lo estipulado por la legislación para una mejor calidad de vida para las personas con discapacidad y su importancia en la comunidad costarricense (Canossa, 2017).

A continuación, se presentan antecedentes proporcionado por graduados de la Universidad Nacional (UNA) de Costa Rica.

Por otra parte, el estudio realizado por Arce y Chavarría (2004), tuvo como objetivo analizar políticas, procesos de reclutamiento y selección de personal para puestos administrativos en el sector público de Costa Rica, el estudio identificó e integró el cumplimiento del acceso al trabajo por medio de la ley 7600 por lo tanto, se estableció aperturas de oportunidades al acceso al trabajo administrativo e igualdad de condiciones para esta población en cuanto a la contratación laboral.

Las autoras en este contexto de investigación abordaron aspectos como: familiares, culturales, educativos, formativos y jurídicos ya que dichos factores han afectado históricamente el desarrollo laboral y social de las personas con discapacidad, seguidamente para identificar estos factores, se optó por un enfoque de investigación cualitativa, ya que permitió la combinación de sistemas de observación descriptiva y narrativa para obtener una visión realista del tema. Además, los resultados de las entrevistas realizadas a la población de estudio proporcionaron una amplia gama de información que permitió descubrir hallazgos relevantes en áreas como la educación, la contratación y la selección de personas con discapacidad. De esta manera, se pudo analizar las oportunidades de empleo de manera más completa.

Entre los resultados obtenidos en la investigación, se destaca que, en la fecha en que se llevó a cabo el estudio, las instituciones involucradas carecían de planes de contingencia relacionados con la reubicación del personal y el análisis de puestos. Además, se evidenció

que, a pesar de la existencia de la Ley 7600 que ya estaba en vigencia durante el análisis, las instituciones públicas seleccionadas aún no habían incorporado las condiciones laborales físicas y educativas necesarias para garantizar la accesibilidad de oportunidades para la población costarricense con discapacidad (Arce y Chavarría, 2004).

Por otra parte, la siguiente investigación Campos y Cartín (2007), proporcionan un estudio donde se indaga la necesidad de brindar apoyo educativo a los estudiantes con discapacidad visual y auditiva para facilitar sus procesos de enseñanza y aprendizaje, analizando las opiniones del personal docente respecto a las condiciones de acceso de esta población con ámbitos educativos en cumplimiento de la ley 7600 en áreas de educación, trabajo y transporte.

En relación con la temática investigada, se destacan resultados fundamentales en el ámbito educativo. Se observa que el sistema educativo carece de condiciones adecuadas en términos de infraestructura, capacitación del personal docente y disponibilidad de equipos de apoyo para el proceso de enseñanza y aprendizaje de las personas con discapacidad. No obstante, es importante señalar que la discapacidad no debe considerarse un factor limitante para que los estudiantes con discapacidad auditiva o visual se integren a la educación.

A través de este análisis, se pone de manifiesto la importancia fundamental de los docentes en el enfoque educativo. Es esencial que reciban capacitación, incluyendo el aprendizaje de LESCO (Lengua de Señas Costarricense) y Braille, para que puedan brindar un apoyo efectivo a los estudiantes con necesidades especiales y así fomentar un entorno educativo inclusivo y equitativo (Campos y Cartín, 2007)

A partir de lo investigado, las postulantes logran identificar la importancia de desarrollar el estudio de la investigación llamada Inserción laboral de las personas con discapacidad para puestos en administración de oficinas en San José, al amparo de la legislación para la propuesta de acciones de mejora caso: Instituto Nacional de Aprendizajes sede central y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central en el periodo 2023-2024, por cuanto en los resultados de los estudios mencionados anteriormente se evidencia que no abordan los objetivos planteados por las postulantes.

Justificación.

Esta investigación tiene como objetivo verificar el cumplimiento de la legislación, por parte de las Instituciones: Instituto Nacional de Aprendizajes y el Ministerio de Obras Públicas y Transporte en el sector de San José así mismo conocer el proceso de reclutamiento y selección de conformidad con la inserción laboral de las personas con discapacidad en entornos de administración de oficinas.

Este estudio tiene acceso a instituciones fundamentales ubicadas en el área metropolitana de San José, que desempeñan un papel clave en la promoción de la inclusión y la empleabilidad de personas con discapacidad. A través de un análisis exhaustivo que involucra a sus colaboradores, se pretende identificar áreas de mejora en las políticas y prácticas de estas instituciones para promover una mayor inclusión y equidad en el entorno laboral. La participación de estas instituciones enriquecerá la investigación al aportar sus conocimientos y experiencias, permitiendo a las postulantes abordar el tema de manera más completa y fundamentada.

Seguidamente, este tema es relevante porque permite identificar las barreras en el acceso de oportunidades al trabajo de las personas con discapacidad y proponer acciones que les permitan mejorar la calidad de vida y el trato igualitario en dichos entornos laborales. Pero fundamentalmente interesa analizar los procesos reclutamiento y selección que se llevan a cabo en las Instituciones seleccionadas, asimismo se requiere conocer por medio de la indagación las normativas, legislación y derechos humanos que protegen a esta población, en este sentido la legislación cuenta con la Ley 8862 que establece una cuota de reserva del 5% de las plazas vacantes en el sector público para personas con discapacidad, la cual afirma y busca promover la inclusión laboral de estas personas en las instituciones. Asimismo, se considera importante conocer el término de discapacidad por medio de La Ley para la Promoción de la Autonomía personal de las personas con discapacidad ley n.º 9379, Capítulo I. Artículo 2- Definiciones, menciona lo siguiente sobre el concepto de discapacidad:

Discapacidad: concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre las personas con discapacidad 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 personas (p.1). b) 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. En el caso de las personas menores de edad, en la medida en que esta ley les sea aplicable, se procurará siempre perseguir su interés superior (Asamblea Legislativa, 2016 p.2).

Es fundamental reconocer que las personas con discapacidad poseen habilidades y capacidades equivalentes a las de las personas sin discapacidad, por lo tanto, merecen las mismas oportunidades de empleo. El Capítulo II, Acceso al Trabajo, Artículo 23 de la ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad en adelante Ley 7600, menciona que: "el Estado debe garantizar el derecho de las personas con discapacidad a un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales" (Asamblea Legislativa, 1996). Esta disposición legal subraya la importancia de investigar y abordar los desafíos que enfrenta este grupo en su búsqueda de empleo y su inserción laboral en la sociedad costarricense. La investigación se centra en comprender cómo las instituciones abordan la integración de esta población en roles de administración de oficinas, por ello es de importancia reconocer las barreras, retos y oportunidades que enfrentan de manera que se pueda proponer acciones de mejora para la inserción laboral.

Planteamiento del problema

La inclusión de personas con discapacidad, de acuerdo con la Ley 7600 debe ser una práctica fundamental en Costa Rica. Tal como se indica: "Esta ley, promulgada en 1996, establece un marco legal sólido que prohíbe la discriminación laboral basada en la discapacidad y promueve activamente la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral" (Asamblea Legislativa, 1996).

El problema es que no se conoce con claridad cuán real es la implementación de la ley, a pesar de los esfuerzos realizado, en Costa Rica aún existen Instituciones que no están alineadas con el cumplimiento de la legislación laboral que protege a estas personas. Lo anterior, limita el acceso a oportunidades de trabajo de las personas con discapacidad, creando brechas con la población sin discapacidad, así como limitando su incorporación como sujetos económicamente activos. La importancia de la inclusión laboral de las personas con discapacidad abarca más allá de la inserción laboral en sí misma. Históricamente, las personas con discapacidad han sufrido la marginación y exclusión de parte de la sociedad, lo cual se refuerza con la siguiente cita textual:

Desde la Antigüedad las personas con discapacidad han sufrido la opresión y la discriminación que recae sobre lo considerado "diferente" de acuerdo con el paradigma dominante de la "normalidad". El destino ha ido variando en las diferentes sociedades (desde su aniquilamiento hasta la incorporación subordinada al sistema de producción), pero siempre manteniendo esta relación de opresión. Esto ha comenzado a ser cuestionado a partir de la segunda mitad del siglo XX gracias al surgimiento de movimientos sociales de personas con discapacidad que, basándose en el Modelo Social y el Paradigma de los Derechos Humanos, reclaman ser tenidos

en cuenta como sujetos de derecho en la elaboración de políticas de inclusión "Nada sobre nosotros sin nosotros" (Valencia, 2017, parr.1).

Las personas con discapacidad enfrentan barreras significativas a la hora de incorporarse en la sociedad, el mercado laboral, ascender en su carrera profesional o adaptar su puesto de trabajo a sus necesidades. Un ejemplo de esto se menciona en la siguiente cita:

La exclusión y la segregación que sufren las personas con discapacidad no es consecuencia necesaria de su deficiencia o limitación, sino más bien de la forma en que la sociedad ha dado, o dejado de dar, acomodo a la misma. El hecho de que una persona en silla de ruedas con una deficiencia que le impide caminar no pueda entrar en un edificio por carecer de rampa le ocasiona una discapacidad, pero no a causa de su limitación funcional, sino como consecuencia de la falta de accesibilidad de dicha entrada (Biel y Cardona, 2009, p.15)

Todas las personas tienen derecho a las mismas oportunidades y a participar plenamente en la sociedad. Por ello, la pregunta esencial para el planteamiento del problema de esta investigación es la siguiente:

¿Cuáles son las barreras, retos y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad para la inclusión laboral en ámbitos de la administración de oficinas caso: Instituto Nacional de Aprendizajes y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central?

Objetivo General

Analizar la Inserción laboral de las personas con discapacidad para puestos en administración de oficinas en San José, al amparo de la legislación para la propuesta de acciones de mejora caso: Instituto Nacional de Aprendizajes sede Central y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central en el periodo 2023-2024

Objetivos específicos

1. Investigar las condiciones del proceso de reclutamiento y selección de las personas con discapacidad en ámbitos de Administración de Oficinas.
2. Identificar barreras, retos, y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad para la inserción laboral en la INA y el MOPT.
3. Reconocer acciones que las instituciones han implementado para promover la contratación e inclusión de las personas con discapacidad.
4. Confrontar el cumplimiento de la legislación por parte de las instituciones en la contratación de personal con discapacidad con la normativa para proponer acciones de mejora en las condiciones laborales.

Viabilidad del estudio

Primero el tema de interés asociado a la contratación de personas con discapacidad en entornos de oficina es viable porque está estrechamente relacionado con la línea de investigación de procesos administrativos de la oficina, además se cuenta con la aprobación de las instituciones INA y MOPT para desarrollar el estudio y conocer los procesos de reclutamiento que llevan a cabo en cuanto a la inclusión de esta población en las oficinas.

En segundo lugar, se cuenta con la formación del equipo asesor capacitado para dar sustento a este tema. Quienes conforman este equipo son:

Tutora: Lic. Maricruz Vargas Ruiz, especialista en terapia física. En la actualidad desempeña un papel clave como colaboradora en la empresa Amazon. La señora Vargas es de gran ayuda para nuestro proyecto de investigación gracias a su profundo conocimiento en el campo de la fisioterapia y su vasta experiencia en el ámbito. Su participación y guía son fundamentales para el éxito continuo del trabajo.

Lector: M.Sc. Carlos Ulate González, académico de la Escuela de Secretariado Profesional, profesor de inglés, el señor Ulate tras laborar ya por varios años en esta unidad académica es una persona capacitada para aportar grandes conocimientos al tema en cuestión.

Lectora: Dra. Angelica Fontana Hernández, académica de la Universidad Nacional, unidad académica de División Básica, profesora especializada en el área de Educación Especial. Contar con el apoyo de la señora Fontana enriquece el trabajo a grandes rasgos ya que, el tema abarca varios puntos relacionados a las personas con discapacidad, su experiencia en esta área es de interés ante la temática de investigación de las estudiantes.

En tercer lugar, se considera que la investigación es viable dado que se cuenta con los siguientes recursos:

1. Físicos: el INA, y el MOPT ambas sedes centrales, están ubicadas en San José, las estudiantes conocen estas instituciones porque han visitado previamente sus instancias por motivos personales, por lo que no se les dificultará realizar una visita en caso de requerirse.
2. Sociales: la disposición de las empresas para participar en el estudio se evalúa a través del consentimiento firmado, este consentimiento indica que las empresas están dispuestas a facilitar información para la investigación.
3. Tecnológicos: para desarrollar el trabajo final de investigación, ambas postulantes cuentan con equipo tecnológico como computadora portátil para trabajar el documento en elaboración y realizar los instrumentos de recogida de datos, así como realizar llamadas a las instituciones por medio de sus dispositivos móviles.

4. Financieros: los costos financieros de la investigación son relativamente bajos. El trabajo escrito se realiza principalmente de forma virtual, lo que reduce el costo de los materiales y el tiempo de investigación. Además, las candidatas pueden optar por realizar la recogida de datos de manera virtual, lo que es una opción más económica que las investigaciones que requieren movilidad.
5. Tiempo: de acuerdo con los lineamientos del oficio Trabajo Final de Graduación, versión 1, *“Una vez aprobado el anteproyecto por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación (CTFG), en el caso de licenciatura, tendrá una vigencia máxima de un año, a partir de su aprobación”* (UNA-ESP-INST-001-2023, pág. 12).

Asimismo, el trabajo es viable ya que, la colaboración y disposición de las instancias involucradas en la investigación, incluyendo Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central y el Instituto Nacional de Aprendizajes sede central, han sido esenciales para crear un entorno propicio y colaborativo. Estas instituciones han demostrado un sólido compromiso al facilitar el acceso a la información y brindar el apoyo necesario para llevar a cabo el estudio de manera efectiva.

El respaldo otorgado por estas instituciones ha fortalecido la credibilidad y pertinencia de la investigación, asegurando acceso a datos relevantes, documentación especializada y la colaboración de expertos en el área que enriquecerán el análisis durante el periodo especificado de 2023 a 2024. Este respaldo institucional ha permitido establecer valiosas relaciones interinstitucionales y brindar acceso a diversos contextos laborales y experiencias significativas que enriquecerán el marco conceptual de la investigación.

Alcances y limitaciones de la Investigación

Los alcances definen qué se pretende lograr y cómo se llevará a cabo una investigación, mientras que las limitaciones son las restricciones y desafíos que pueden influir en la ejecución y los resultados del estudio. Así mismo, los autores Sampieri, Fernández, y Baptista, (2014) plantean que “los alcances de la investigación tienen como base los objetivos que se han determinado en la investigación, los elementos teóricos, literarios y de perspectiva del estudio” (p.76). De igual forma se menciona que “una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido a algún factor externo al equipo de investigadores, es por ello por lo que debe de ser justificada con una buena razón” (Ávila , 2001). A continuación, se mencionan algunos alcances del anteproyecto:

Alcances del anteproyecto

El objetivo principal de la investigación es analizar y documentar los esfuerzos realizados por las instancias objeto de estudio para cumplir con la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad.

En el análisis, se profundizará en los esfuerzos gubernamentales implementados por el gobierno costarricense en conformidad con la legislación para promover el empleo de personas con discapacidad. Esto abarca políticas, programas y acciones destinados a garantizar igualdad de oportunidades y empleabilidad.

Además de esta investigación documental, se identificaron documentos clave relacionados con la temática, que se detallan en la sección de antecedentes. Esto permitió identificar factores cruciales asociados a la empleabilidad de personas con discapacidad, incluyendo obstáculos y facilitadores que influyen en su acceso a empleos administrativos.

Limitaciones del anteproyecto

Hasta el momento, la investigación no ha experimentado limitaciones significativas. No obstante, es importante destacar que el proceso de desarrollo del anteproyecto ha sido extenso y ha requerido un esfuerzo considerable por parte de las postulantes y el equipo asesor. A pesar de que inicialmente se anticipaba que la conformación de este equipo sería un desafío, gracias al compromiso incansable de las estudiantes, se logró establecer.

Además, el factor tiempo desempeñó un papel fundamental en esta fase inicial del anteproyecto. Al iniciar desde cero, las postulantes tuvieron que gestionar su disponibilidad para llevar a cabo la investigación junto con otros proyectos de sus cursos, con el fin de obtener los resultados que se han logrado hasta el momento.

Marco teórico

Actualmente en Costa Rica, la inserción laboral de personas con discapacidad está respaldada por la política vigente en la normativa: Política institucional de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad. En la cual se puede resaltar puntos importantes como:

1. La normativa costarricense reconoce el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones que el resto de la población.
2. Este derecho está garantizado por diversos instrumentos internacionales y nacionales, que prohíben la discriminación contra las personas con discapacidad en el ámbito laboral.
3. En Costa Rica, este derecho está consagrado en la Constitución Política, en la Ley N.º 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y en la Ley N.º 8862, Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público.
4. La Ley N.º 8862 establece una cuota de reserva del 5% de las plazas vacantes en el sector público para personas con discapacidad. Esta cuota es una acción afirmativa que busca promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad.
5. La Política Nacional de Discapacidad 2011-2030 también establece el objetivo de garantizar el acceso a empleo decente e inclusivo para las personas con discapacidad (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad- Conapdis, 2018).

Bases teóricas del estudio

En este apartado, se profundizará acerca de los conceptos importantes para la investigación. Estos conceptos serán fundamentales para comprender la inserción laboral de las personas con discapacidad en las instancias, desde su proceso de reclutamiento y selección, las barreras que pueden llegar a enfrentar las personas con discapacidad, vivencias de acciones que han tomado algunas entidades en entornos de contratación de personal con discapacidad (capacitaciones, apego a la ley), y por último el estudio de la legislación en relación con las leyes aplicadas a este tipo de población. A continuación, se presentan los apartados correspondientes al desarrollo de los apartados en mención:

Rol de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las instituciones

El proceso de reclutamiento y selección de personal es fundamental para las instituciones, ya que tiene un impacto directo en su éxito. Un buen proceso garantiza que los candidatos seleccionados sean capaces de desempeñar las funciones y

responsabilidades del puesto vacante, y contribuyan al logro de los objetivos de estas. También ayuda a mejorar el desempeño laboral, reducir los costos de contratación, mejorar la satisfacción laboral y reducir la rotación de personal.

Adam et al, (2017) mencionan que: “su importancia radica en ser un proceso que facilita el personal adecuado en tiempo y forma para cubrir una vacante, que garantice la calidad, permanencia y desarrollo del trabajador y que, al mismo tiempo, contribuya con los objetivos de la organización” (p.136).

Es fundamental destacar que la contratación de personal con discapacidad conlleva un procedimiento individualizado en cada entidad. Un ilustrativo caso de este proceso se encuentra respaldado en el Protocolo de Atención a Personas con Condición de Discapacidad 2021 de la Dirección General del Servicio Civil el cual aplica las siguientes directrices para contratar personas con discapacidad:

1. Inscripción: Las personas, con o sin discapacidad, se registran a través del sitio web de la DGSC.
2. Revisión: La DGSC evalúa si los candidatos cumplen con los requisitos específicos, incluyendo la certificación de discapacidad.
3. Evaluación: Los candidatos pasan por evaluaciones que pueden incluir pruebas escritas y entrevistas. Se permite ajustes razonables para personas con discapacidad.
4. Registro de Elegibles: Los candidatos aprobados se incluyen en el Registro de Elegibles para futuras contrataciones (Dirección General de Servicio Civil, 2021, pp.6,7,8).

Por otra parte, en el Módulo 4 del documento digital Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas, proporcionado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), se detallan las etapas del proceso de reclutamiento y selección de la siguiente manera:

1. Formulario de entrevista
2. Formulario de solicitud de referencias laborales
3. Batería de pruebas
4. Formulario de entrevistas técnica
5. Declaración de competencia
6. Matriz de funcionalidades del puesto (AED, 2015 p.7).

En el contexto de la temática en cuestión, es relevante resaltar la influencia de diversas instituciones en los procesos de reclutamiento y selección. Estas entidades desempeñan un papel crucial en el ámbito laboral, atrayendo candidatos, evaluando habilidades, competencias, contribuyendo al mercado laboral y al acceso al empleo.

Su impacto se extiende a la aplicación de políticas de igualdad, diversidad e inclusión, así como a la promoción de prácticas laborales justas, la interacción de estas

instituciones en el panorama laboral es esencial para comprender estos procesos. A continuación, se presenta una visión general de las fases comunes en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Figura 1.
Etapas del reclutamiento y selección



Fuente: (Córdoba y Corrales 2023)

Administración de oficinas

“La Administración de Oficinas es la disciplina que estudia la gestión ejecutiva de los procesos administrativos de oficina en empresas y organizaciones” (Escuela de Secretariado Profesional, 2023, parr.2). El enfoque laboral de la carrera de Administración de Oficinas se centra en llevar a cabo una gestión académica y administrativa altamente eficiente y de alta calidad. Esto tiene como objetivo principal mejorar constantemente la investigación, la enseñanza, la extensión y la producción intelectual. Esta integración con la comunidad y el entorno organizativo promueve el desarrollo académico, profesional y personal de nuestros estudiantes, quienes son los actores principales en el proceso educativo. (Escuela de Secretariado Profesional, 2023).

En este sentido la carrera de Administración de Oficinas proporciona las herramientas educativas y formativas que pueden contribuir con la inserción laboral de las personas con discapacidad en áreas de oficinas.

Barreras para la inserción laboral de las personas con discapacidad

La palabra barreras tiene varios significados, dependiendo del contexto en el que se utilice. En general, se refiere a algo que impide, previene, separa o limita. En el sitio web D.ABC según Bembibre, (2019) “se entiende por barrera a toda aquella estructura que aparece natural o artificialmente en un espacio generando una división en dos o más áreas y que dificulta o imposibilita la normal circunvalación de un lugar al otro” (p.1). En el contexto de la discapacidad, las barreras adquieren un significado más específico y se relacionan con obstáculos o limitaciones que dificultan la participación plena y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en la sociedad. Estas pueden ser de varios tipos:

Barreras de aprendizaje educativo. Las barreras educativas pueden tener un impacto significativo en el aprendizaje y el desarrollo de las personas con discapacidad. Estas pueden dificultar su acceso a la educación, limitar sus oportunidades de aprendizaje y reducir sus posibilidades de éxito académico como se menciona en la siguiente cita publicada en la página principal de la Universidad de Costa Rica:

Desde su niñez, esta población presenta mayores porcentajes de analfabetismo, más posibilidades de abandonar la escuela y ausentarse de clases, de sufrir discriminación y violencia en el contexto escolar y menores tasas de promoción en los sistemas educativos. Adicionalmente, tienen menor desarrollo de habilidades para insertarse en el mercado laboral y cuando lo logran, sus salarios son mucho más bajos (Umaña , 2023 parr.4)

La cita anterior hace énfasis en las causas y consecuencias que presenta esta población, ya que existe una menor probabilidad de que las personas con discapacidad terminen la escuela u obtengan un título académico, de igual forma menos probabilidades de que tengan acceso a empleos de calidad y limita su participación plenamente en la sociedad. Asimismo, de acuerdo con la cita siguiente:

El concepto de barreras para el aprendizaje y la participación pone énfasis en el contexto social en el cual se desenvuelven el estudiantado con discapacidad: el contexto puede convertirse en una fuente de desventaja o bien, de aceptación de las diferencias para, a partir de ello, definir estrategias de apoyo. En efecto, las culturas escolares presentan distintos tipos de barreras, las que limitan la presencia y el aprendizaje del cuerpo estudiantil con algún tipo de discapacidad, en relación con las condiciones de sus pares (Echeita, 2013 pp.99-118)

Además de lo abordado en los textos anteriores, también les limita a incursionar en el mundo laboral, pues buscarían trabajos acordes a sus habilidades y experiencias. es importante abordar el impacto que tiene la educación inclusiva sobre esta barrera de aprendizaje, la misma busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan acceso a una educación de calidad, ya que se basa en el principio de

que todos los niños y niñas aprenden de manera diferente y que todos tienen el derecho a educarse. De acuerdo con la Directriz N° DM- 45-08-2018-MEP Ministerio de Educación Pública, apartado B.- Generalidades sobre el acceso al Sistema Educativo Costarricense, artículo 5:

Toda persona menor de edad tiene derecho a recibir educación pública gratuita. En ningún caso, el ejercicio de ese derecho estará sujeto a discriminación por su situación socioeconómica, estatus migratorio irregular, condición de estudiante proveniente del extranjero, nivel social o lugar de residencia del estudiante, condición de discapacidad u otra (Ministerio de Educación Pública, 2018 p.5).

La educación inclusiva es importante para confrontar desafíos educativos que presenta esta población ya que, puede ayudarles a desarrollar habilidades de comunicación que se necesitan para el éxito en la escuela y en la vida, de igual forma puede fomentar la reducción de estigmas, discriminación asociados a las discapacidades y prepararlos para la vida laboral.

Barreras estructurales o arquitectónicas. Estas barreras pueden tener una relación directa con la inserción laboral de las personas con discapacidad ya que pueden dificultar o impedir el acceso a los puestos de trabajo, lo que puede reducir las oportunidades de empleo. Por ejemplo, un edificio sin rampas o ascensores puede dificultar el acceso a una persona con discapacidad física a un puesto de trabajo en el interior del edificio. Un transporte público que no es accesible puede dificultar el desplazamiento al trabajo.

Se puede empezar a deducir que una de las posibles explicaciones de este fenómeno, es la desigualdad de oportunidades de acceso a servicios básicos como los de educación, que terminan constituyéndose en barreras estructurales de acceso al empleo digno y justamente remunerado, como factor involuntario fundamental para su inactividad económica. Existen dos tipos de barreras arquitectónicas las de nivel urbano y a nivel puntual de la construcción las cuales se explican en la siguiente cita:

Las barreras arquitectónicas urbanas, Son aquellas barreras físicas que se encuentran a nivel urbano en las vías y espacios públicos: aceras, pasos a distinto nivel, obstáculos, parques (p.5). Mientras que las barreras arquitectónicas puntuales en la construcción son aquellas barreras físicas que se encuentran a nivel de cada edificación, están en el interior, o en los accesos de los edificios, entre otras podemos encontrar: escalones, pasillos y puertas estrechas, ascensores reducidos, servicios de pequeñas dimensiones no accesibles (Ríos, 2013 p.6)

Estas barreras no solo obstaculizan la inserción profesional, sino que también tienen un impacto en la independencia y autonomía de las personas con discapacidad, al limitar su capacidad para desplazarse y acceder a servicios esenciales. Además, perpetúan

estereotipos negativos al sugerir que las personas con discapacidad no son igualmente capaces o dignas de participar en la sociedad en igualdad de condiciones.

Barreras de comunicación. La mayoría de las personas con discapacidad puede presentar barreras de tipo comunicativa. Meléndez, (2016) menciona lo siguiente: “Además de las barreras físicas, las barreras de comunicación son el motivo principal por el que las personas con discapacidad se sienten discriminadas. En la base de esas barreras hay un gran desconocimiento por parte de la sociedad, en general, acerca de las necesidades comunicacionales de estas personas” (pp. 30–31). Desde otro punto de vista, las barreras de comunicación en personas con discapacidades pueden tener un impacto significativo, ya que dificultan su capacidad para expresarse, interactuar socialmente y acceder a información y servicios esenciales, así mismo, estas barreras presentes en personas con discapacidades cognitivas pueden afectar su capacidad para comunicarse de manera efectiva, lo que puede llevar a malentendidos, aislamiento social y dificultades para acceder a servicios y oportunidades.

Barreras de transportes. Estas barreras limitan su capacidad para desplazarse de forma independiente y segura, lo que puede dificultar su acceso a oportunidades educativas, laborales y recreativas, así como aumentar el riesgo de aislamiento social. Escorial, (2022) en su reseña escrita publicada en la revista haz menciona que “El transporte es una de las mayores dificultades que enfrentan en el día a día las personas con algún tipo de discapacidad o vulnerabilidad (parr.2) y de acuerdo con Restrepo, (2017) “El transporte es esencial para que las personas con discapacidad puedan acceder a la educación, al empleo, a los servicios de salud, a los eventos sociales y al ocio. La falta de medios accesibles para una movilidad independiente crea exclusión social para muchas personas con discapacidad” (p. 22). El transporte es esencial para la vida de las personas, ya que les permite moverse de un lugar a otro de forma segura y cómoda. Es un componente esencial de la independencia, la participación social y la igualdad de oportunidades. Para que el transporte sea verdaderamente accesible, los servicios públicos de transporte les corresponde implementar medidas concretas, estas medidas deberían garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades o discapacidades, puedan utilizar el transporte de forma segura y cómoda.

Las empresas de transporte tendrían que considerar las necesidades específicas de las personas con discapacidad. Al diseñar, operar y mantener sus sistemas, la accesibilidad en el transporte garantiza que todas las personas tengan las mismas oportunidades de participar en la sociedad.

Barreras culturales. las barreras culturales son obstáculos que se presentan en la sociedad debido a las ideas, creencias y actitudes que existen sobre las personas con discapacidad. Según Carreón , (2019) “Las barreras culturales están conformadas por la

falta de información, los prejuicios, etiquetas y actos discriminatorios presentes en el trato y en las costumbres de quienes rodean a las personas con discapacidad” (pp. 31-32). Estas barreras pueden dificultar su participación plena y efectiva en la sociedad, afectando su acceso a la educación, el empleo, la salud, la vivienda y otros derechos fundamentales.

Las personas con discapacidad pueden enfrentar una serie de barreras culturales, entre ellas:

1. Prejuicios y estereotipos: la sociedad suele tener ideas enjuiciadas sobre las personas con discapacidad, que pueden ser negativas o limitantes. Por ejemplo, se puede pensar que las personas con discapacidad física son incapaces de trabajar o que las personas con discapacidad cognitiva son incapaces de aprender.
2. Discriminación: las personas con discapacidad pueden ser discriminadas en el ámbito laboral, educativo, de salud y social.
3. Falta de accesibilidad: el entorno físico y social puede ser hostil para las personas con discapacidad. Por ejemplo, las calles y los edificios pueden no ser accesibles para personas con movilidad reducida, y los materiales educativos pueden no estar adaptados para personas con discapacidad.

El impacto de las barreras culturales en las personas con discapacidad puede ser significativo, ya que pueden afectar su autoestima y su calidad de vida. Asimismo, Carreón (2019) menciona que “las barreras culturales suelen aparecer cuando se establecen relaciones con personas que, mediante actitudes, comportamientos, valores, sensibilidades, costumbres y aspiraciones, generan la discriminación y exclusión” (p.131). Estas barreras pueden dificultar el acceso al empleo, las personas con discapacidad pueden ser discriminadas en los procesos de selección, o pueden tener dificultades para adaptarse al entorno laboral, por ello, la educación es un factor clave para superar las barreras culturales. Una educación inclusiva que promueva el respeto a la diversidad puede ayudar a cambiar las actitudes y creencias sobre personas con diversidad funcional. Es importante que desde niños se aprenda a valorar la diversidad y a respetar los derechos de cada persona, por lo que la educación y la sensibilización son fundamentales

Retos que enfrentan las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad a menudo se enfrentan a un mundo laboral poco inclusivo. Son discriminadas, poco consideradas y rechazadas por las entidades, ya que sus habilidades son distintas y no todos están preparados para entenderlas y aprovecharlas. Es ahí donde se presentan retos significativos que exigen un mayor esfuerzo en la promoción de la inclusión y la valoración de la diversidad de habilidades y talentos. Según la Real Academia Española la palabra reto (consultado en el sitio Web) es: “Objetivo o empeño difícil

de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta” (Real Academia Española , 2023, parr.1)

Los retos más comunes que enfrentan las personas con discapacidad al ingresar al ámbito laboral incluyen la necesidad de adaptaciones en el puesto de trabajo, que pueden implicar modificaciones en el entorno físico, el equipo o los procesos laborales para permitir un desempeño adecuado. Además, pueden requerir formación y capacitación específica para acceder a ciertos puestos laborales. La inserción laboral también representa un reto, ya que las personas con discapacidad a menudo se encuentran con barreras como prejuicios y estereotipos sociales, la escasez de oportunidades laborales accesibles y la falta de comprensión sobre sus necesidades específicas.

Se considera esencial, que las instancias adopten y promuevan activamente políticas de igualdad de oportunidades para atender y respaldar a esta población diversa y valiosa. De acuerdo con la siguiente cita: “las organizaciones deben promover igualdad de oportunidades para tener un capital humano competitivo, y más que limitar una contratación por un tema de discapacidad física, mental o sensorial, debe tener un enfoque en las capacidades de la persona y el valor que puede agregar a la organización” (Canossa, 2017 p.14). Las personas con discapacidad, que representan una parte significativa de nuestra sociedad, tienen habilidades y talentos únicos que pueden contribuir de manera positiva en los entornos laborales. Estas políticas deben ir más allá de simplemente cumplir con las normativas legales y así reflejar un compromiso genuino con la inclusión y la diversidad, al hacerlo, las instituciones no solo se benefician al aprovechar todo el potencial de su fuerza laboral, sino que también demuestran el compromiso con la justicia social y la equidad de las personas.

Oportunidades para las personas con discapacidad

En Costa Rica, en los últimos años, se ha observado un aumento en las oportunidades disponibles para las personas con discapacidad. Este progreso se atribuye a varios factores, como la legislación vigente, políticas gubernamentales y programas específicos que promueven la igualdad de oportunidades para esta población. El concepto de oportunidad, consultado en sitio web de la RAE es: “Cualidad de oportuno, esto es, de lo que se presenta y actúa en el momento conveniente y ocasión favorable o conveniente” (Real Academia Española, 2023, parr.1). Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder a las mismas oportunidades que cualquier otro individuo, lo cual abarca la educación, ya que es un derecho fundamental para todas las personas, independientemente de su situación. Asimismo, tienen derecho al empleo y a llevar una vida independiente, asimismo, tienen el derecho fundamental de participar plenamente en la sociedad, la

accesibilidad y la inclusión social, puesto que desempeñan un papel crucial en su capacidad para participar en la vida cotidiana y forjar relaciones significativas con los demás.

Además, la Ley 7600 de Costa Rica es una ley pionera que busca promover la inclusión y la equidad de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida. Esta ley ha tenido un impacto positivo en la sociedad, garantizando que todas las personas, independientemente de su discapacidad, tengan las mismas oportunidades de desarrollo y participación.

Las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, menciona que se entiende por logro de oportunidad:

El proceso mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad, el entorno físico, los servicios, las actividades, la información y la documentación se ponen a disposición de todos, especialmente de las personas con discapacidad. El principio de la igualdad de derechos significa que las necesidades de cada persona tienen igual importancia, que esas necesidades deben constituir la base de la planificación de las sociedades y que todos los recursos han de emplearse de manera de garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de participación (Naciones Unidas, 2006, parr.24)

Acciones para promover la contratación de la persona con discapacidad

La contratación de Personas con capacidades diferentes es un paso fundamental para crear entornos laborales inclusivos y equitativos. Las empresas deberían considerar la implementación de medidas o acciones concretas para promover la contratación de estas, incluyendo: hacer que las ofertas laborales sean accesibles y eliminar las barreras en el proceso de selección., crear un entorno laboral inclusivo a través de la capacitación y la sensibilización del personal, asimismo hacer que las instalaciones sean accesibles. El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra acción como: “1.f. Ejercicio de la posibilidad de hacer. 2. f. Resultado de hacer. 3. f. Efecto que causa un agente sobre algo” (Real Academia Española, 2023). En este contexto, las acciones de las empresas para promover la contratación de personas con discapacidad son un testimonio de su compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades, también impulsan un cambio significativo y duradero en la sociedad, estas acciones se pueden ver reflejadas en los siguientes puntos:

Cumplimiento de legislación. Es un aspecto fundamental que las instituciones deberían priorizar en su funcionamiento. Esto implica no solo ser conscientes de las leyes y regulaciones que les aplican, sino también tomar medidas concretas para asegurarse de que se adhieren a ellas en todos los aspectos de sus operaciones. Incluye respetar los derechos y obligaciones de las partes involucradas, como los empleados, los clientes y la

sociedad en general, ya que cumplir con la legislación no solo es una cuestión de evitar sanciones legales, sino que también es un compromiso ético con la integridad y la responsabilidad corporativa.

Además, en el contexto de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, el cumplimiento de la legislación es esencial para garantizar que se respeten los derechos y las garantías de esta comunidad en el ámbito laboral y más allá, esto no solo es una obligación legal, sino un paso crucial hacia la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa (Asamblea Legislativa, 1996).

Ofertas laborales. Una de las acciones más importantes para promover la contratación de personas con discapacidad es la publicación de ofertas laborales inclusivas.

Según Arias (2023):

Las ofertas de empleo inclusivas son aquellas cuyo diseño está regido por los principios de igualdad de oportunidades, equidad y no discriminación. Una oferta laboral inclusiva permite acceder a un universo de talentos más amplio que las ofertas tradicionales, ya que están dirigidas a cualquier persona sin distinción (o sin más distinción que su idoneidad para el cargo) (párr.10).

Las instituciones están llamadas a garantizar la accesibilidad de sus ofertas de empleo con la finalidad de enriquecer y actualizar las bases de datos que se utilizan en los procesos de reclutamiento y selección de personal. Para ello es importante utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitar el uso de términos médicos o técnicos, y proporcionar toda la información relevante sobre el puesto de trabajo.

Según el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo , (2017) “una oferta de empleo es la solicitud de personas trabajadoras o sus correspondientes CV (p.4). realizada por una empresa (persona física o jurídica) con capacidad de contratar, para cubrir puestos de trabajo vacantes en esa entidad” (p.4). Para que estos procesos se den, las instituciones necesitan realizar concursos competentes, ya que son una herramienta esencial para la selección de candidatos para puestos de trabajo. Para que sean justos y promuevan la igualdad de oportunidades, es fundamental que sean en primer lugar competentes; para garantizar la competencia, se considera que se eviten preguntas o pruebas que puedan discriminar a las personas con discapacidad. Además, garantizar la equidad, asimismo ofrecer adaptaciones razonables a las personas con discapacidad para que puedan participar plenamente en el concurso, se debe tener en cuenta que la combinación de la equidad y la competencia es fundamental para garantizar que los concursos sean justos y promuevan la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral para todas las personas.

Acondicionamiento de trabajo para personas con discapacidad. Las instituciones requieren adaptar sus centros de trabajo para garantizar la inclusión de las

personas con discapacidad. Lo que puede implicar la realización de modificaciones físicas en las instalaciones, la adaptación de los procesos de trabajo o la implementación de medidas de apoyo. El acondicionamiento de centros de trabajo puede incluir una serie de medidas, por ejemplo:

1. Construcción de rampas de acceso: las rampas de acceso facilitan el desplazamiento de las personas con movilidad reducida.
2. Instalación de ascensores con lenguaje braille: los ascensores con lenguaje braille permiten a las personas con discapacidad visual desplazarse de forma independiente.
3. Adaptación de instalaciones físicas: las instalaciones físicas pueden adaptarse para que sean más accesibles para las personas con diferentes capacidades. Esto puede incluir la ampliación de los pasillos, la instalación de pasamanos, etc.
4. Adaptación de sanitarios: ser accesibles para las todas las personas indiferentemente de sus capacidades. Esto puede incluir la instalación de barras de apoyo, la ampliación de los espacios y la provisión de baños adaptados para personas con movilidad reducida.
5. Adaptación del tamaño de puertas: ser lo suficientemente anchas para que esta población pueda acceder fácilmente.
6. Disponer de equipo especializado: el equipo especializado puede ayudar a las personas con o sin discapacidad a desempeñarse de forma segura y efectiva en el lugar de trabajo. Esto puede incluir teclados ergonómicos, computadores parlantes, lupas y otros dispositivos.

De acuerdo con el Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad N° 2683. Capítulo II, Acceso al Trabajo, Artículo 80-Adaptación al puesto de trabajo:

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, procurará subvenciones temporales y préstamos para la adaptación de los puestos de trabajo, incluyendo ayudas técnicas y servicios de apoyo, la eliminación de barreras arquitectónicas y modificación del entorno y otras acciones que promuevan la creación de fuentes de empleo y de ingresos para las personas con discapacidad (Presidencia de la República, 1998 parr.80).

Capacitación para personas con discapacidad: las instituciones pueden ofrecer capacitación o asesorías a las personas con discapacidad para ayudarles a encontrar trabajo, estas iniciativas pueden ayudarlas a desarrollar las habilidades y el conocimiento necesarios para desempeñar un trabajo. la capacitación debe ser diseñada de forma inclusiva para que todas las personas puedan beneficiarse de ella, lo que significa ofrecer

capacitación presencial y virtual, y adaptar los contenidos y los métodos de enseñanza a las necesidades de las personas en situación de discapacidad.

De acuerdo con el autor Bermúdez, (2015) la capacitación es: “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño” (p.5). La capacitación debe ser diseñada de forma inclusiva para que todas las personas puedan beneficiarse de ella, lo que significa ofrecer capacitación presencial y virtual, y adaptar los contenidos y los métodos de enseñanza a las necesidades de las personas con capacidades diferentes.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f), de Costa Rica ofrece cursos y capacitaciones para personas con discapacidad, empresas y profesionales que buscan promover la inclusión laboral de personas con discapacidad. Los cursos abordan temas como derechos laborales, discapacidad desde los derechos humanos, discapacidad y trabajo, emprender, factores psicosociales, gestión humana inclusiva, inclusión laboral, legislación, orientación laboral, prohibición de discriminación y promoción de empresas inclusivas.

Políticas Institucionales: Las políticas institucionales son un conjunto de normas y directrices que regulan el funcionamiento de una organización, las mismas pueden estar relacionadas con cualquier aspecto de la organización, desde la gestión de recursos humanos hasta la toma de decisiones estratégicas. Además, son importantes para la contratación de esta población porque pueden ayudar a garantizar que las instituciones cumplan con la legislación vigente, promuevan la diversidad y la inclusión, y aprovechen el talento y la productividad.

Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, (2022) “Una política institucional es una decisión escrita que, se constituye en una especie de guía o marco de acción lógico y consistente para definirle a los miembros de la organización, los límites dentro de los cuales pueden operar ante una determinada situación” (pág.4). En decir las políticas, son una herramienta crucial para las entidades comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad en la contratación, al establecer políticas que fomenten la igualdad de oportunidades y la no discriminación, estas contribuyen a la creación de un entorno laboral más equitativo y justo para todos sus empleados.

Marco Jurídico Referencial

Costa Rica cuenta con varias leyes que protegen los derechos de las personas con discapacidad, incluidas las físicas, cognitivas e intelectuales. Estas leyes que se mencionaran a continuación prohíben la discriminación contra las personas que padecen una discapacidad. También establecen obligaciones para el Estado de proporcionar tratamiento médico y de rehabilitación, incluyendo ayudas técnicas o servicios de apoyo según sea necesario. Además, la ley reconoce el derecho de las organizaciones de personas con discapacidad a la autodeterminación y a participar en el proceso de toma de decisiones.

Código de Trabajo y legislación conexas

Este es el código laboral y la legislación relacionada que protege los derechos de los trabajadores con discapacidad en Costa Rica. El Código de Trabajo establece que los trabajadores con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás trabajadores y que no se les puede discriminar por su condición. También establece que los patronos deben proporcionar las adaptaciones necesarias para que los trabajadores con discapacidad puedan realizar sus tareas de manera efectiva, el personal con discapacidad tiene derecho a recibir el mismo salario que los demás trabajadores y a recibir los mismos beneficios laborales.

El Código de Trabajo y legislación es para todos los trabajadores ellos con personas con discapacidad a la autodeterminación y a participar en el proceso de toma de decisiones. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021)

Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad

Esta ley promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en áreas como salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y otras dimensiones. También garantizar que los lugares y el transporte públicos cuenten con instalaciones que permitan el acceso de personas con discapacidad (Asamblea Legislativa, 1996).

Su importancia es garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a los mismos lugares y medios de transporte que el resto de la población, lo que promueve su inclusión y medidas de participación en la sociedad. Además, estas medidas ayudan a eliminar las barreras arquitectónicas y de comunicación que pueden impedir el acceso de las personas con discapacidad a los lugares y medios de transporte públicos.

Ley 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo

La Ley 8661 de Costa Rica, aprobada en 2008, aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo. La Convención es un tratado internacional que reconoce y protege los derechos humanos de las personas con discapacidad, mientras que el protocolo establece un mecanismo de quejas para las personas con discapacidad que hayan sido víctimas de violaciones de sus derechos.

El Artículo 3 de esta Convención establece una serie de principios fundamentales que deben regir su aplicación. Estos incluyen el reconocimiento y el respeto de la dignidad intrínseca, la autonomía personal (incluyendo la capacidad de tomar decisiones propias) y la independencia de las personas. Además, promueve la no discriminación, la plena participación e inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la igualdad de género, y el respeto por el desarrollo de las capacidades de niños y niñas con discapacidad, así como su derecho a mantener su identidad (Asamblea Legislativa, 2008).

El Artículo 27 establece un marco legal que reconoce y protege el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, garantizando su igualdad de oportunidades en el empleo. Para lograr esto, se requiere la eliminación de la discriminación en todas las etapas del proceso laboral, desde la selección y contratación hasta la promoción y la creación de un entorno de trabajo seguro y equitativo. Además, se promueve el acceso de las personas con discapacidad a programas de formación y orientación laboral, así como a oportunidades de empleo en el sector público y privado, con medidas como la acción afirmativa y los ajustes razonables en el lugar de trabajo. El artículo también prohíbe la esclavitud, la servidumbre y el trabajo forzoso para las personas con discapacidad, garantizando su igualdad de condiciones y protección contra estas prácticas laborales (Asamblea Legislativa, 2008).

Ley 8862 Inclusión y Protección laboral de las Personas con discapacidad

Esta ley tiene como objetivo mejorar las oportunidades laborales de las personas con discapacidad en el sector público. Reserva una cuota del 5% para personas con discapacidad en el sector público. También establece la obligación de las instituciones públicas de realizar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación, inducción y contratación de las personas con discapacidad, conforme a las normas de cada institución (Asamblea legislativa, 2010).

La ley establece la obligación de las instituciones públicas de tomar medidas técnicas y administrativas para garantizar la inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad además de proporcionar capacitación a las personas con discapacidad para

mejorar sus oportunidades laborales. (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad-Conapdis, 2018)

Estas son importantes porque garantizan que las personas con discapacidad tengan acceso a las mismas oportunidades laborales que el resto de la población, lo que promueve su inclusión y participación en la sociedad. Además, estas medidas ayudan a eliminar las barreras que pueden impedir el acceso de las personas con discapacidad al mercado laboral y a los lugares de trabajo.

Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad N° 9379

La Ley 9379 tiene como objetivo promover y asegurar, a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno y en igualdad de condiciones con los demás del derecho a su autonomía personal. Para lograr este objetivo, la ley establece dos figuras clave: el garante para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad y la asistencia personal humana.

El artículo 4 detalla las responsabilidades del Estado para cumplir con los objetivos de la ley, incluyendo el acceso a apoyos para la autonomía de las personas con discapacidad, garantizando su participación en procesos de toma de decisiones y estableciendo salvaguardias para asegurar su autonomía personal (Asamblea legislativa, 2016).

El artículo 5 establece la igualdad jurídica de las personas con discapacidad, incluyendo el reconocimiento de su personalidad jurídica, capacidad legal y el ejercicio de sus derechos, así como la protección de la patria potestad. También establece la figura del "garante para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad" para asegurar la protección de sus derechos (Asamblea legislativa, 2016).

Marco Metodológico

En este capítulo, se introduce el marco metodológico que servirá como guía para la exploración sobre la temática en cuestión. La investigación se enmarca en un cambio cultural y legal que ha promovido activamente la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en el ámbito laboral de Costa Rica.

Paradigma: Naturalista- humanista

Dentro del contexto de la investigación, se utiliza un paradigma de tipo naturalista-humanista ya que el tema radica en conocer la Inserción laboral de las personas con discapacidad para puesto de administración de oficinas en instituciones ubicadas en San José. Con respecto a este paradigma, se señala lo siguiente: "El paradigma naturalista humanista se fundamenta en la idea de que la realidad es una construcción social y que el conocimiento es el producto de la interacción entre el investigador y el objeto de estudio" (Sampieri et al, 2014 p.10).

El paradigma naturalista humanista se adapta a la temática porque este busca enfatizar la comprensión del significado de las acciones humanas desde la perspectiva de los participantes o sujetos de estudio, a su vez es apropiado porque las personas con discapacidad tienen experiencias y perspectivas únicas que deben ser comprendidas para promover su inclusión laboral, por medio de este método se puede obtener una comprensión más profunda de las barreras que enfrentan estas personas y de sus fortalezas y capacidades.

Enfoque de la investigación

El enfoque seleccionado para la temática es el enfoque mixto que, según Barrantes, (2016) "En este tipo de enfoque, se combinan al menos un elemento cuantitativo y uno cualitativo en un mismo proceso de investigación" (p. 100).

Al respecto Cascante, (2011) menciona lo siguiente con respecto al enfoque mixto:

En cuanto a una investigación bajo un enfoque mixto, los elementos son similares, pero puede combinarse con algunos elementos del enfoque cualitativo, tales como definición de variables por trabajar y las categorías emergentes; podría ser también la validación de instrumentos cuantitativos y la triangulación de la información en los aspectos cualitativos, por ejemplo, dependiendo de sus características (p.47).

Considerando las descripciones anteriores, se opta por utilizar un enfoque mixto para la investigación. Este método implica aplicar técnicas cualitativas como cuantitativas, por ejemplo, entrevistas presenciales o virtuales, o cuestionarios virtuales o físicos. La

combinación de aplicar enfoque mixto es obtener una comprensión integral de la inserción laboral de personas con discapacidad en las oficinas de las instancias seleccionadas.

Diseño de la investigación

El tipo de investigación seleccionado para este tema es de tipo descriptivo. Según (Nieto, 2018) “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (p.2). Es decir, se centra en la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio y determina e informa los modos de ser de los objetos, en este caso, la investigación busca describir la situación actual de la empleabilidad de personas con discapacidad en el entorno de Administración de Oficinas y cómo se relaciona con las leyes y regulaciones vigentes, así como con factores históricos y contextuales.

Sujetos y fuentes de información

Esta tabla contiene información detallada sobre los profesionales que serán entrevistados para recopilar datos en el marco de la investigación. En esta tabla, se proporciona los nombres de los profesionales, la organización a la que pertenecen, el departamento en el que trabajan y el cargo que ocupan en relación con la contratación de personas con discapacidad.

Tabla 1

Personal encargado del proceso de contratación

| Nombre | Organización | Áreas | Cargo |
|-----------------------------|--|----------------------------------|-------------------|
| Lic. Yanci Bravo Salas | Instituto Nacional de Aprendizaje sede central | Departamento de Recursos Humanos | Profesional INA 2 |
| Ing. Alejandra Acosta Gómez | Ministerio de Obras Públicas y Transportes | Direcciones Regionales | Jefatura |

Fuente: (Córdoba y Corrales 2023)

La siguiente tabla corresponde a la cantidad de personas con discapacidad con las que cuentan las instituciones y que ocupan específicamente puesto de oficinas. Esta información fue proporcionada por colaboradores del área de Recursos Humanos de las instituciones seleccionadas.

Tabla 2.
Aproximación de cantidad de personas con Discapacidad laborando en las Instituciones

| Organización | Cargos | Personal |
|--|--------------------|--------------------|
| Instituto Nacional de Aprendizaje sede central | Tareas de oficinas | Aproximadamente 32 |
| Ministerio de Obras Públicas y Transportes | Tareas de oficinas | Aproximadamente 6 |

Fuente: (Córdoba y Corrales 2023)

De igual manera como resultado del estudio, se proyecta obtener el dato exacto de las personas que presentan alguna de esas condiciones:

1. Tener una discapacidad
2. Laborar en actividades de la administración de oficinas
3. Ser colaboradores de planta de la organización.

Primarias y secundarias

Según Sampieri, Fernández, y Baptista, (2014) “ejemplos de fuentes primarias son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera” (p. 23). En otras palabras, las fuentes primarias son aquellas que proporcionan información original, es decir, que han sido recogidas directamente de la realidad. Son el punto de partida de la investigación, ya que proporcionan los datos y el conocimiento necesarios para el desarrollo de un trabajo científico, esta investigación utiliza fuentes primarias como los sujetos de estudio o personas entrevistadas.

Las fuentes secundarias estarán constituidas por documentos en línea como: libros, trabajos de investigación, artículos relacionados y otros, que se relacione al tema seleccionado por las postulantes para el Trabajo Final de Graduación. Estas se utilizarán para proporcionar respaldar las preguntas de investigación y proporcionar un contexto para el análisis de los datos primarios. La investigación utilizará una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar y analizar datos, incluidas encuestas, entrevistas, grupos focales y análisis de documentos.

Categorías

En las metodologías de investigación, las categorías y subcategorías de estudio son importantes porque permiten al investigador organizar la información de manera sistemática

y coherente, lo que facilita el análisis de los datos y la interpretación de los resultados. De acuerdo con (Rivas, 2015):

Una categoría de análisis es una estrategia metodológica para describir un fenómeno que estamos estudiando mediante categorías de estudio que se sugiere nunca sean mayores de cinco. Es importante ser claro en la explicación, el poner demasiadas categorías solo generará confusiones y dispersión en el análisis. Así como en las variables hay dimensiones e indicadores. En las categorías de análisis existen subcategorías e indicadores que nos guían en la investigación. Las categorías de análisis tienen una característica dual que puede confundir (p.11)

En relación con el paradigma naturalista-humanista y el enfoque mixto la selección de estos es apropiados para la investigación sobre la inserción laboral de personas con discapacidad porque permite a las investigadoras recopilar información sobre las perspectivas y experiencias de estas personas, las barreras que enfrentan y las políticas y regulaciones gubernamentales que rigen su contratación. Las categorías de estudio que se presentan en la siguiente tabla están diseñadas para facilitar la recopilación de esta información. Ya que se consideran, son amplias y flexibles, lo que permite a las estudiantes a cargo de la investigación utilizar una variedad de métodos para recopilar información.

Seguidamente, se presenta la matriz de constancia de dichas categorías y subcategorías guiadas por los objetivos, marco teórico y jurídico:

Matriz de Consistencia

La matriz de consistencia es una herramienta que permite a los investigadores visualizar la relación entre los elementos básicos de un proyecto de investigación, a continuación, se presenta la siguiente tabla con el contenido necesario para la investigación:

Tabla 3.

Desarrollo de la matriz de consistencia según la pregunta de investigación, objetivos específicos, categorías y sus subcategorías

| Pregunta de investigación | Objetivos específicos | Definición conceptual | Categorías | Subcategorías |
|--|---|---|--|---|
| <p>¿Cuáles son las barreras, retos y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad para la inclusión laboral en ámbitos de la administración de oficinas caso: ¿Instituto Nacional de Aprendizajes y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central?</p> | <p>Investigar las condiciones del proceso de reclutamiento y selección de las personas con discapacidad en ámbitos de Administración de Oficinas.</p> | <p>Procesos de contratación de personas con discapacidad.</p> <p>Adam et al, (2017) menciona que: “su importancia radica en ser un proceso que facilita el personal adecuado en tiempo y forma para cubrir una vacante, que garantice la calidad, permanencia y desarrollo del trabajador y que, al mismo tiempo, contribuya con los objetivos de la organización” (p.136).</p> <p>“La Administración de Oficinas es la disciplina que estudia la gestión ejecutiva de los procesos administrativos de oficina en empresas y organizaciones y, Educación Comercial forma profesorado para la formación técnico-profesional en las especialidades de secretariado y administración de oficinas” (Escuela de Secretariado Profesional, 2023, parr.2).</p> | <p>Procesos de reclutamiento y selección de personal</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la necesidad • Definición de perfil • Elección de los canales de reclutamiento • Publicación de la oferta • Recepción y análisis de atestados • Entrevistas • Pruebas psicométricas sociolaborales • Prueba de conocimiento • Pruebas de habilidades • Entrevista por competencias • Elección del candidato |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>Identificar barreras, retos, y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad para la inserción laboral en la INA y MOPT.</p> | <p>“Se entiende por barrera a toda aquella estructura que aparece natural o artificialmente en un espacio generando una división en dos o más áreas y que dificulta o imposibilita la normal circunvalación de un lugar al otro” (Bembibre, 2019, parr.1)</p> <p>Se entiende reto como: “Objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta” (Real Academia Española , 2023, parr.1).</p> <p>Oportunidad es: “Cualidad de oportuno, esto es, de lo que se presenta y actúa en el momento conveniente' y' ocasión favorable o conveniente” (Real Academia Española, 2023, parr.1)</p> | <p>Barreras que enfrentan las personas con discapacidad. Retos Oportunidades</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aprendizaje</i> • <i>Infraestructura</i> • <i>Comunicación</i> • <i>Transporte</i> • <i>Culturales</i> • Retos • Oportunidades |
| <p>Identificar acciones que las instituciones han implementado para promover la contratación e inclusión de las personas con discapacidad.</p> | <p>Acciones para promover la contratación de la persona con discapacidad</p> <p>Se define acción como: “1.f. Ejercicio de la posibilidad de hacer. 2. f. Resultado de hacer. 3. f. Efecto que causa un agente sobre algo” (Real Academia Española, 2023, parr.1).</p> | <p>Aprobar Legislación para abrir espacios de participación</p> <p>Oferta Laboral</p> <p>Acondicionamiento del centro de trabajo</p> <p>Capacitación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Oferta laboral inclusiva • Adecuación del centro laboral. • Formación y capacitación • Creación de políticas institucionales |

| | | Políticas Institucionales | |
|--|--|--|---|
| Confrontar el cumplimiento de la legislación por parte de las instituciones en la contratación de personal con discapacidad con la normativa para proponer acciones de mejora en las condiciones laborales | <p>Leyes para abordar Código de Trabajo y legislación conexas: Esta legislación laboral y las leyes relacionadas protegen los derechos de los trabajadores con discapacidad en el país (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021)</p> <p>Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad: promueve la igualdad de oportunidades en varios aspectos de la vida de las personas con discapacidad, incluyendo salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes y cultura. También garantiza la accesibilidad en lugares públicos y el transporte (Asamblea Legislativa, 1996)</p> <p>Ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad: Incorpora los principios de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad al derecho costarricense (Asamblea Legislativa, 2008).</p> <p>Ley 8862 Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad: busca mejorar las oportunidades laborales de las personas con discapacidad en el sector público,</p> | Legislación de Costa Rica en cuanto a las leyes que protegen a las personas con Discapacidad | <ul style="list-style-type: none"> • Marco legal y Jurisprudencia • Equiparación • Igualdad de oportunidades • Derechos humanos • Derecho al empleo • Porcentaje del 5% en puestos reservados. • Autonomía de la persona con discapacidad. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>estableciendo una cuota del 5% de empleo reservado para personas con discapacidad en dicho sector (Asamblea Legislativa, 2010)</p> <p>Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad N° 9379: promover y asegurar, a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno y en igualdad de condiciones con los demás del derecho a su autonomía personal (Asamblea Legislativa ,2016)</p> | | |
|--|---|--|--|

Fuente: (Córdoba y Corrales 2023)

Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en la investigación sobre la inserción de personas con discapacidad en puestos administrativos de oficina en San José, Costa Rica son:

Encuestas: las encuestas son un método de investigación que se utiliza para recopilar información de un grupo de personas sobre un tema determinado. Se pueden realizar de forma presencial, telefónica o por internet. Se obtendrán datos a través de encuestas sobre los métodos de reclutamiento y selección aplicados por las empresas con respecto a esta población. Se aplicarán vía correo electrónico directamente con el personal del área de reclutamiento para obtener esta información.

Entrevistas: las entrevistas son un método de investigación cualitativa que se utiliza para recopilar información de una persona a través de una conversación. Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas. Las entrevistas semiestructuradas son un tipo de entrevista que tiene un conjunto de preguntas predefinidas, pero también permite que el entrevistador haga preguntas adicionales para profundizar en las respuestas del entrevistado. Por ello, se realizarán entrevistas semiestructuradas dirigidas a personas con discapacidades que actualmente están empleadas en puestos administrativos de oficina.

Grupos focales: los grupos focales son un método de investigación cualitativa que se utiliza para recopilar información de un grupo de personas a través de una discusión guiada. Se llevarán a cabo grupos focales de personas con discapacidades físicas, cognitivas o intelectual. Estos grupos focales se conformarán de acuerdo con las características de los participantes, como el tipo de discapacidad, la edad y el género. Los grupos focales se grabarán en audio y se analizarán utilizando un análisis de discurso sobre las barreras que enfrentan para acceder al empleo en puestos administrativos de oficina.

Análisis de documentos: La investigación analizará documentos relevantes como Constitución de Costa Rica, la Ley No. 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley No. 8862 de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público para comprender el marco legal y las políticas relacionadas con el empleo de personas con discapacidad en Costa Rica.

Estas técnicas e instrumentos contribuirán con la sistematización de los datos de la investigación, con el objetivo de identificar factores asociados a la empleabilidad de personas con discapacidad en puestos administrativos de oficina, analizar los métodos de reclutamiento y selección utilizados por las instituciones e identificar los obstáculos que enfrenta esta población para el acceso a oportunidades de empleo.

Herramientas de uso para análisis de datos

A continuación, se presentan las herramientas de análisis de datos que se utilizarán para analizar la información que se obtenga de la temática propuesta:

Google Forms: es una herramienta gratuita que permite crear y distribuir encuestas en línea, es fácil de usar y puede ser utilizada por personas con diferentes niveles de experiencia en investigación. Para el análisis de datos de encuestas, Google Forms proporciona una serie de funciones integradas, como la creación de tablas de datos y gráficos. Estas funciones pueden ayudar a investigadores a identificar tendencias y patrones en los datos.

Excel: es una hoja de cálculo de Microsoft Office que se utiliza para el análisis de datos cuantitativos. Es una herramienta eficaz que ofrece una amplia gama de funciones y análisis de encuestas, Excel puede ser utilizado para realizar estudios estadísticos descriptivos, como la media, la mediana y la desviación estándar. Estos análisis pueden ayudar a los investigadores a comprender las tendencias y patrones en los datos.

Software de análisis de datos cualitativos: el software de análisis de datos cualitativos es una herramienta que ayuda a los investigadores a analizar datos cualitativos, como los obtenidos a través de entrevistas y grupos focales. Para el análisis de datos de entrevistas y grupos focales, el software de análisis de datos cualitativos puede ser utilizado para realizar análisis de discurso. Estos análisis pueden ayudar a los investigadores a comprender las experiencias y perspectivas de los participantes.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|------|--|-----------------|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1.9 | Entrega de documento al equipo asesor (Artículo Científico) | 100% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 23 de octubre | 23 de octubre | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Aplicación de correcciones (equipo asesor) | 100% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 29 de octubre | 29 de octubre | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Entrega del Anteproyecto a la Comisión | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 1 de noviembre | 1 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 | Realización de las técnicas (preguntas, formularios, entrevistas.) Validación de instrumentos. | 30% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 11 de noviembre | 15 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Aplicación de Correcciones CTFG | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 15 de noviembre | 20 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | Aplicación de técnicas e Instrumentos (Trabajo de campo) | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 21 de noviembre | 21 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Finalización de aplicación técnicas e Instrumentos para ser incluidos al documento. | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 21 de noviembre | 25 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Entrega de documento corregido al equipo asesor para última revisión | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 25 de noviembre | 27 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Aplicación de correcciones | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 27 noviembre | 28 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2.1 | Resultados, análisis de datos recolectados y discusión. (Instrumentos de investigación) | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 25 de noviembre | 27 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2.2 | Síntesis de respuesta (Gráficos de estudio) | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 27 de noviembre | 28 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Conclusiones (Caso) | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 27 de noviembre | 28 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3.1 | Revisión de idiomas para el artículo científico | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 30 de noviembre | 31 de noviembre | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisión del equipo asesor | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 31 de noviembre | 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Correcciones para documento final (Para defensa TFG) | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 2024 | 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Presentación pública TFG | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 2024 | 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Defensa TFG | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 2024 | 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Publicación de Artículo Científico | 0% | Margoth Córdoba Valenciano Ericka Isayana Corrales Vargas | 2024 | 2024 | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: (Córdoba y Corrales 2023)

Fuentes de consulta

- Adam et al (2017) *Licenciatura en Informatica Recursos Humanos*. Recuperado el 5 de setiembre de 2023: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/informatica/3/apunte/LI_1260_30096_A_RecursosHumanos_VI.pdf
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (2015) *El proceso de reclutamiento, selección e inducción de una empresa inclusiva*. Recuperado el 22 de octubre de 2023: https://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_4.pdf.
- Alianza Empresarial para el Desarrollo . (3 de diciembre de 2019). *36 empresas y organizaciones son reconocidas por sus prácticas de inclusión social y laboral de personas con discapacidad*. Recuperado el 22 de setiembre de 2023: <https://aedcr.com/noticias/36-empresas-y-organizaciones-son-reconocidas-por-sus-practicas-de-inclusion-social-y>
- Arias (2023 agosto 31) *¿Cómo hacer ofertas laborales inclusivas?* Contrabajo Fundación de Inclusión Laboral. Recuperado el 3 de octubre de 2023: [¿Cómo hacer ofertas laborales inclusivas? | FCT \(fundacioncontrabajo.cl\)](http://www.fundacioncontrabajo.cl)
- Arce y Chavarría (2004). *Contratación de personas con discapacidad física y sensorial, para puestos administrativos en el Ministerio de Trabajo, Contraloría General de la República y el Instituto Nacional de Seguros*. Heredia: Universidad Nacional.
- Asamblea Legislativa. (2 de mayo de 1996). *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N°7600*. Recuperado el 14 de setiembre de 2023: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=23261
- Asamblea Legislativa. (19 de agosto de 2008). *Aprueba Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo N° 8661*. Recuperado el 14 de setiembre de 2023: [Sistema Costarricense de Información Jurídica \(pgrweb.go.cr\)](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=23261)
- Asamblea Legislativa. (16 de Setiembre de 2010). *Ley de Inclusión y Protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público ley n.º 8862*. Recuperado el 14 de setiembre de 2023: [inclusionproteccionpersonasdiscapacidad.pdf \(tse.go.cr\)](http://www.tse.go.cr/inclusionproteccionpersonasdiscapacidad.pdf)
- Asamblea Legislativa. (30 de junio de 2016). *Ley para la Promoción de la Autonomía personal de las personas con discapacidad ley n.º 9379*. Recuperado el 14 de setiembre de 2023: www.tse.go.cr/pdf/normativa/promocionautonomiapersonal.pdf

- Ávila (2001). *Guía para la elaboración de la tesis: metodología de la investigación; como elaborar la tesis/ o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima: Ediciones R.A.
- Barrantes, R. (2016). *La Investigación: un camino al conocimiento*. En Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. EUNED.
- Bembibre (2019). *Definición de Barrera*. DefiniciónABC. Recuperado el 2 de octubre de 2023: <https://www.definicionabc.com/general/barrera.php>
- Bermúdez (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *INTERSEDES REVISTA ELECTRÓNICA DE LAS SEDES REGIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA*, 5. Recuperado el 6 de 5 de octubre de 2023: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Biel y Cardona (2009). *Los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Marco Jurídico Internacional Universal y Europeo*. Tesis doctoral, 15.
- Canossa (2017). *Inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de servicios costarricenses: implicaciones para las empresas y los colaboradores con discapacidad* 14. Recuperado el 13 de setiembre de 2023: <https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/123456789/9251/021433.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Campos y Cartín (2007). *Factores que Favorecen o Limitan el Acceso de las Personas con Discapacidad Física o Auditiva al Sistema Educativo Regular en la Educación Técnica*. Heredia: Universidad Nacional.
- Carreón (2019). *Guía para la inclusión de personas con discapacidad. Acceso a la justicia y derechos político-electorales* (1.a edición, 2019 ed.). (D. G. Documentación, Ed.) Ciudad de México: Editorial tejf. Recuperado el 10 de setiembre de 2023: https://www.te.gob.mx/paridad_genero/media/pdf/0f9935b0fe474d1.pdf
- Cascante (2011). *MÉTODOS MIXTOS DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 18 de setiembre de 2023: <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/390/GE2094%20M%C3%A9todos%20mixtos%20de%20investigaci%C3%B3n%20-%202011%20-%20Educaci%C3%B3n.pdf;sequence=1>
- Centro de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad. (2023). *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad*. Recuperado el 7 de octubre de 2023: <https://www.coe.int/es/web/compass/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities>
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad . (octubre de 2020). *Informes Institucionales*. Recuperado el 20 de setiembre de 2023: <https://conapdis.go.cr/transparencia/informes-institucionales/>

- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad- Conapdis. (17 de Diciembre de 2018). *Política institucional de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad*. Recuperado el 11 de setiembre de 2023: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=87792&nValor3=114530&strTipM=TC
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad-ONU. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado el 11 de setiembre de 2023: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Dirección General de Servicio Civil. (2021). *Protocolo de Atención a Personas con Condición de Discapacidad para el Área de Reclutamiento y Selección de Personal*. Recuperado el 28 de agosto de 2023: <https://www.dgsc.go.cr/documentos/accesibilidad/Protocolo-Atencion-PCD-RyS.pdf>
- Echeita (2013). Inclusión y exclusión educativa. De nuevo " Voz y quebranto". *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio de educación*, 99-118.
- Empleos de Cargill. (2023). *Banco de Talento Personas con Discapacidad* Recuperado el 30 de agosto de 2023: <https://empleos.cargill.es/trabajo/provincia-de-heredia/banco-de-talento-para-personas-con-discapacidad-costa-rica/31241/45391060304>
- Escorial (15 de Abril de 2022). *La falta de accesibilidad del transporte excluye a las personas con discapacidad*. Recuperado el 7 de setiembre de 2023 <https://hazrevista.org/innovacion-social/2022/04/falta-accesibilidad-transporte-excluye-discrimina-personas-discapacidad/>
- Escuela de Secretariado Profesional . (2023). *Documentos - Trabajos Finales de Graduación*. Recuperado el 3 de setiembre de 2023 <https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/documentos/3-trabajos-finales-de-graduacion>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2023). *¿Quiénes Somos? Heredia: Universidad Nacional*. Recuperado el 3 de setiembre de 2023: <https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos>
- Instituto Nacional de Aprendizajes. (2023). *Información de Interés*. Recuperado el 9 de setiembre de 2023: <https://www.ina.ac.cr/SitePages/acerca.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos-INEC. (2018). *Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018 Resultados Generales*. Recuperado el 13 de setiembre de 2023: <https://admin.inec.cr/sites/default/files/2022-09/reenadis2018.pdf>
- Meléndez (2016). *COMUNICACIÓN INTERNA INCLUYENTE: DOS ESTUDIOS DE CASO DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN BOGOTÁ*. Universidad del Norte, 30–31. Recuperado el 6 de setiembre de 2023: <http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v24n1/v24n1a02.pdf>

- MINAE. (2019). *COSTA RICA INFORME SOBRE TRANSPORTE*. Recuperado el 5 de octubre de 2023: https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/dsd/dsd_aofw_ni/ni_pdfs/NationalReports/costa_rica/web/transport.pdf
- Ministerio de Educación Pública. (22 de Agosto de 2018). *DIRECTRIZ N° DM- 45-08-2018-MEP El Ministro de Educación Pública*. Recuperado el 6 de setiembre de 2023: <https://mep.go.cr/sites/default/files/blog/ajduntos/directriz-45-08-2018.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (Diciembre de 2022). *DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y SECTORIAL*. Recuperado el 6 de setiembre de 2023: https://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/lineamientos-circulares-directrices-politicas%20internas/guia_politicas_institucionales_MTSS.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (18 de 05 de 2023). Departamento de Igualdad de Oportunidades para personas con Discapacidad. Recuperado el 6 de setiembre de 2023: <https://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>
- Mondy (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México : Prentice Hall.
- Naciones Unidas. (2006). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Recuperado el 20 de setiembre de 2023: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/standard-rules-equalization-opportunities-persons-disabilities>
- Nieto (2018). *Tipos de Investigación*. Obtenido de repositorio.usdg.edu.pe: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Organizacion Interneccional del trabajo. (2023). *Empresa Inclusiva*. Recuperado el 22 de setiembre de 2023: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_591068.pdf
- Presidencia de la República . (20 de octubre de 2020). *MOPT CELEBRA 160 AÑOS CON EJECUCIÓN HISTÓRICA DE OBRAS A LO LARGO DE TODO EL PAÍS*. Recuperado el 17 de setiembre de 2023: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/10/mopt-celebra-160-anos-con-ejecucion-historica-de-obras-a-lo-largo-de-todo-el-pais/#:~:text=Este%2020%20de%20octubre%20el,para%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.>
- Presidencia de la República. (23 de Marzo de 1998). *Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad N° 26831*. Recuperado el 7 de setiembre de 2023:

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC

Presidencia de la República. (16 de noviembre de 2021). *COSTA RICA Y ONU ACUERDAN ACCIONES URGENTES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Recuperado el 7 de setiembre de 2023: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/11/costa-rica-y-onu-acuerdan-acciones-urgentes-para-la-proteccion-de-los-derechos-humanos-de-las-personas-con-discapacidad/#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20el%20Gobierno%20de%20la%20Rep%C3%ABblica%2C,y%20normat>

Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española " Reto"*. Recuperado el 3 de octubre de 2023: <https://dle.rae.es/contenido/cita>

Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la Lengua Española "acción"*. Recuperado el 3 de octubre de 2023: <https://dle.rae.es/acci%C3%B3n>

Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española "oportunidad"*. Recuperado el 3 de octubre de 2023: <https://www.rae.es/dpd/oportunidad>

Restrepo (2017). *Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín*. Recuperado el 13 de setiembre de 2023: https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3518/Restrepo_A_Julian_D.pdf?sequence=1

Ríos (22 de Julio de 2013). *Condiciones de inclusión de la discapacidad frente a las barreras arquitectónicas, el reto: la inclusión Conditions for inclusion of disability against architectural barrierschallengethe inclusion*. Recuperado el 23 de setiembre de 2023: <https://sophia.ugca.edu.co/index.php/ugciencia/article/view/89/329>

Sampieri et al (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill. Recuperado el 19 de setiembre de 2023: <https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ>

Sanabria , Lozano y Muñoz (01 de Enero de 2022). *Limitantes para la vinculación laboral de personas con discapacidad física en organizaciones de servicio público. El caso de aspirantes para laborar en el Sistema Integrado de Transporte Público de una ciudad capital*. Recuperado el 17 de setiembre de 2023: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v32n85/0121-5051-inno-32-85-133.pdf>

Serrano et al (2013). *Discapacidad y barreras contextuales: una revisión narrativa*. Universidad Industrial de Santander. Escuela de Fisioterapia de la Universidad Industrial de Santander en Colombia. Recuperado el 17 de setiembre de 2023: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Internacional.pdf>

- Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo . (Noviembre de 2017). *Una oferta de empleo es la solicitud de personas*. Recuperado 24 de setiembre de 2023: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/SISPE_OFERTA_EMPLEO-Noviembre2017_2-190219.pdf
- Umaña (29 de mayo de 2023). *Las personas con discapacidad estudian con más apoyo y menos barreras en la UCR*. Recuperado el 17 de setiembre de 2023: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2023/5/29/las-personas-con-discapacidad-estudian-con-mas-apoyo-y-menos-barreras-en-la-ucr.html#:~:text=Ram%C3%ADrez%2C%20quien%20es%20Trabajadora%20Social%20con%20un%20doctorado,dentro%20de%20las%20que%20destaca%20el%20proye>
- UNICEF. (2022). *Política de Estrategia de Inclusión de la discapacidad*. Recuperado el 7 de octubre de 2023: [https://www.unicef.org/media/140161/file/UNICEF%20Disability%20Inclusion%20Policy%20and%20Strategy%20\(DIPAS\)%202022-2030.pdf](https://www.unicef.org/media/140161/file/UNICEF%20Disability%20Inclusion%20Policy%20and%20Strategy%20(DIPAS)%202022-2030.pdf)
- Valencia (30 de noviembre de 2017). *Breve Historia de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 17 de setiembre de 2023: <https://resumen.cl/articulos/breve-historia-las-personas-discapacidad>

Anexos

A continuación, se evidencian los consentimientos informados de las instituciones para realizar la investigación propuesta

Figura 2.
Consentimiento Informado INA.

Empresa: Instituto Nacional de Aprendizaje

Puesto laboral: Profesional INA 2

Ciudad: San José

Fecha: 25-9-2024

Yo, Yanci Bravo Salas , con cédula de identificación número 304720623, acepto participar de manera voluntaria en el proceso de recolección de datos para el proyecto titulado **“Inserción laboral de las personas con discapacidad para puestos en administración de oficinas en San José, al amparo de la legislación para la propuesta de acciones de mejora caso: Instituto Nacional de Aprendizajes sede central y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central en el periodo 2023- 2024”**, realizado por las estudiantes Ericka Isayana Corrales Vargas, con cédula de identidad número 207850056, y Margoth Córdoba Valenciano, con cédula de identidad 207810098.

Acepto participar en este proceso y me comprometo a responder las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible. Autorizo que las respuestas proporcionadas en las encuestas sean utilizadas exclusivamente con fines académicos. Los datos recopilados durante el proceso de investigación podrán ser utilizados para la sistematización y publicación del resultado final del trabajo de graduación de las estudiantes.

Manifiesto que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcance de dicho proceso de recolección de datos.

YANCI MARIA
BRAVO SALAS
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por YANCI MARIA
BRAVO SALAS (FIRMA)
Fecha: 2023.09.27
10:32:13 -0600

Firma: _____

Figura 3.
Consentimiento informado MOPT

Empresa: Dirección General de Ingeniería de Tránsito del MOPT

Puesto laboral: Jefe Departamento de Regionales

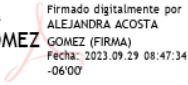
Ciudad: San José

Fecha: 29/09/23

Yo, Alejandra Acosta Gómez, con cédula de identificación número 1-1089-0063, acepto participar de manera voluntaria en el proceso de recolección de datos para el proyecto titulado **“Inserción laboral de las personas con discapacidad para puestos en administración de oficinas en San José, al amparo de la legislación para la propuesta de acciones de mejora caso: Instituto Nacional de Aprendizajes sede central y Ministerio de Obras Públicas y Transporte sede central en el periodo 2023-2024”**, realizado por las estudiantes Ericka Isayana Corrales Vargas, con cédula de identidad número 207850056, y Margoth Córdoba Valenciano, con cédula de identidad 207810098.

Acepto participar en este proceso y me comprometo a responder las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible. Autorizo que las respuestas proporcionadas en las encuestas sean utilizadas exclusivamente con fines académicos. Los datos recopilados durante el proceso de investigación podrán ser utilizados para la sistematización y publicación del resultado final del trabajo de graduación de las estudiantes.

Manifiesto que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcance de dicho proceso de recolección de datos.

Firma: ALEJANDRA ACOSTA GOMEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por
ALEJANDRA ACOSTA
GOMEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.09.29 08:47:34
-06'00