

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**UNA PROPUESTA DE OPCIÓN LABORAL PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE
DISCAPACIDAD (PCD) EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL (UNA).**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN SOMETIDO A CONSIDERACIÓN DEL
TRIBUNAL EXAMINADOR PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA.**

SUSTENTANTES:

FREDDY ARNOLDO CALVO RODRÍGUEZ

111520138

MAGALY SOFÍA SOLANO PÉREZ109820303

TUTOR:

SANTIAGO SARCEÑO BARQUERO

LECTORES:

Mag. GILBERT MORA RAMÍREZ

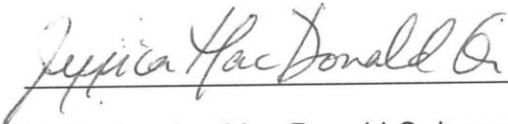
Lic. ESTEBAN MORENO QUESADA

CAMPUS OMAR DENGÓ, HEREDIA, COSTA RICA, AGOSTO 2022

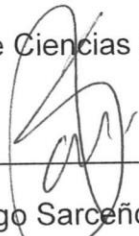
MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR



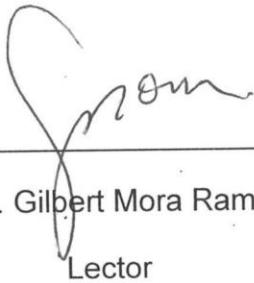
M.S.C. Andrea Barrantes Arrieta
Representante de la Decanatura de
la Facultad de Ciencias Sociales



M.Ps. Jessica Mac Donald Quinceno
Directora Escuela de Psicología



Dr. Santiago Sarceño Barquero
Tutor



Mag. Gilbert Mora Ramirez
Lector



M.E.T. Freddy Arnoldo Calvo Rodríguez
Sustentante



Lic. Magaly Sofia Solano Pérez
Sustentante

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal examinador para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Cumple con los requisitos establecidos por el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación abordó el tema de la empleabilidad, en el contexto de las personas en condición de discapacidad (PCD). Se analizaron todas sus variables a partir de los postulados teóricos de la psicología del trabajo con el propósito de proponer una estrategia de empleabilidad laboral para PCD en el área administrativa de la UNA.

En el primer capítulo se expone la justificación y el interés del equipo de investigadores por explorar la problemática, la pertinencia académica de su abordaje, el rol del profesional en psicología, así como la definición del objetivo general y los específicos que operativizaron la ejecución de la investigación. Además, de forma general se muestran los principales hallazgos resultantes del análisis de la problemática.

Un segundo capítulo describe el contexto estratégico y organizativo de la Universidad Nacional y del Programa Desarrollo de Recursos Humanos, instancia a la cual se dirige la propuesta resultante de esta investigación.

El tercer capítulo hace referencia a la propuesta metodológica que se utilizó para desarrollar la investigación, la cual es de tipo cualitativo con un enfoque fenomenológico porque describe la problemática social de la normalización del empleo para PCD considerando la relación entre las variables psicología, discapacidad y mundo del trabajo para explicar dicho fenómeno.

Asimismo, se describen las categorías y subcategorías que permitieron establecer las guías de preguntas para llevar a cabo las entrevistas abiertas, cuestionarios auto aplicables y grupos focales.

El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, su análisis y discusión, así como las vivencias de las personas investigadoras durante su experiencia de investigación.

En el quinto capítulo se expone la propuesta de una opción laboral para PCD en el área administrativa de la UNA.

Un sexto capítulo se conforma por las consideraciones finales que hacen referencia a las perspectivas a futuro relacionadas con el campo de intervención y el rol del profesional en psicología en el mismo, así como los aprendizajes logrados durante el proceso de investigación.

Finalmente, el séptimo capítulo describe las conclusiones y recomendaciones.

AGRADECIMIENTOS

A Dios en primer lugar, a quien debo todo lo que soy y lo que puedo ser. A mi esposa por su incansable amor y paciencia, porque ver el mundo a través de sus ojos me ha permitido ver más allá de lo aparente, para identificar lo que es realmente importante. A mi madre quien siempre creyó en mí, pero me lo mostró con sus acciones. A Danilo y Chris, que sin conocerme me prestaron su hombro para iniciar un sueño que ahora es realidad. A mi compañera de proyecto, Maga eres la mejor y he disfrutado cada día trabajando contigo, gracias por creer y confiar en mí, tu apoyo ha sido una bendición cada día.

En primer lugar, a mi Padre Celestial quien me da la fuerza y la valentía para emprender cada uno de mis proyectos. A mami y papi porque me demuestran su amor incondicional con pequeñas o grandes acciones todos los días, por su comprensión y paciencia en momentos difíciles. A Luis por apoyarme en todos mis proyectos y por recordarme que las metas se alcanzan paso a paso. A Kenia y Liz por sus oraciones y consejos. A mi compañero de proyecto y amigo Arnoldo por invitarme a caminar esta aventura académica que transformó mi vida, la cual disfruté muchísimo, gracias por creer en mí y brindarme tu amistad sincera.

DEDICATORIAS

A mi hermano Alexander, quien vivió en carne propia la historia que cuenta este documento, con su empeño, valentía, honestidad y calidad humana, logró demostrar que las personas en condición de discapacidad tenían mucho que aportar a la sociedad costarricense y fue precursor en ello. Por supuesto a mi madre, quien le enseñó a él y a todos nosotros el valor del trabajo y la honestidad, sin ella no sería quien soy.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han sido mi apoyo y con su ejemplo de vida me han enseñado que el trabajo honesto, la perseverancia y la responsabilidad son fundamentales para hacer mis sueños realidad. A las personas con discapacidad quienes con su experiencia de vida me han hecho más sensible a sus necesidades.

ÍNDICE

| | |
|---|-------------------------------|
| MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR | ¡Error! Marcador no definido. |
| RESUMEN EJECUTIVO | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iv |
| DEDICATORIAS | v |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | vii |
| ÍNDICE DE ANEXOS | vii |
| Capítulo I: Introducción | 1 |
| 1.1 Breve referencia al tema y el interés de los ejecutores por desarrollarlo | 1 |
| 1.2 Justificación de la pertinencia académica de la investigación | 3 |
| 1.3 El aporte de la psicología y del profesional en psicología..... | 3 |
| 1.4 Objetivos..... | 4 |
| 1.5 Breve referencia a los principales resultados..... | 5 |
| Capítulo II: Referente contextual o marco situacional | 6 |
| Capítulo III: Propuesta o estrategia metodológica..... | 11 |
| 1.6 Tipo de investigación | 11 |
| 1.7 Caracterización de la población consultada..... | 11 |
| 1.8 Fases de la investigación..... | 13 |
| Capítulo IV: Resultados..... | 16 |
| 4.1 Sistematización de la información..... | 16 |
| 4.2 Presentación de resultados..... | 23 |
| 4.2.1 Entrevistas abiertas o a profundidad..... | 23 |
| 4.2.2 Grupos focales..... | 43 |
| 4.2.3 Cuestionarios auto aplicados a PCD | 49 |
| 4.3 Discusión de los resultados | 55 |
| 4.3.1 La discapacidad en Costa Rica contextualizada al entorno laboral | 56 |
| 4.3.2 Mundo del trabajo y sus variables..... | 62 |
| 4.3.3 Aplicación objetiva y subjetiva del marco normativo | 67 |
| 4.3.4 Psicología como eje transversal y articulador | 74 |
| 4.4 Presentación del proceso vivido | 79 |

| | |
|--|----|
| Capítulo V: Propuesta de opción laboral para personas en condición de discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA | 80 |
| Capítulo VI: Consideraciones finales..... | 85 |
| 6.1 Perspectivas a futuro relacionadas con el campo de intervención y el rol del profesional en psicología en el mismo..... | 85 |
| 6.2 Aprendizajes logrados. | 86 |
| Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones | 87 |
| 7.1 Conclusiones | 87 |
| 7.2 Recomendaciones | 91 |
| Referencias | 95 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Principios, valores y fines | 7 |
| Figura 2. Categorías y subcategorías..... | 14 |
| Figura 3. Modelo comprensivo para la normalización del trabajo de las PCD..... | 56 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Condición laboral actual de las PCD consultadas | 50 |
| Gráfico 2: Porcentaje de profesionales que han aplicado adecuaciones. | 53 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexos 1 Guía de preguntas para la entrevista abierta dirigidas a PCD | 102 |
| Anexos 2 Guía de preguntas dirigida a las personas profesionales de la Dirección General del Servicio Civil (DGSC) | 103 |
| Anexos 3 Guía de preguntas dirigida a la persona profesional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) | 104 |
| Anexos 4 Guía de entrevistas dirigida a la persona profesional encargada del proyecto de empleabilidad laboral de la Universidad de Costa Rica (UCR) y a la jefatura de ADTH-PDRH-UNA | 105 |

| | |
|--|-----|
| Anexos 5 Guía de entrevista dirigida a las personas académicas vinculadas con el proceso de normalización del trabajo para PCD | 106 |
| Anexos 6 Guía de entrevista dirigida a persona representante de la Fundación Servio Flores Arroyo..... | 108 |
| Anexos 7 Guía de preguntas del grupo focal dirigido a personas profesionales externas a la UNA..... | 110 |
| Anexos 8 Guías de entrevista del grupo focal dirigido a las personas profesionales del Área de Formación y Actualización del Talento Humano (ADTH)..... | 112 |
| Anexos 9 Guía de preguntas del grupo focal dirigido a las personas profesionales del Área de Atracción y Dotación del Talento Humano (ADTH)..... | 113 |
| Anexos 10 Cuestionario auto aplicado para PCD | 115 |
| Anexos 11 Cuestionario auto aplicado dirigido a personas profesionales del PDRH . | 116 |

Capítulo I: Introducción

1.1 Breve referencia al tema y el interés de los ejecutores por desarrollarlo

La presente investigación abordó el tema de la empleabilidad, en el contexto de las personas en condición de discapacidad (PCD), quienes, debido a sus particularidades y necesidades específicas¹, requieren que las organizaciones, tomen en cuenta todos los factores implicados en la normalización del trabajo para PCD², como lo son los acomodos razonables, ayudas o apoyos técnicos.

Respecto al ámbito laboral, existen barreras físicas, actitudinales y de información que podrían dificultar el acceso de las PCD a un trabajo decente y en igualdad de condiciones, situación evidenciada por el dato estadístico de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicado en su sitio web oficial, al mencionar que el 80% de esta población en el mundo se encuentra en edad de trabajar pero debido a su condición experimentan mayores tasas de desempleo e inactividad económica en relación con las personas sin discapacidad (OIT.2021)

¹ En el proceso de diagnóstico preliminar que se presentó en el anteproyecto de esta investigación, se identificó que las personas en condición de discapacidad (PCD) visual, Personas no oyentes y Discapacidades físicas o de movilidad reducida (incluye solamente las que conservan movilidad completa o de al menos una de sus extremidades superiores), serían las que presentan la mejor expectativa de incorporación, desempeño y permanencia en la UNA. Por lo que las particularidades o necesidades específicas serían aquellas que se deriven de su condición y que requieran para desempeñarse en su puesto de trabajo.

² La normalización es un concepto utilizado en Europa y EEUU, para sustituir a los términos “integración” o “inserción”, pues estos últimos han tenido a lo largo de la historia, una connotación más relacionada con las barreras que enfrentan las PCD, lo cual deja entender que cuando esta población ingresa a la fuerza laboral, ocupa espacios que supuestamente no son para ellos, pues no están diseñados o adaptados según las necesidades de ese colectivo (Alcover, Martínez-Iñigo y Zambrano, 2007).

En el contexto costarricense, la encuesta nacional sobre discapacidad del 2018 (2019) realizada de forma conjunta por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), identificó que el 39,8% de las PCD tenían un empleo mientras que en la población sin discapacidad esa cifra representaba el 63,9%. Otro factor que podría generar desigualdad y en consecuencia condicionar el ingreso salarial de la PCD, es que un 40% de esta población labora menos de 40 horas semanales.

Estas cifras, ponen de manifiesto un posible riesgo psicológico, social y económico para esta población, pues aproximadamente un 60% se registra fuera de la fuerza laboral; aunque con los acomodados razonables, ayudas y apoyos técnicos adecuados, se generarían más oportunidades, de tal manera que la sociedad y la economía aprovechen la contribución que pueden realizar las PCD (OIT, 2010, p. 1). Esto, en tanto que las organizaciones procuren la ruptura de paradigmas, estereotipos y creencias sobre esa población.

Es de suma importancia que las PCD tengan las oportunidades para participar en la vida económica y social de manera plena y equitativa, para lo cual se requiere el aprovechamiento de herramientas como la innovación, que contribuyan a identificar nuevos mecanismos y estrategias, que cambien la realidad laboral de las PCD³. (Comisión Europea, 2010).

³ Estrategia europea sobre discapacidad 2010 – 2020. Un compromiso renovado para Europa sin barreras.

1.2 Justificación de la pertinencia académica de la investigación

Esta investigación es pertinente para el ámbito académico pues actualmente el abordaje de la discapacidad y el mundo del trabajo en la carrera de Psicología se encuentra fragmentado y se analiza de forma muy general. Además, a partir de la revisión documental se estableció que existe escasa bibliografía e investigación que integre las variables psicología, discapacidad y mundo del trabajo en una sola temática. Por lo tanto, este trabajo, constituye un nuevo aporte en esa dirección, el cual podría ser un insumo que contribuya a profundizar el conocimiento sobre esta temática en la Escuela de Psicología de la UNA, así como en otras carreras y proyectos de la institución.

1.3 El aporte de la psicología y del profesional en psicología

Esta realidad se analizó desde el enfoque de la psicología del trabajo, pues como lo describen Arnold y Randall (2012, p.20), esta disciplina integra elementos organizacionales (estructura, funcionamiento y diseño) y ocupacionales (interacción, desarrollo y comunicación), donde convergen los intereses de la organización con los de las personas trabajadoras, así como los de las mismas personas entre sí, lo cual permitiría construir una estrategia de inclusión laboral para PCD en el área administrativa de la Universidad Nacional (en adelante UNA).

Además, este trabajo propició una estrategia para contribuir con los esfuerzos institucionales que han procurado generar oportunidades laborales para PCD que permitan cubrir el 5% de las plazas vacantes en el sector administrativo, para dar

cumplimiento a lo establecido en la Ley 8862⁴ mismos que se han venido desarrollando, a través del Programa Desarrollo de Recursos Humanos y en los cuales, hasta el momento, no se han integrado las variables de psicología, discapacidad y mundo del trabajo.

Por otra parte, esta investigación plantea una visión multidisciplinaria que le permitiría a la UNA fortalecer su proceso de reclutamiento y selección al incorporar la Psicología como disciplina integradora que posibilita analizar la complejidad de la discapacidad en el mundo del trabajo desde la persona misma.

En consecuencia, a partir de la lectura del contexto psicosocial, el rol de la persona profesional en psicología consiste en aprovechar los aportes de las otras disciplinas para contribuir a la reducción de estereotipos e identificar posibilidades de mejora que favorezcan la normalización del empleo para las PCD, lo cual podría incidir en su calidad de vida, generando una nueva perspectiva organizacional que minimice la atención sobre su condición para centrarse en sus capacidades.

1.4 Objetivos

Para la ejecución de la presente investigación se propuso un objetivo general que consistió en diseñar una propuesta integral de inclusión laboral para personas con discapacidad en el área administrativa de la Universidad Nacional, así como de dos específicos, a saber: revisar el contexto normativo y las condiciones del proceso de contratación laboral para PCD vigente en el área administrativa de la UNA y un segundo

⁴ Ley de Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público.

objetivo el cual refiere a indagar sobre aquellos aspectos que las PCD y los profesionales en psicología, recursos humanos y discapacidad consideran necesarios para que una estrategia laboral sea inclusiva.

1.5 Breve referencia a los principales resultados

El principal hallazgo que se identificó es la pertinencia de analizar la problemática de la normalización del trabajo para la PCD considerando que los elementos discapacidad, mundo de trabajo y marco regulatorio se encuentran interconectados entre sí. Esta realidad impone la necesidad de definir una estructura de análisis que permita abordar esta complejidad de manera integral a partir de la persona.

Como un segundo hallazgo, se evidenció que existe una visión en Costa Rica sobre la discapacidad, la cual ha tenido repercusiones en el mundo del trabajo. Esa visión ha generado un constructo social a lo largo de tres etapas en el tiempo: la primera podría situarse antes de la década de los ochenta; la segunda entre las décadas de los años ochenta y mediados de los noventa y una tercera etapa que surge con la promulgación de la Ley 7600⁵ en el año de 1996 que se extiende hasta la actualidad.

Un tercer hallazgo refiere al reconocimiento de que Costa Rica fue pionera a nivel latinoamericano en establecer un marco regulatorio en defensa de los derechos de las PCD, incluyendo su incorporación al trabajo.

⁵ Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

Como último hallazgo, se determinó la importancia de considerar a la psicología como eje articulador y transversal, pues constituye la disciplina que posiciona a la persona como punto de partida en el proceso de normalización del trabajo.

Capítulo II: Referente contextual o marco situacional

La investigación se llevó a cabo en el Programa Desarrollo de Recursos Humanos (en adelante PDRH) de la UNA, la cual es una de las cinco universidades estatales de la República de Costa Rica.

Esta institución universitaria, fue fundada en el año de 1973 y está ubicada en la provincia de Heredia. Cuenta con ocho campus distribuidos en distintas regiones del territorio costarricense. En la región central se ubica el Campus Omar Dengo y la Sede Interuniversitaria de Alajuela; entre las regiones Huetar Atlántica y Huetar Norte y Caribe se encuentra el Campus Sarapiquí; en la sede Regional Brunca se ubican los Campus Pérez Zeledón y Coto; en la sede Regional Chorotega se localizan los Campus Liberia y Nicoya. Además, en la región Pacífico Central se ubican dos estaciones biológicas, el Parque Pacífico Marino y la Estación Nacional de Marina y Ciencias Costeras.

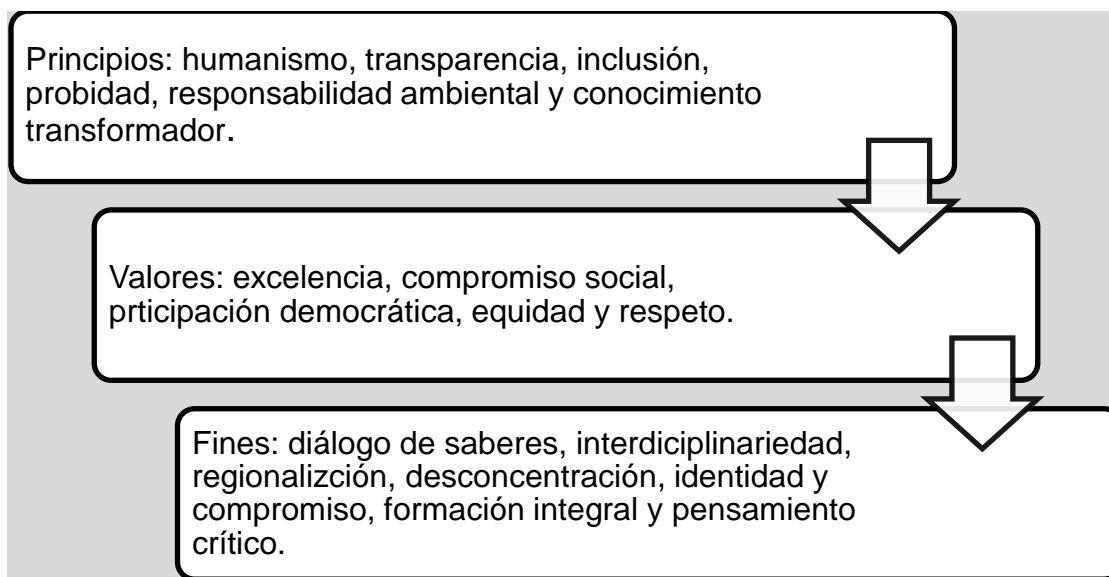
Esta institución universitaria tiene gran prestigio tanto a nivel nacional como internacional, es reconocida como una universidad humanista, dedicada a la investigación y a la proyección social.

El artículo 4 del Estatuto Orgánico la define como *“una institución de derecho público que goza de autonomía plena en materia de gobierno, de administración y de organización. Está facultada para formular su propia organización y reglamentación, y ejercer su libertad para decidir sobre los asuntos que le competen. En el cumplimiento*

de sus fines *tiene capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. Es de su competencia abrir carreras, adoptar planes y programas de estudio, nombrar el personal que necesite, así como otorgar, reconocer y equiparar grados académicos, títulos profesionales y certificados de estudio. Aprobará los reglamentos y normas que estime necesarios para la organización y funcionamiento de sus diversos órganos, disponer de su patrimonio y llevar a cabo las acciones contractuales convenientes, con apego al orden jurídico*" (Universidad Nacional, 2015.p.21)

Su quehacer universitario se rige por principios, valores y fines, mismos que están establecidos estatutariamente, los cuales se presentan en la figura 1.

Figura 1. Principios, valores y fines.



Fuente: Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional. 2015.
Elaboración propia. Abril 2020.

La acción sustantiva de la Universidad está a cargo de los estamentos académico y administrativa, la cual se realiza mediante la docencia, la investigación, la extensión, la producción, así como otras formas que establezca la normativa institucional, misma que

responde a los principios, valores y fines, aspecto que se ve reflejado a través de la misión y visión, a saber:

Misión

“La Universidad Nacional genera, comparte y comunica conocimientos, y forma profesionales humanistas con actitud crítica y creativa, que contribuyen con la transformación democrática y progresiva de las comunidades y la sociedad hacia planos superiores de bienestar.

Con la acción sustantiva contribuye a la sustentabilidad ecosocial y a una convivencia pacífica, mediante acciones pertinentes y solidarias, preferentemente, con los sectores sociales menos favorecidos o en riesgo de exclusión.” (UNA Transparente, 2017)

Visión

La Universidad Nacional será referente por su excelencia académica, por el ejercicio de su autonomía, innovación y compromiso social en los ámbitos regional y nacional, con reconocimiento y proyección internacional, con énfasis en América Latina y el Caribe.

Su acción sustantiva propiciará un desarrollo humano sustentable, integral e incluyente que se fundamentará en el ejercicio y la promoción del respeto de los derechos humanos, el diálogo de saberes, la interdisciplinariedad y un pensamiento crítico.

Su gestión institucional se caracterizará por ser ágil, flexible, desconcentrada, con participación democrática, transparente, equitativa e inclusiva, que promueve estilos de vida saludable. (UNA Transparente, 2017)

En cuanto a su modelo de gobernanza, la institución creó una estructura constituida por la totalidad de los órganos responsables de los procesos permanentes de planificación universitaria según se describen a continuación:

- a. Modelo de gobierno: está compuesto por las asambleas, como instancias de definición de metas, fines y orientaciones, mediante el ejercicio participativo y democrático, así como la rendición de cuentas.
- b. Modelo de gestión académica: lo conforman los consejos cuyos integrantes son nombrados o destituidos por las asambleas.
- c. Modelo administrativo: lo constituyen el personal electo democráticamente, saber: el rector, los decanos de facultad, centro y sede regional y los directores de unidad académica. Además, lo integra un conjunto de órganos desconcentrados y un sistema de apoyo administrativo al servicio del desarrollo de la acción sustantiva.

En este último modelo se ubica el PDRH, el cual presenta una estructura orgánica compuesta por una dirección y sus respectivas áreas, las cuales gestionan para el estamento administrativo los procesos referentes al reclutamiento y selección; clasificación y valoración de perfiles de cargos por competencias; evaluación del desempeño; formación y desarrollo del personal. Los procesos relacionados con salud laboral; documentación y control de pagos y asuntos disciplinarios abarcan tanto el estamento administrativo como el académico.

Para los intereses de esta investigación se puntualizó en el proceso de reclutamiento y selección, el cual es llevado a cabo por el Área de Atracción y Dotación del Talento Humano (en adelante ADTH), mismo que verifica el cumplimiento de las normas de selección para propiciar la atracción y promoción de personas candidatas en el área administrativa de la universidad.

Este proceso se regula por el Artículo 37 de la IV Convención Colectiva de Trabajadores de la Universidad Nacional, el cual, en resumen, establece los criterios, condiciones y parámetros que norma la contratación del personal administrativo de la UNA. En lo referente a las PCD, el inciso 23 del mencionado artículo señala que “Con el propósito de garantizar la protección e inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad, se faculta al PDRH a realizar los ajustes necesarios a los mecanismos establecidos en esa norma. *(IV Convención Colectiva de Trabajadores de la Universidad Nacional, p. 17-21)*

En consecuencia, al ser esta sección la responsable de establecer las condiciones para reclutar y seleccionar a una persona que esté interesada en ocupar un puesto administrativo en la UNA, puso en marcha una iniciativa de inclusión laboral para PCD en el 2016, definiendo como documento guía: Procesos concursales para personas con discapacidad que determina los mecanismos de atracción y dotación de personas con discapacidad para la conformación de registros de elegibles paralelos.

De acuerdo con los registros de ADTH, desde el período 2016 a mayo de 2021 se han contratado un total de 7 personas con discapacidad en puestos de conserjería y oficinista.

Capítulo III: Propuesta o estrategia metodológica

1.6 Tipo de investigación

Las investigaciones cualitativas tienen diferentes enfoques, el fenomenológico tiene como objetivo explorar, describir y comprender un tema o problema que un grupo de personas tienen en común a partir de sus experiencias con un determinado fenómeno; además, recoge las vivencias, emociones, razonamientos, visiones y percepciones entre muchos otros elementos, para puntualizar en la esencia de las experiencias compartidas por las unidades de investigación. Se pretende con este enfoque, analizar el fenómeno desde el punto de vista individual, así como a través de la perspectiva construida colectivamente, para generar las categorías de análisis vinculadas al fenómeno y entre sí mismas (Hernández, et al, 2014, pp. 493-494).

De acuerdo con lo anterior, esta investigación es de tipo cualitativo con un enfoque fenomenológico que describe la problemática social de la normalización del empleo para PCD, estableciendo una relación entre las variables psicología, discapacidad y mundo del trabajo para explicar dicho fenómeno. También, procura indagar la complejidad que genera interrogantes en un contexto particular, por ejemplo, ¿cómo se podría fortalecer el proceso de contratación de PCD en el área administrativa de la UNA?

1.7 Caracterización de la población consultada

Los criterios que caracterizan a las PCD incluidas en esta investigación se describen a continuación:

a. **Tipología de discapacidad:** Los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) del 2014, señalan que las tres principales discapacidades en Costa Rica son: deficiencia visual parcial o total, movilidad reducida y problemas auditivos parciales o totales. Por lo tanto, la población estará conformada por personas en condición de discapacidad (PCD), específicamente con la tipología que se detalla a continuación:

- Discapacidad visual.
- Personas no oyentes.
- Discapacidades físicas o de movilidad reducida. Dentro de esta tipología se incluye solamente aquellas personas que conservan la movilidad completa o de al menos una de sus extremidades superiores. Este criterio coincide con la identificación de las funciones y actividades de los puestos operativos, técnicos, profesionales y de dirección del área administrativa de la UNA que eventualmente pudieran ocupar.

Por otra parte, según la información obtenida de algunas instancias en el proceso de diagnóstico preliminar, se logró identificar que éstas tres tipologías serían las que presentan la mejor expectativa de incorporación, desempeño y permanencia en la UNA.

b. **Edad:** El rango de edad de la población es de 18 a 40 años. La edad inicial, se delimitó considerando los siguientes aspectos:

- ✓ La edad mínima para optar por un puesto de trabajo en la UNA es de 18 años.
- ✓ Edad promedio para que la persona oferente obtenga el requisito de educación formal mínimo que se requiere para participar por un puesto.

- ✓ La persona oferente debe tener al menos un año de experiencia en el puesto para el que participa.

Para determinar la edad tope, se contempló el tiempo promedio para concluir una carrera universitaria y acumular experiencia en la ocupación.

- c. **Nivel de educación formal:** La población que haya concluido con al menos la educación general básica, es decir hasta tercer año de secundaria, siendo este el nivel mínimo que se requiere para optar por algún puesto de trabajo en la UNA.

En cuanto a la población de profesionales, los criterios que la caracterizaron fueron los siguientes:

- a. **Formación académica:** Formación académica en las siguientes áreas del conocimiento: psicología, discapacidad, recursos humanos, trabajo social, educación especial, terapia ocupacional y afines.
- b. **Vinculación con estrategias de empleabilidad laboral para PCD:** Participar o haber participado en procesos de normalización del trabajo en instituciones públicas o privadas.
- c. **Personas funcionarias del PDRH- UNA:** Personas que laboren en el PDRH para conocer su percepción sobre los procesos de inclusión laboral que realiza la institución.

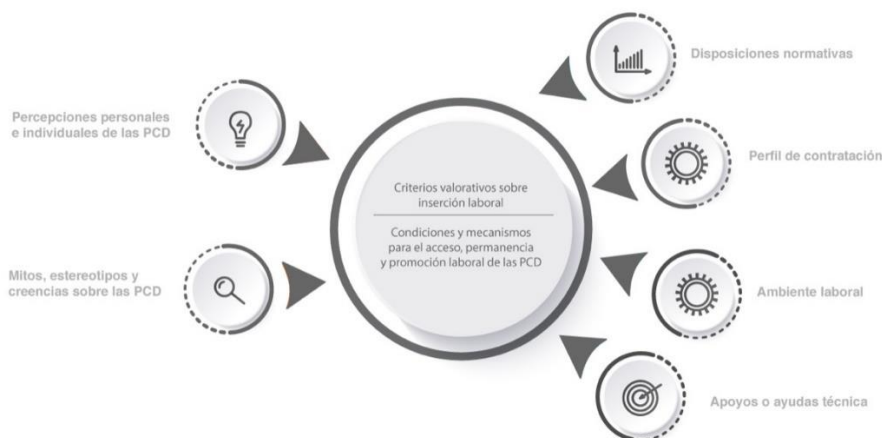
1.8 Fases de la investigación

En la primera fase de la investigación se utilizó la herramienta de revisión documental, por medio de la cual se obtuvieron datos duros, relacionados con la

normativa nacional e institucional en materia de contratación laboral y específicamente la referida a las PCD; cifras y estadísticas de contratación de PCD en la UNA y el estado del arte de la iniciativa para contratación de esta población en la UNA que se desarrolla desde el 2016.

Para una mejor interpretación de la información recopilada en la primera fase, se consideró pertinente establecer las categorías de análisis que se muestran en la figura 2, de las cuales se derivaron los tópicos para la construcción de las guías de entrevistas abiertas y de los cuestionarios auto aplicables, herramientas propias de los estudios exploratorios según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Figura 2. Categorías y subcategorías



Elaboración propia. Febrero 2021.

Estas herramientas se aplicaron a dos poblaciones distintas, las PCD y profesionales en psicología, discapacidad, recursos humanos, trabajo social, educación especial, terapia ocupacional, entre otros.

Las entrevistas abiertas y los cuestionarios auto aplicables dirigidos a las PCD permitieron conocer su experiencia de contratación, permanencia y promoción en la organización, así como los factores que según su opinión puedan contribuir a fortalecer tales procesos; mientras que, en el caso de la población de profesionales, permitió indagar respecto de los elementos que podrían ser determinantes para establecer un proceso de normalización del trabajo para PCD.

De igual manera, las categorías de análisis permitieron delimitar la guía para la ejecución de los grupos focales, como tercera herramienta, mismos que fueron desarrollados con profesionales de las áreas antes mencionadas, con la intención de profundizar e integrar sus aportes a la temática.

Finalmente, la tercera fase consistió en la sistematización de la información obtenida en las etapas anteriores y su posterior análisis para elaborar la propuesta de inclusión laboral de PCD para el sector administrativo de la UNA.

Ahora bien, respecto a la evaluación que se realiza en los proyectos de investigación (González, 2005), se aplicó la evaluación ex ante para valorar la viabilidad, utilidad y factibilidad del proyecto a través de consultas a profesionales en psicología, discapacidad y recursos humanos y PCD. Igualmente, se consideraron las estadísticas relacionadas con los procesos de contratación laboral de la UNA.

Posteriormente, se efectuó la evaluación “durante” a través de mecanismos de monitoreo que permitieron dar seguimiento a los plazos, tareas y objetivos para cada etapa de la investigación, tales como el uso de correos electrónicos, grabaciones de los grupos focales y entrevistas, así como listas de asistencia.

En cuanto a la evaluación “ex post”, es pertinente aclarar que debido a que el alcance de esta investigación constituye la presentación de una propuesta no es posible realizar dicha evaluación, ya que su implementación les atañe a las autoridades institucionales competentes.

En términos generales la evaluación realizada responde al estilo formativo, pues el monitoreo y las evaluaciones parciales, no pretendieron en ningún momento constituirse en criterios completos o terminados, sino en elementos de aprendizaje para optimizar las siguientes etapas de la investigación

Capítulo IV: Resultados

Este apartado se encuentra dividido en cuatro secciones, en la primera se conceptualizan las categorías de análisis, las cuales permitieron delimitar los datos de relevancia para esta investigación.

Posteriormente, se presenta la información obtenida de los grupos de interés, discusión de resultados y las vivencias de los investigadores durante el proceso.

4.1 Sistematización de la información.

Primeramente, se conceptualizan las categorías de análisis y sus respectivas subcategorías, las cuales permitieron la sistematización de la información, consignando sus significados y el marco teórico con el que se aplicaron.

Categoría criterios valorativos sobre inserción laboral

Esta categoría engloba las percepciones de las PCD y de las personas relacionadas con el proceso de contratación laboral, ya sean patronos, personal con formación en recursos humanos, psicología, entre otros, respecto de los elementos que deberían integrar el proceso de normalización del trabajo de las PCD.

Para una mejor comprensión, esta categoría se ha dividido en dos subcategorías, la primera refiere a las percepciones personales e individuales de las PCD sobre el proceso de contratación laboral, las cuales dan cuenta de las expectativas, que tienen esas personas al intentar obtener un puesto de trabajo, es decir, todo aquello que esperan recibir de la empresa o institución contratante, incluyendo aspectos como salario, jornadas y apoyos técnicos, así como lo que piensan que pueden aportar a su posible patrono (Alcover, et al, 2007).

Esas percepciones personales e individuales de las PCD resultan de interés al formular una propuesta de empleabilidad para esa población, pues son variables que interactúan junto a otros factores y pueden favorecer o dificultar la normalización del empleo para las PCD, en una relación multicausal para todas las partes involucradas (Alcover y Pérez, 2011).

En complemento, según López (2006), los nuevos paradigmas para comprender la discapacidad exigen que las PCD tengan una participación real y activa, en la discusión, diseño y puesta en marcha de soluciones en temas como la normalización del empleo, integrando sus experiencias y percepciones, con el propósito de lograr una

respuesta adecuada a las necesidades y requerimientos de la población en condición de discapacidad.

La segunda subcategoría refiere a mitos, estereotipos y creencias sobre las PCD, que junto a otros factores podrían impedir la efectiva incorporación de esas personas a la fuerza laboral de un país y en el caso particular, a la UNA, los cuales se presentan tanto en las organizaciones como en las personas que interactúan diariamente con las PCD que logran acceder a un puesto de trabajo (Alcover y Pérez, 2011).

Para estos autores, las creencias, mitos o estereotipos sobre las capacidades, habilidades o derechos de la PCD, afecta tanto las posibilidades de contratación como el rendimiento y la calidad de su desempeño.

Razón por la cual, Polo, et al (2011), establecen la importancia de la formación y contacto con la discapacidad durante los procesos académicos, para que los profesionales tengan una mejor respuesta, comprensión e interacción con esa población, de tal manera que se amplíen las oportunidades de normalizar el empleo para las PCD.

Báez-Lebrón (2014) por su parte, explica que los prejuicios que existen sobre las PCD en lo referente al ámbito laboral provocan una competencia desigual con otros trabajadores, sobre todo si se considera que la crisis por desempleo en Latinoamérica tiene mayor incidencia en esta población. Esta autora señala también, que, a partir de esos prejuicios, se han diseñado líneas de abordaje que caen en una sobreprotección normativa contraproducente, pues al buscar la rigurosidad en el cumplimiento de los derechos de las PCD, termina por convertirse en un factor excluyente y negativo para la normalización del empleo de ese colectivo.

De igual manera, ambas subcategorías están vinculadas con lo que se denomina en Psicología Laboral, “contrato Psicológico (CP)”, el cual está constituido por el conjunto de todas las expectativas que tienen todas las partes involucradas en los procesos de normalización del empleo para las PCD (Alcover, et al, 2007).

Categoría condiciones y mecanismos para el acceso, permanencia y promoción laboral de las PCD

Esta categoría considera factores internos y externos de los procesos de contratación laboral que intervienen de manera directa e indirecta en la posibilidad que tienen las PCD para incorporarse al mercado laboral, permanecer en sus empleos, así como para acceder a mejores puestos, salarios y condiciones. Esta categoría se subdivide en cuatro subcategorías.

Tomando en cuenta que la legislación vigente ha logrado que las PCD tengan opciones para incorporarse al mercado laboral se consideró pertinente abordar como primera subcategoría la revisión de las disposiciones normativas existentes alrededor de los procesos de contratación laboral para las PCD.

Esa subcategoría se definió por el equipo investigador como todo aquel conjunto de disposiciones legales, ya fueran generales o específicas para las PCD, que rigen los procesos de contratación en la UNA, las cuales según Báez-Lebrón (2014), en el caso de las PCD, procuran el cumplimiento efectivo de los derechos de ese colectivo.

La segunda subcategoría se integró a partir de los requisitos ineludibles que deberían tener las PCD para integrarse como trabajadores en el área administrativa. Entre ellos se encuentran aspectos de educación formal, profesional y/o técnica, así

como las habilidades y competencias resultantes de la experiencia acumulada al realizar algún oficio.

Según Báez-Lebrón (2014), cuando las características del perfil de las PCD coinciden con los requerimientos de algún puesto definidos por la organización, se incrementan las posibilidades para competir por el puesto y en caso de ser contratado, desempeñarse de forma adecuada.

Tal es la importancia del perfil de las PCD, al igual que en cualquier otra persona trabajadora, que (Verdugo, et al, 2011), resaltan la importancia del empleo con apoyo (ECA), para que las PCD puedan alcanzar un nivel, que les permita ser competitivos y acceder cada vez más, a puestos de trabajo con mejores condiciones y posibilidades de permanencia, así como la promoción a estratos superiores dentro de la fuerza laboral.

Considerando lo anterior, resulta de gran importancia el análisis del perfil de las PCD, como elemento esencial para que alcancen sus objetivos personales por medio del trabajo (Verdugo et al, 2011), y para que la institución contratante obtenga mejores resultados del trabajo realizado por este colectivo.

La tercera subcategoría, comprende todo aquello que Arnold & Randall (2012), define como “ambiente laboral”, en el cual, se pueden identificar elementos tales como equipos y colaboración de los compañeros, reglas o normas internas de trabajo, demandas, control que tienen los trabajadores de su situación, presión o exigencia de calidad y tiempo entre muchos otros.

Ese mismo autor advierte la importancia del ambiente laboral, en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores, algo que, a su vez, redundará en el rendimiento, la

calidad del trabajo, la motivación, así como la identificación con la institución o empresa para la cual laboran.

Se presenta entonces, una sinergia entre las características del trabajador y el ambiente laboral, la cual puede generar una relación trabajador-empresa, productiva y positiva, o deficiente y por lo tanto negativa, lo cual tiene también influencia en la salud de los trabajadores, a nivel físico y psicológico (Alcover y Pérez, 2011).

Más específicamente en lo relacionado con las personas trabajadoras con discapacidad, los modelos teóricos actuales, señalan que deben considerarse las vivencias, creencias y situaciones que experimentan esas personas en su entorno laboral para que junto al criterio de los expertos contribuya a la construcción de un ambiente laboral adecuado, pues los estereotipos y mitos alrededor de las PCD, tienen mayor impacto que en las personas sin discapacidad (PSD), cuando se intenta desarrollar un ambiente laboral saludable (López González, 2006).

Con este panorama, es claro que una estrategia integral para la incorporación de PCD en un puesto de trabajo, requiere la revisión, análisis, así como la discusión de todos esos elementos que intervienen en la construcción del ambiente laboral, pues en criterio del equipo investigador, ello determina en gran medida, la posibilidad de que una PCD pueda tener una experiencia favorable como parte de la fuerza laboral y de igual forma cuente con las condiciones propicias para su permanencia y promoción dentro de la institución.

Finalmente, la cuarta subcategoría refiere a lo que O'Reilly (2007) ha denominado "*apoyos o ayudas técnicas y personales*". Este autor identifica en la línea de apoyos

técnicos, a todos aquellos elementos relacionados con la infraestructura, herramientas tecnológicas u otros equipos, que sirven a las PCD para su vida cotidiana y su desempeño en el centro de trabajo, tales como lectores de pantalla, aparatos auditivos, accesos ampliados y rampas para sillas de ruedas entre muchos otros. Mientras que las ayudas técnicas o personales refieren a personas o animales que contribuyen al desplazamiento o acceso de las PCD a lugares, equipos o información inaccesibles por medio de los apoyos técnicos.

Estos elementos vendrían a satisfacer aquellas necesidades o requerimientos particulares y específicos que presentan las PCD durante el proceso de postulación, selección y contratación, así como en el centro de trabajo, para aplicar y aprovechar sus capacidades a las tareas que su puesto les demanda, ofreciendo resultados óptimos y adecuados a su contratante, a lo que Báez Lebrón (2014), define como acomodados razonables.

Según esta autora, son el conjunto de adaptaciones o cambios lógicos, que las organizaciones pueden aplicar en un ambiente de trabajo u ocupación, que genere mejores condiciones para que la PCD desempeñe su labor en el centro de trabajo, de manera más normal, eliminando en todo lo posible, el impacto que tiene la existencia de barreras físicas y actitudinales, sobre su desarrollo como parte de un grupo de trabajadores.

El término razonable, para ambos autores, refiere a modificaciones, acomodados o equipos, que no representan una variación sustancial o completa de las condiciones que tienen los centros de trabajo, tal podría ser el caso de la construcción de una rampa, la

ampliación de algún acceso, señalización luminosa y audible, uso de software especializado y personal capacitado para colaborar con las PCD por citar algunos. Además, se considera razonable, aquel acomodo que no le supone un costo desproporcionado a la empresa para su implementación, es decir, que está al alcance de la organización y representa un beneficio para la PCD trabajadora y para la empresa (O'Reilly, 2007).

Teniendo en cuenta lo anterior, para esta investigación resulta de la mayor pertinencia incluir dentro de sus líneas de análisis la subcategoría de ayudas y apoyos técnicos, pues sin duda, su existencia determina de forma directa, la posibilidad y oportunidad que podrían tener las PCD, para conseguir su inserción laboral al área administrativa de la UNA, y contribuir a su permanencia y promoción.

4.2 Presentación de resultados

Según lo planteado en la metodología de esta investigación, se utilizaron tres herramientas para la recolección de datos a saber: entrevistas abiertas, grupos focales y cuestionarios auto aplicados. A través de ellas se obtuvo una serie de resultados que permitieron el análisis de la complejidad de la normalización del trabajo para las PCD, los cuales se presentan a continuación.

4.2.1 Entrevistas abiertas o a profundidad

Este instrumento fue aplicado a un total de diez personas, de las cuales dos son PCD que laboran actualmente en instituciones públicas, otras cuatro se encuentran vinculadas a procesos de contratación de PCD en instituciones públicas, dos son

académicas con experiencia en la normalización del trabajo para ese colectivo, otra persona es la jefatura de ADTH de la UNA y la última labora para una fundación que está vinculada con la temática de la normalización del trabajo para las PCD.

PCD que laboran actualmente

Las dos PCD seleccionadas se encuentran laborando actualmente en instituciones públicas desde hace más de treinta años.

Su participación se consideró de suma pertinencia por tres razones. La primera es porque se incorporaron al mundo del trabajo en una época en la que era inusual que esa población trabajara, y además no existían regulaciones que garantizaran su participación en el mercado laboral. Por lo que sus aportes brindaron un panorama claro sobre la situación que han experimentado las PCD desde la década de los 80, respecto de la problemática planteada en esta investigación, tanto desde la perspectiva personal, como familiar y de cierta forma institucional.

La segunda razón, es porque ambas fueron precursoras en la lucha por el derecho al trabajo de las PCD en Costa Rica al cofundar una de las primeras asociaciones privadas constituidas en el país para gestionar la incorporación de personas no videntes a instituciones públicas a principios de los años 80 denominada Asociación Pro Trabajo Capacitación e Inserción del No Vidente (APTRACINV). Su alcance se extendió para beneficiar a personas con otros tipos de discapacidad, logrando en sus inicios, que se abrieran oportunidades laborales para esa población en más de diez instituciones públicas en las que se incorporaron aproximadamente 50 personas.

Por último, estas personas permanecen ligadas a la defensa de los derechos de la PCD, sumando más de treinta años en esa labor y han sido parte de las Comisiones Institucionales en Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) en las instituciones donde trabajan, lo que les ha permitido desarrollar amplio conocimiento acerca de los cambios que se han generado para ese colectivo en el mundo del trabajo.

Con relación al aspecto ético, cabe destacar que se siguieron todas las normas. Asimismo, las personas entrevistadas, al ser no videntes, expresaron su deseo de que el consentimiento informado quedara consignado en la grabación de la entrevista, la cual se utiliza únicamente para efectos de transcripción y sistematización de información. El registro digital se encuentra en custodia del equipo investigador en caso de requerir alguna verificación. Así las cosas, se utilizan los nombres verdaderos de las personas y todos sus datos reales.

Las entrevistas fueron realizadas en sus respectivos lugares de trabajo de manera presencial el 31 de julio de 2018 y se utilizó una guía de preguntas para dirigir dichas entrevistas (anexo 1)

Roberto Sancho Álvarez

El señor Sancho Álvarez ha sido funcionario de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.) por más de 30 años. Inició como operador de elevador, pasando por varios puestos operativos y técnicos, hasta encontrarse en la actualidad como vocero de prensa de esa institución.

El principal resultado obtenido de esta entrevista fue poder establecer una línea de tiempo certera, respecto de la ruta que ha seguido la problemática de la incorporación

laboral de PCD en el país. Gracias al aporte de don Roberto se pudieron identificar al menos tres momentos históricos distintos. El primero lo sitúa en una época previa a los años ochenta cuando las PCD no tenían ninguna participación a nivel social, académico ni laboral.

Indicó que “las personas con discapacidad eran enviadas a un cuarto en la parte de atrás de las casas...para que nadie los viera porque a las familias les daba vergüenza porque eran vistos como un castigo de Dios y personas totalmente dependientes e incapaces de cuidarse a sí mismos” (Sancho, 2018). No obstante, lo anterior, a partir de la década de los cuarenta, ubica un cambio importante en el paradigma de la discapacidad, pero solo en lo relacionado con la educación.

Expresa que “con la llegada al país de don Fernando Centeno Güell hay un cambio y él se propone demostrar que la persona con discapacidad es educable...con su propio dinero inicia una escuela para personas con discapacidad en las cercanías del parque Morazán”, “luego los mismos estudiantes se convirtieron en los maestros...un Alexis Quesada en la música, Antonio Esquivel quien quedó ciego ya siendo adulto y el mismo Humberto Marengo siguieron con el legado de don Fernando y empezaron una nueva etapa en la educación” (Sancho, 2018)

Ese cambio en el paradigma llevó a estos maestros a intentar capacitar a las PCD para que aprendieran algún oficio, por lo que les enseñaron a fabricar colchones de paja y escobas de millo, esto a partir de los años setenta, aunque no incorporados a una empresa, sino desde de sus casas. Por lo que sería hasta la siguiente década que se iniciaría una etapa distinta en lo laboral para las PCD.

Un segundo momento histórico, fue ubicado por el entrevistado a partir de la década de los ochenta, cuando se inició un movimiento para intentar que algunas instituciones públicas y empresa privadas abrieran oportunidades de trabajo para ese colectivo, el cual fue liderado por su hermano Juan Sancho Álvarez junto con la participación de otras personas no videntes

Al respecto indicó: “fuimos a instituciones como el INS (Instituto Nacional de Seguros) o la Caja a pedir que contrataran personas con discapacidad...la primera fue el INS, donde nos dijeron que si, pero ni sabían en que puesto”. “Así fueron incorporándose a otras instituciones y cuando nos dimos cuenta ya había un montón colocados”. “Igual rápidamente ya no eran solo ciegos, sino también gente con otras discapacidades los que empezaron a ser contratados” (Sancho, 2018).

Otro aspecto identificado dentro de ese segundo momento histórico, fue la ausencia de normativa, regulaciones o directrices para la contratación de las PCD, por lo que según el entrevistado, esas instituciones aplicaron prácticas discriminatorias, pues no utilizaron el mismo marco normativo laboral que existía para las personas sin discapacidad, si no que crearon puestos, categorías, procedimientos y estructuras internas distintas para las PCD, las cuales en mayoría eran violatorias de sus derechos.

El tercer momento que se desprende del relato de don Roberto iniciaría con la promulgación de la ley 7600. Esto en el tanto sirvió de referencia para otras normativas que vendrían después, como la ley 8862, la cual, según él, vino a regular de mejor manera la forma de contratación y los procesos que debían aplicarse en las instituciones públicas.

En complemento al hallazgo relacionado con los momentos históricos, otro resultado que se obtuvo de la entrevista está asociado con los cambios en los procesos y mecanismos que intervienen en la incorporación de las PCD al mundo del trabajo. Él refirió que se pasó de la completa ausencia de un marco jurídico a contar con suficiente normativa en la actualidad.

Este entrevistado señaló finalmente dos aspectos, que en su opinión son medulares. En primer lugar, insistió que existe normativa suficiente, pero debe darse un mejor cumplimiento de esta. Además, considera que hay instituciones que deben velar por su efectivo cumplimiento, sin embargo, en la actualidad no están realizando las acciones que su rol les impone. Por otra parte, recalcó la importancia de la idoneidad como elemento que vino a proveer respaldo jurídico, igualdad y claridad en los procesos de contratación de PCD, tanto para ese colectivo, como para la institución misma, pues según don Roberto es una herramienta objetiva.

Juan Sancho Álvarez

Este entrevistado labora en la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE) desde 1983. En principio fue contratado para distribuir correspondencia, pero el jefe de ese departamento consideró que no podría realizar las funciones del puesto por ser una persona con discapacidad, lo cual obligó a la institución a reubicarlo en el área de fotocopiado. Luego de dos años y debido a su buen desempeño fue enviado al departamento al que se contrató originalmente.

Posteriormente estuvo en el área de recepción por 15 años, tiempo que aprovechó para concluir sus estudios de secundaria y obtener una carrera universitaria. A partir de

ese momento tuvo que luchar para que la institución le reconociera su carrera, pues en principio le asignaron una categoría de persona sin estudios superiores, luego de algún tiempo logró ese reconocimiento y le fue dada la categoría a la que desde que concluyó sus estudios tenía derecho.

De esta conversación se obtuvieron algunos resultados relevantes para esta investigación. En primer lugar, el entrevistado afirmó que el éxito para que una PCD se incorpore adecuadamente a un puesto de trabajo, inicia con tres aspectos a saber: la comprensión que la PCD tenga de sí mismo, la aceptación de su condición y el conocimiento de sus capacidades.

En segundo lugar, señala que la actitud es un elemento medular. En el caso de las PCD es determinante para asumir su rol adecuadamente dentro de una institución. En el resto de las personas, afirmó que la actitud hacia la discapacidad y a quienes la experimentan, define el nivel de apertura que se tendrá para ofrecer oportunidades laborales para las PCD. Concluye don Juan que, a pesar de toda la normativa existente, la cual garantiza los derechos de las PCD, la mala actitud que aún permea en gran parte de la sociedad impide el efectivo cumplimiento de esos derechos.

Otro resultado refiere al impacto que ha tenido la tecnología en el cambio de las condiciones para que esta población se integre al mundo del trabajo. En la actualidad, según el entrevistado, las herramientas tecnológicas permiten que una PCD realice prácticamente cualquier tarea en igualdad de condiciones en relación con el resto de las personas, situación que hasta finales del siglo XX no era posible para ese colectivo.

En palabras del señor Sancho Álvarez, “la tecnología es una bendición...aunque es mal usada por otras personas, para nosotros es la diferencia entre poder ser auto suficientes o seguir siendo dependiente (Sacho J., 2018). Finalmente se pudo establecer que la posibilidad de incorporarse a trabajar les ofrece a las PCD la oportunidad de alcanzar metas y objetivos personales que de otra manera no podrían lograr; sin embargo, en su opinión, las PCD tienen la responsabilidad de mejorar el nivel académico y profesional que poseen para responder de forma adecuada a las necesidades de los empleadores.

Personas vinculadas a procesos de contratación de PCD en instituciones públicas

En el caso de las cuatro personas vinculadas a procesos de normalización del trabajo para PCD en instituciones públicas, se consideró pertinente conocer las estrategias que utilizan en su gestión con la finalidad de identificar elementos que pudieran sumarse a la propuesta que se plantea en esta investigación.

Comunicación escrita de Tania Hidalgo Solano y Marisol Trejos Álvarez, funcionarias de la Dirección General del Servicio Civil

En consulta escrita (anexo 2) realizada a dos funcionarias de la Dirección General del Servicio Civil (DGSC), (Trejos, 2021), indica que el proceso de adaptación de las pruebas que se aplican a las PCD en esa institución es realizado por profesionales en psicología con conocimiento en discapacidad, y se define según el momento en el cual se señala la fecha y la modalidad de la evaluación, ya sea individual o grupal.

Por otra parte, ante la consulta sobre el tipo de discapacidad más recurrente, se menciona que la DGSC recibe postulaciones de personas con todos los tipos de

discapacidad y se busca que no exista discriminación ni priorización de selección entre ellos.

Con relación al porcentaje de PCD contratadas, los datos son manejados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), dado que la DGSC es una institución que se deriva de las acciones de ese ministerio. Sin embargo, (Hidalgo, 2021), mencionó que la DGSC si registra la cantidad de personas oferentes que ingresan su información en la plataforma de la institución. Además, indicó que durante el período del 20 de noviembre de 2017 al 28 de febrero de 2021, se registraron 69 864 personas y se contabilizaron 1 302 130 ofertas de servicio, es decir, que las personas inscritas en el sistema de la DGSC aplican para más de un puesto.

En cuanto a la revisión de la información de las personas postulantes, explicó que se realiza tomando en cuenta dos variables. La primera corresponde a la identificación de las necesidades de personal que tienen las instituciones adscritas a la DGSC debido a que las plazas son administradas directamente por las instituciones. Una segunda variable refiere a la fecha en que la persona postulante se inscribió en el sistema de la DGSC.

Posteriormente, los siguientes pasos en el proceso de reclutamiento son: filtrar las necesidades de las instituciones a nivel de sistema, revisión de las ofertas de servicios según fecha de inscripción, comprobación de los atestados y en algunos casos se procede a realizar una prueba de idoneidad, la cual se realiza tomando en cuenta los ajustes requeridos cuando se trata de una PCD.

En lo referente a las limitaciones encontradas en el proceso de reclutamiento de PCD, se identificó que existen una gran variedad de productos de apoyo, por ende, no se puede estandarizar porque cada persona presenta diversidad de particularidades. Otra limitante, se relaciona con la sensibilidad que las personas funcionarias y las personas a evaluar manifiesten sobre el tema de la discapacidad.

Entre las áreas de mejora, se identificó la necesidad de priorizar la evaluación de las PCD registradas en la DGSC y su contratación en las instituciones del régimen del servicio civil, así como agilizar el proceso de certificación de la discapacidad desde el CONAPDIS, entidad rectora sobre discapacidad.

Finalmente, (Hidalgo, 2021) menciona que existen algunos pronunciamientos por ejemplo de la Contraloría General de la República, solicitando la migración del sistema informático actual de la DGSC a otro que permita la integración de toda la información en un único sistema, ya que este ha superado su capacidad de almacenamiento. Con este eventual cambio, se pretende concentrar la información de manera que todas las personas puedan ingresar al sistema de elegibles regular y posteriormente pasar a un registro paralelo.

Otra de las disposiciones que la DGSC debe acatar es un pronunciamiento de la Sala Constitucional, el cual señala la necesidad de revisar las pruebas de idoneidad, acción que se encuentra en proceso, por lo que se continúa aplicando el proceso de reclutamiento antes mencionado.

Lorena Chávez funcionaria del MTSS

Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la entrevista se realizó de forma virtual mediante la plataforma Zoom el 17 de marzo del 2021, razón por la que el consentimiento informado quedó consignado en la grabación de dicha entrevista, la cual se encuentra en custodia del equipo investigador, en caso de requerirse alguna verificación posterior. Para la aplicación de la entrevista se elaboró una guía de preguntas (anexo 3)

La funcionaria entrevistada es responsable de desarrollar el proceso de mediación para PCD que realiza el MTSS. Esa institución como ente rector en materia laboral en Costa Rica, fue considerada por el equipo investigador como un modelo a nivel nacional en la aplicación de estrategias para la normalización del trabajo para este colectivo en apego a la normativa vigente.

Entre los principales resultados obtenidos de esta entrevista, puede señalarse que, según la funcionaria, existe una importante falta de voluntad política en las instituciones estatales para aplicar la normativa, lo cual impide que la incorporación de PCD al mundo del trabajo sea efectiva y sostenible.

La funcionaria refiriéndose al marco jurídico actual que respalda los derechos de las PCD, indicó que “es una ley que no tiene contingencias y depende exclusivamente de la buena voluntad de las personas funcionarias para que se aplique...igual si no lo hacen, no pasa nada...mientras sea así, no será posible avanzar en el tema” (Chávez, 2021)

Otro resultado de esta entrevista fue el poder establecer que en la mayoría de las instituciones públicas no se destinan los recursos financieros y humanos suficientes para el abordaje adecuado de la problemática de la incorporación de PCD al mundo del trabajo. En criterio de la funcionaria, las personas a cargo de esos procesos en el sector público generalmente desconocen elementos básicos de la interacción, necesidades, particularidades y capacidades de esta población.

Un elemento que también afecta la contratación de las PCD, según la entrevistada, es la falta de preparación académica técnica o profesional. Esto provoca que a pesar de que algunas instituciones abren oportunidades para ese colectivo el perfil de las PCD no coincide con sus necesidades.

Respecto de la idoneidad, pudo establecerse a través de esta entrevista, que es un elemento que ofrece objetividad para los procesos de contratación, pues garantiza que las PCD participantes cumplan con los requerimientos de la institución para postularse e igualmente aquellas que resultan contratadas tengan las condiciones necesarias para desempeñarse en congruencia con los resultados esperados por la institución, eliminando así la subjetividad que podría producir la desigualdad.

Finalmente, la funcionaria explicó que “el estado no cuenta con los recursos ni la voluntad política necesaria para dirigir, dar seguimiento y evaluar los procesos de contratación de PCD, que es primordial realizar actualmente, por lo que la rectoría estatal resulta ineficiente” (Chávez, 2021).

Miriam González Mora funcionaria de la Universidad de Costa Rica (UCR)

Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la entrevista se realizó de forma virtual mediante la plataforma Zoom el 16 de abril del 2021, por lo que el consentimiento informado quedó consignado en la grabación de dicha entrevista, la cual se encuentra en custodia del equipo investigador, en caso de requerirse alguna verificación posterior. Para la aplicación de la entrevista se elaboró una guía de preguntas (anexo 4)

La funcionaria entrevistada está a cargo del proyecto para la inclusión laboral de PCD en la UCR desde el 2016, dicha iniciativa se desarrolla tanto para el área administrativa como la docente de esa institución. Esta profesional en psicología forma parte de la Oficina de Recursos Humanos de dicha institución y aunque el proyecto se encuentra bajo su total responsabilidad, cuenta con el apoyo de otras personas funcionarias de esa instancia.

Un resultado de la aplicación de esta entrevista fue la identificación de la práctica de consulta interinstitucional para conocer la ruta de trabajo de otras instituciones homologas en el manejo del tema de contratación de PCD.

Otro aspecto que la funcionaria consideró importante de resaltar fue el buen resultado que ofreció para la UCR, la identificación inicial de las instancias dispuestas a contratar PCD, así como la verificación de que cumplieran con los requerimientos necesarios para su incorporación laboral, ya sea en aspectos relacionados con la infraestructura, ayudas y apoyos técnicos, así como en la capacitación de las personas funcionarias sobre la interacción con las PCD.

Por otra parte, se identificó que, para esa institución la designación de plazas vacantes para incorporar laboralmente a las PCD depende exclusivamente de los jefes de mayor rango, lo cual, en criterio de la funcionaria entrevistada, requiere una importante cuota de voluntad política, más allá de los esfuerzos que pudieran realizarse desde el proyecto que ella dirige.

Se logró establecer que algunos procedimientos aplicados por la funcionaria han sido determinantes para lo que ella califica como el éxito de la iniciativa, esto constituye una estrategia que se resume en las siguientes actividades:

- Presentar preliminarmente a las personas oferentes ante las instancias interesadas en contratar PCD para identificar los perfiles más adecuados a sus necesidades.
- Verificar la capacidad que tienen las instancias para incorporar a las PCD como personas funcionarias.
- Aplicar en conjunto con la Oficina de Salud Ocupacional una entrevista previa a las PCD oferentes para determinar los tipos de ayudas y apoyos técnicos que requieren durante el proceso de contratación, así como los ajustes razonables pertinentes en caso de resultar contratadas.
- Acompañar a las personas oferentes durante el proceso de entrevistas para dar cuenta de la forma en la que se ha dado dicho proceso.
- Realizar un seguimiento a la PCD y la instancia posterior a la contratación, para garantizar que se apliquen los ajustes razonables, ayudas y apoyos técnicos preestablecidos, para que la PCD se adapte a su puesto de la mejor manera posible.

- Incorporar los aportes de personas profesionales en diversos campos, generando una interdisciplinariedad que ofrezca un manejo integral de la problemática. En la UCR participan aproximadamente ocho diferentes perfiles profesionales en el proceso de reclutamiento y selección.

Un hallazgo relevante, fue el hecho de que la formación profesional en psicología de esta funcionaria ha sido determinante para realizar una lectura adecuada de la complejidad que plantea la normalización del trabajo para las PCD, permitiéndole aprovechar las contribuciones de otras disciplinas, integrándolas a sus estrategias para dar solución a la problemática de manera ágil y efectiva, pero además colocando a la persona como punto central para que en todo momento el abordaje gire en torno a ella.

Finalmente, la entrevistada identificó como el mayor obstáculo para el proceso de contratación de PCD, la falta de apoyo presupuestario, pues en la actualidad el proyecto depende de la asignación anual de recursos lo que implica la ejecución de acciones en el corto plazo, y, por consiguiente, la planificación a mediano y largo plazo es limitada.

Personas académicas con experiencia en la normalización del trabajo para ese colectivo.

Respecto de las personas profesionales en educación especial con experiencia en temas de incorporación laboral de PCD, se contó con la participación de una funcionaria y exfuncionaria de la UNA, quienes ofrecieron su perspectiva acerca de los elementos relacionados con la formación académica, técnica o profesional que reciben las PCD, lo cual forma parte de su perfil particular e incide en sus posibles opciones laborales.

María Jesús Zarate

Esta funcionaria del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE) de la UNA, fue entrevistada el 7 de mayo de 2019 de manera presencial en las instalaciones de la biblioteca Joaquín García Monge, ubicada en el campus Omar Dengo en Heredia, considerando una guía de preguntas (anexo 5).

Debido a que la persona entrevistadora es no vidente, el consentimiento informado se consignó en la grabación de la sesión, la cual se encuentra en custodia del equipo de investigación, en caso de requerirse su verificación.

El primer resultado que se extrajo de la entrevista, refiere a que las PCD poseen un alto nivel de adaptabilidad, lo cual en criterio de la profesional, debería aprovecharse para ofrecerles más oportunidades de empleo, pues ella considera que tienen la capacidad para desarrollar estrategias suficientes, que les permite responder adecuadamente a los retos que les impone el mundo del trabajo.

Un segundo hallazgo coincide con don Roberto Sancho, al señalar que “el año 1996 marca un cambio en lo académico, social y laboral para las PCD, porque con la aparición de la ley 7600, empezó a cambiar el paradigma” (Zarate, 2019).

El tercer hallazgo que se identificó consistió en la importancia de la actitud de las PCD para asumir los retos del mundo del trabajo, así como el de las redes de apoyo social y familiar. Esto según ella es determinante en la adquisición de hábitos adecuados, que contribuyan con una integración efectiva al mercado laboral y su posterior desempeño en el puesto de trabajo. Explica que “el cambio generacional” ha afectado

también a las PCD, quienes en la actualidad tienen mayor consciencia de lo social y lo ambiental, lo cual hace que le resten importancia a sobresalir en el ámbito académico.

Finalmente expresó que el éxito de incorporarse al mercado laboral radica en gran medida en que la PCD tenga claridad y se sienta identificada con la carrera que escogió para que alcance sus objetivos académicos, aspecto que podría proveerle mayor satisfacción en su desarrollo como persona trabajadora y profesional. Según el criterio de esta profesional, sería importante que las universidades ofrezcan carreras con perfiles de salida que les permitan a las PCD competir en el mayor número de puestos posibles simultáneamente, para aumentar sus posibilidades de incorporación a un empleo.

Lo anterior, aunado a acciones institucionales, tales como la revisión del perfil de puestos para que respondan a la realidad de las PCD; adecuada inducción al ambiente laboral tanto para las PCD como para quienes laborarían con ellas; una actitud más empática de las personas contratantes y la integración de la interdisciplinariedad de manera que se aproveche la mayor cantidad de aportes de otras disciplinas que contribuyan a la normalización del trabajo para las PCD.

Bárbara Holtz

La persona entrevistada es profesional en educación, quien es actualmente exfuncionaria pensionada de la UNA. La entrevista se realizó el 7 de mayo de 2019, en las instalaciones de la biblioteca Joaquín García Monge, en la sede Omar Dengo en Heredia, considerando una guía de preguntas (anexo 5).

Esa profesional dirigió durante muchos años los proyectos “UNA oportunidad de empleo” y “Caja de herramientas, dirigidos a la inducción de PCD a la vida laboral, fortaleciendo sus capacidades personales, hábitos y desenvolvimiento en las entrevistas.

En su caso, los aportes permitieron establecer que la actitud de la sociedad frente a la discapacidad y las PCD, es determinante para mejorar las condiciones de incorporación de esa población al mundo del trabajo. Explica que se sigue percibiendo a las PCD como personas incapaces de desempeñarse adecuadamente en un puesto, esto sobre todo en el sector privado, ya que en el público la normativa atenúa un poco esa visión, pero no la elimina del todo.

Además, explica que, en su criterio, algunos de los estereotipos que mantienen los empleadores están de cierta manera justificados, pues, aunque las PCD se esfuerzan por mejorar su perfil académico y laboral algunas de ellas conservan hábitos personales y de interacción que son inadecuados o incompatibles con un buen ambiente laboral. Esto provoca que se refuercen esas creencias sobre las PCD.

De igual manera, doña Bárbara señaló que la normativa no posee sanciones ni contingencias, al expresar que “la normativa ayuda, pero sigue siendo un problema de voluntad política” (Holtz, 2019).

Finalmente destacó que los acomodados razonables, las ayudas y apoyos técnicos, han venido a potenciar las capacidades de las PCD, dándoles la oportunidad de competir en igualdad de condiciones con quienes no tienen discapacidad, de ahí la importancia, según expresó, de que las instituciones garanticen el total acceso a esos elementos, de lo contrario se pierde el sentido y el beneficio que agregan a esa población.

Roy Campos Quesada jefe de ADTH de la UNA

Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la entrevista se realizó de forma virtual mediante la plataforma Zoom el 24 de marzo de 2021, por lo que el consentimiento informado quedó consignado en la grabación de dicha entrevista, la cual se encuentra en custodia del equipo investigador, en caso de requerirse alguna verificación posterior. Para la aplicación de la entrevista se elaboró una guía de preguntas (anexo 4).

El aporte principal que se obtuvo de la entrevista se relaciona con la información brindada acerca del proyecto de empleabilidad que se puso en marcha en la UNA a partir del año 2016, así como los avances logrados por dar cumplimiento a la normativa nacional e institucional, los cuales se resumen a continuación:

- En el 2016 la UNA fue la primera institución pública y privada que realizó una feria de empleo exclusiva para PCD, de la cual se obtuvo una base de datos de las personas participantes.
- El proyecto está dirigido por una persona con formación en recursos humanos, quien es la responsable de la ejecución de todas sus etapas, contando solamente con el apoyo de un profesional en psicología para la aplicación de pruebas psico laborales.
- La institución cuenta con un registro de elegibles que se actualiza a través de los concursos externos, para que las instancias puedan seleccionar a las personas oferentes cuando requieran llenar un puesto vacante.

- Desde el inicio del proyecto hasta el momento de la entrevista se han contratado siete PCD.
- Señala como principal obstáculo para este proyecto, la falta de voluntad política de las altas jerarquías institucionales ya sea en la asignación de plazas, recursos o personal.

Kristel Venegas Hernández, Fundación Servio Flores Arroyo

Esta entrevista se llevó a cabo el 21 de mayo de 2019, en el Campus Benjamín Núñez. Para la aplicación de la entrevista se elaboró una guía de preguntas (anexo 6).

Esta profesional indicó que, en su experiencia, es frecuente escuchar que las PCD no son capaces de desempeñarse en un puesto de trabajo; que tienen una presentación personal inadecuada y malos hábitos personales. En ese sentido ella expresa: “esto se debe en ocasiones al contexto familiar, porque no se les motiva a estudiar o aprender un oficio, porque prefieren tenerlos en la casa para protegerlos” (Venegas, 2019).

Otro hallazgo que se obtuvo de esta entrevista consistió en la importancia de identificar a la PCD cuyo perfil se encuentre más cercano a lo que ese puesto requiere. De igual manera mencionó que ofrecer acompañamiento tanto a la empresa como a la PCD durante los primeros seis meses propicia mayor grado de éxito al proceso y por consiguiente se obtengan los resultados esperados tanto para la PCD, como para la empresa contratante.

4.2.2 Grupos focales

Esta herramienta se aplicó a tres grupos de profesionales, dos de ellos conformados por personas funcionarias del PDRH de la UNA y el otro incluyó profesionales relacionados con el tema discapacidad, tanto en el sector público como privado.

Grupo focal con personas profesionales externos a la UNA

El primero de ellos se realizó el 3 de abril de 2019, para su ejecución se determinó una guía de preguntas (anexo 7). En esa sesión se contó con las siguientes personas participantes:

- Ethel Cortés, PANACI
- Angélica Fontana, docente de la UNA
- Jeffrey Gamboa, Patronato Nacional de Ciegos (PANACI)
- Vanessa Inás, UTN
- Alba Iris Orias Gómez, docente de la UNA
- Nancy Salazar, Taco Bell
- Angie Villalobos, Universidad Técnica Nacional (UTN)

Los principales resultados obtenidos de este grupo focal en relación con las categorías de análisis planteadas dan cuenta en primer lugar de la necesidad de colocar a la PCD en el centro de la discusión. Las personas participantes coincidieron en que la eliminación de barreras es un asunto de toda la sociedad y que no puede solucionarse exclusivamente desde lo normativo.

Ellos insistieron en revisar la conceptualización de la discapacidad para redirigir las estrategias educativas y así trabajar los miedos de la población acerca de la interacción con las PCD, igualmente indicaron que, aunado a los acomodos razonables, ayudas y apoyos técnicos, debe enfatizarse también en el desarrollo personal de las PCD para que esas herramientas les sean realmente útiles y no constituya solo la simple expectativa de un derecho.

Como parte de la construcción grupal que hicieron estas personas, se logró identificar que en muchas ocasiones términos utilizados por las personas contratantes, como productividad, costo beneficio y competencia, son mal interpretado por algunos grupos que defienden los derechos de las PCD, sin considerar que en realidad son frecuentes en la jerga empresarial o institucional, que no refieren a ninguna otra connotación.

Además, surgieron tres elementos que, según las personas participantes, tienen una relación causal entre sí, se refirieron primeramente a que quienes se encuentran desarrollando los proyectos de empleabilidad para PCD en las instituciones públicas y empresas privadas, en su mayoría no tienen el perfil profesional adecuado para dirigir este tipo de estrategias, lo cual impacta en la obtención de los resultados esperados.

El segundo elemento, está ligado al anterior, el cual consiste en la necesidad de revisar la congruencia entre la normativa internacional en derechos para las PCD, con las estrategias que las instituciones y empresas aplican en la actualidad, pues la normalización del trabajo para ese colectivo según su criterio sigue teniendo un alto grado de subjetividad y dependencia de la voluntad política.

Así las cosas, el último elemento que señalaron, fue la comprobación de la idoneidad, pues según Gamboa (2019), “brinda respaldo jurídico y además es un asunto de ética”, por lo que garantiza a las PCD que, si se postulan para un puesto, tendrán un trato igualitario y equitativo.

Finalmente, de la opinión del grupo se rescata que las PCD deben aportar productividad y valor a las empresas que los contratan, en caso contrario, se estaría en presencia nuevamente del asistencialismo que experimentó esa población en Costa Rica décadas atrás. Además, consideraron que las ayudas y apoyos técnicos son sumamente importantes para la normalización del trabajo de esa población, pero coinciden en que por sí solos no tienen mayor peso, pues se requiere que los procesos y sistemas que utilizan las empresas o instituciones sean compatibles con esos elementos.

Grupo focal con personas funcionarias del AFATH-PDRH-UNA

Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, el grupo focal se realizó de forma virtual mediante la plataforma Zoom el 19 de mayo de 2021, por lo que el consentimiento informado quedó consignado en la grabación, la cual se encuentra en custodia del equipo investigador, en caso de requerirse alguna verificación posterior. Para la ejecución de este grupo focal se determinó una guía de preguntas (anexo 8).

En este grupo focal participaron las funcionarias Hazel Venegas Alvarado y Zeidy Suarez Moya, quienes laboran en el Área de Formación y Actualización del Talento Humano (AFATH), instancia que llevó a cabo una estrategia de concientización en la UNA sobre la discapacidad durante el año 2017, la cual fue dirigida a 15 instancias, abarcando a más de 200 personas funcionarias.

Como resultados relevantes, se destaca la reacción que mostraron las personas participantes acerca de la información recibida en los talleres sobre el tema discapacidad y sus implicaciones. Además, se pudo identificar que en términos generales existe una buena disposición y apertura respecto de la temática de la discapacidad.

Los talleres tuvieron una evaluación positiva y el personal agradeció que se le capacitara sobre esa temática. Además, se identificó que hay una actitud favorable hacia la población con discapacidad, reconociendo que muchas de las barreras existentes son sin fundamento y se deben a la desinformación o ignorancia.

Las dos profesionales entrevistadas, señalaron que ese esfuerzo no contó con apoyo presupuestario y se realizó con los recursos disponibles, lo cual pone de manifiesto dos aspectos importantes. El primero es que la creatividad y una buena actitud pueden compensar en gran medida la falta de recursos. El segundo aspecto, es que, si existiera mayor voluntad política para apoyar este tipo de esfuerzos es posible que la visión institucional sobre la discapacidad sea más humanista y congruente con los derechos de las PCD que permita promover una mejor interacción con esta población.

Grupo focal con personas funcionarias del ADTH-PDRH-UNA

Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, el grupo focal se realizó de forma virtual mediante la plataforma Zoom el 7 de junio de 2021, por lo que el consentimiento informado quedó consignado en la grabación, la cual se encuentra en custodia del equipo investigador, en caso de requerirse alguna verificación posterior. Para la ejecución de este grupo focal se determinó una guía de preguntas (anexo 9).

Las personas participantes fueron las siguientes:

1. Len Arce Sojo
2. Catalina Barboza Rodríguez
3. Ronald Ignacio Calderón Gómez

Este grupo de profesionales que labora en ADTH del PDRH tiene vinculación con el proyecto de empleabilidad que actualmente se desarrolla desde esa instancia. El señor Calderón Gómez tiene asignada la responsabilidad de dirigir el proyecto; el señor Arce Sojo es el psicólogo de ADTH- PDRH, quien apoya la iniciativa a través de la aplicación de pruebas y la señora Rodríguez Barboza es la funcionaria designada para representar al PDRH ante la CIAD-UNA.

Respecto del proceso que se sigue actualmente en la UNA para la contratación de PCD, se estableció que este inició con la conformación de un registro paralelo de elegibles, mismo que se actualiza a través de la publicación de concursos externos. A partir de ello, se levanta el perfil de la PCD y se correlaciona con los puestos disponibles, considerando entre otros elementos, la educación formal, así como los conocimientos que la PCD haya obtenido por medio de la realización en cursos o experiencia laboral previa.

Posteriormente la persona oferente es convocada a una entrevista de preselección, con el objetivo de ampliar el conocimiento acerca de su perfil e iniciar la interacción con ella. Las PCD deben ser evaluadas al igual que las demás personas, debiendo alcanzar al menos un 70 como nota final, en esta fase del proceso se aplican pruebas psico laborales. Una vez realizada esa evaluación, se define para cada caso en particular, los ajustes o acomodados razonables que la persona oferente requiere.

Finalmente, si la PCD es contratada, se da una serie de reuniones de seguimiento que durante los primeros tres meses son frecuentes y luego hasta los seis meses.

Paralelamente a la contratación de la PCD, se ofrece inducción o capacitación a las personas de la unidad contratante, para que sean concientizadas e instruidas acerca de la interacción con la PCD.

Se identificó que para la evaluación de PCD, las pruebas psico laborales se aplican sin adaptación alguna debido a que no se encuentran disponibles en el mercado, salvo las consideraciones particulares que pueda realizar el evaluador tomando en cuenta el tipo de discapacidad. Según (Arce, 2021) al no existir pruebas que permitan evaluar adecuadamente la capacidad de las PCD, tal y como se realiza con las personas sin discapacidad, lo óptimo sería migrar de la evaluación de la idoneidad a un esquema que permita a la UNA capacitar a las PCD que contrata, ofreciéndoles un periodo de ajuste al puesto con acompañamiento personalizado dentro de la instancia contratante.

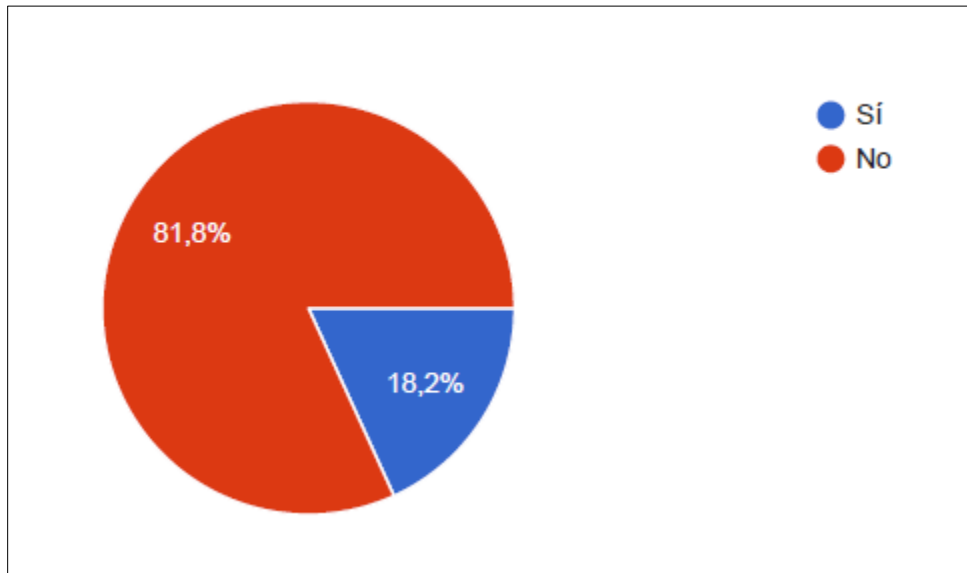
Otro aporte del psicólogo participante fue su visión acerca de que la institución debería ofrecer la posibilidad de que una persona profesional de su disciplina pueda capacitarse en neuropsicología cognitiva conductual, con el objetivo de contar con el conocimiento suficiente para la adaptación de pruebas y mejorar la evaluación que se aplica a las PCD. En criterio del grupo, desde el inicio del proceso deben identificarse cuáles tipos de discapacidad presentan menos dificultades para realizar las tareas que requieren los distintos puestos que ofrece la institución para que incida en una mayor incorporación de PCD a la fuerza laboral de la UNA.

Finalmente, este grupo señaló que el mayor obstáculo del proceso de contratación en la UNA se circunscribe a la falta de voluntad política de las altas jerarquías y eso provoca que no se cuente con el recurso humano, financiero y de infraestructura suficiente para dar una respuesta adecuada a la problemática. No obstante, lo anterior, una de las personas participantes expuso “cada uno debe hacer todo lo que pueda desde su trinchera”.

4.2.3 Cuestionarios auto aplicados a PCD

Con el objetivo de ampliar la información obtenida en los grupos focales y las entrevistas a profundidad, se generó un cuestionario auto aplicado (anexo 10) utilizando la herramienta Google Forms, en el cual consta la aceptación del llenado del documento, así como la libre decisión de no responder alguna pregunta o de suspender su participación. Dicho cuestionario fue completado por 11 PCD, de las cuáles dos (18,2%) se encuentran trabajando y las restantes nueve (81,8%) están en condición de desempleo, como se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1: Condición laboral actual de las PCD consultadas.



Fuente: Cuestionario auto aplicado para PCD aplicado en enero, marzo y abril 2021.
Elaborado por: Equipo de investigadores. Julio 2021

Respecto de las PCD que se encuentran trabajando, lo hacen en una institución pública e indican que en relación con el proceso de reclutamiento existe algún nivel de satisfacción, sin embargo, reconocen que se debe agilizar su ejecución, pues en algunos casos han tenido que esperar hasta tres años para que se complete dicho proceso. En cuanto a la promoción y permanencia, se identificó que existe la necesidad de abrir nuevas oportunidades laborales, así como que se les confíen nuevos retos.

A nivel psicológico, social, familiar y económico el acceso al trabajo ha significado romper barreras y estereotipos, lo cual ha contribuido al incremento de la motivación, así como a la consecución de nuevos aprendizajes y experiencias. Sin embargo, en el camino para obtener el puesto de trabajo han tenido que afrontar barreras como la discriminación de parte del personal, las creencias sobre el riesgo que conlleva contratar a una PCD aunado a las limitadas oportunidades laborales.

En cuanto al papel de las PCD en una estrategia de contratación laboral, se indicó que se debe respetar la legislación nacional sobre los derechos de las PCD, y que es necesario implementar la cultura de la igualdad de oportunidades. Sobre el seguimiento de las PCD contratadas, las personas participantes expresaron que se deben tener en cuenta elementos como, la actitud con la que se asume el puesto, el respeto, la evaluación continua, la enseñanza y el respaldo de las personas empleadoras.

Por su parte, las PCD consultadas que se encuentran en condición de desempleo, si bien algunas nunca han participado en un proceso de reclutamiento otras si lo han hecho, han señalado que los siguientes elementos pueden ser objetos de mejora, a saber: ofrecer una capacitación continua; eliminar ideas discriminatorias respecto a ese colectivo; incrementar el uso de la tecnología, así como la asistencia personalizada en casos de presentar dificultad con la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Respecto de las acciones que pudieran favorecer la permanencia y promoción de las PCD en los puestos de trabajo, mencionaron que se encuentran relacionadas con desarrollar estrategias de motivación; propiciar un trato agradable y respetuoso; evaluar el puesto al que la PCD accede sin disminuir los contenidos respecto de los que se aplican a las personas sin discapacidad sino que sean más accesibles; brindar más oportunidades laborales; capacitar a la PCD de manera adecuada para el puesto de trabajo; realizar ajustes razonables en concordancia con las necesidades de la persona trabajadora; establecer una comunicación constante sobre los cambios físicos del espacio laboral y consultar sobre posibles necesidades.

Por otra parte, puntualizaron que el significado psicológico, social, familiar y económico del trabajo en esta población está asociado a la realización personal, sentirse útil, independencia, felicidad, sentirse persona y ser cada vez más funcional. Además, señalaron que el papel de la PCD en las estrategias de contratación debe ser activo, por lo que deben mostrar que tienen la capacidad de realizar las funciones relacionadas con el puesto y estar calificado.

Finalmente, en lo referente al seguimiento de la PCD contratada, algunos aspectos que se deben considerar son: el acompañamiento, la capacitación, mantenimiento de ajustes razonables relacionados con el ambiente laboral, diálogo entre el patrono o jefe inmediato y la PCD.

Cuestionario auto aplicado a profesionales con especialidad en el área de RRHH de la UNA

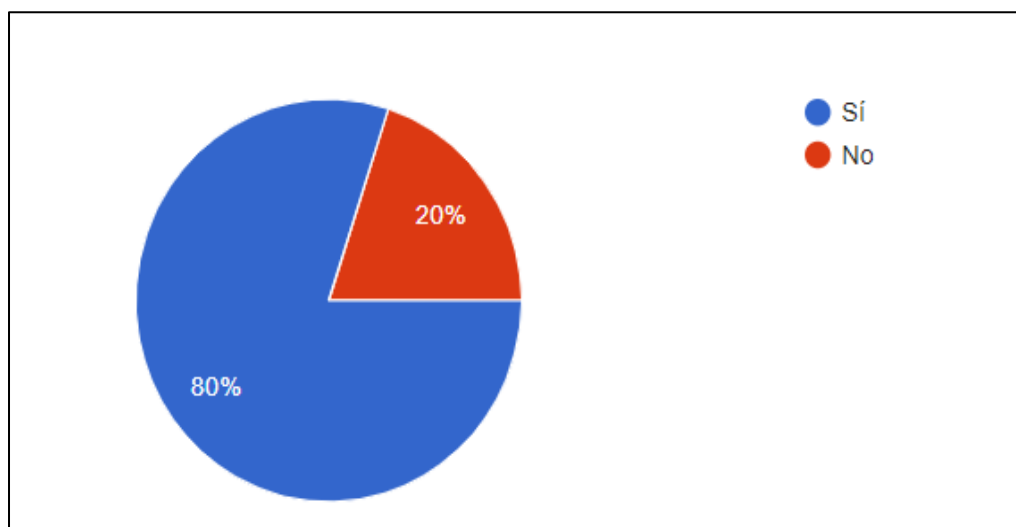
El cuestionario auto aplicado (anexo 11) se generó utilizando la herramienta de Google Forms, en el cual consta la aceptación del llenado del documento, así como la libre decisión de no responder alguna pregunta o de suspender su participación.

Este instrumento se aplicó a cinco personas funcionarias de la UNA, con el objetivo de conocer su percepción sobre el proceso de inclusión de las PCD al mundo del trabajo. Según su opinión, las acciones que promueven la inclusividad se relacionan con políticas institucionales; personal sensibilizado con la temática de la discapacidad; ferias de empleo orientadas al reclutamiento de PCD; cumplimiento de las leyes nacionales relacionadas con los derechos de ese colectivo y la publicación de concursos en medios accesibles para esa población.

En cuanto a las limitaciones para la inclusión de las PCD al mundo del trabajo, mencionaron que existen grupos de trabajadores con desconocimiento sobre aspectos generales de la discapacidad que conservan mitos y prejuicios respecto de las PCD. Aún prevalecen muchas barreras actitudinales y de infraestructura que impiden el acceso de las PCD en igualdad de condiciones, se hace referencia también a la falta de capacitación en personas que realizan procesos de reclutamiento para PCD y esto no propicia la igualdad de condiciones para competir en el mercado laboral.

Respecto de la aplicación de adecuaciones en su ejercicio profesional, cuatro personas indican haberlas realizado (80%) mientras que solamente una (20%) nunca lo ha hecho. (Ver gráfica 2.)

Gráfico 2: Porcentaje de profesionales que han aplicado adecuaciones.



Fuente: Cuestionario auto aplicado profesionales en recursos humanos. Abril 2021.
Elaborado por: Equipo de investigadores. Julio 2021

Dentro de los ajustes razonables realizados se encuentran la capacitación del equipo de trabajo de la unidad donde la PCD ha sido contratada; compra de equipo especial para que la PCD pueda realizar sus tareas; elaboración de guías de procesos;

ajustes al procedimiento para la ejecución de las tareas; ayudas visuales; diseño de protocolos especiales para la atención de las necesidades de esa población; aplicación de adecuaciones a los procesos de inducción y seguimiento.

Todas las personas profesionales consultadas tienen conocimiento acerca de instituciones promotoras de los derechos de las PCD. Además, indican que dichas instituciones podrían realizar sus procesos de reclutamiento y selección, con las adecuaciones correspondientes a cada tipo de discapacidad. Asimismo, mencionaron que se debe velar por el cumplimiento de las políticas, normas y realizar capacitaciones dirigidas al personal encargado de los procesos de contratación para sensibilizar acerca de la necesidad de ampliar las posibilidades de ingreso de las PCD al mercado laboral.

En lo que se refiere al acompañamiento antes, durante y después del proceso de reclutamiento, se identifican estrategias como: establecer un mayor contacto con la PCD y la aplicación de pruebas que permitan comprobar que tiene la capacidad de realizar las funciones requeridas para el puesto.

Así las cosas, las personas consultadas puntualizaron en la necesidad de conocer el tipo de discapacidad de la persona oferente e investigar acerca de los apoyos y adecuaciones que necesita. Expresaron que se debe brindar acompañamiento desde puestos administrativos iniciales hasta los de mayor jerarquía (jefaturas y direcciones). Además, mencionaron que es necesario que se tomen en cuenta aspectos como el estado emocional de las PCD e inducción práctica y oportuna al puesto de trabajo, es decir, que la contratación de PCD no responda solo al cumplimiento de la ley.

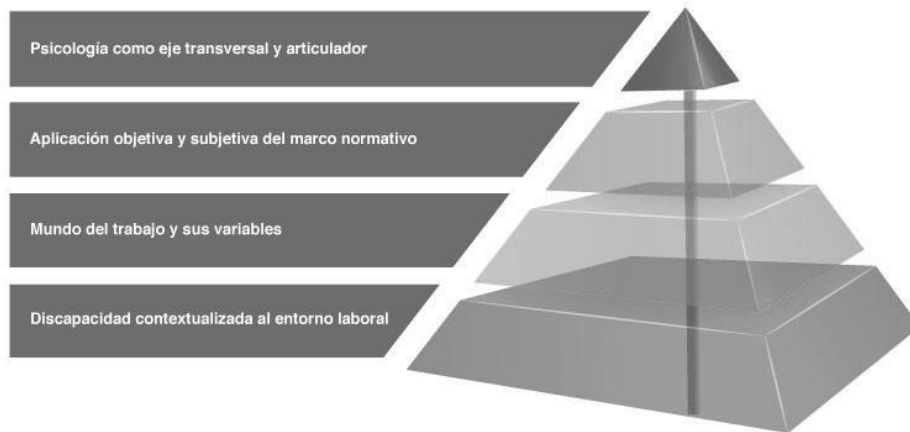
Se consultó acerca de las posibles acciones para la promoción y la permanencia de la PCD una vez que ha sido contratada, y los resultados se relacionan con un buen proceso de inducción para el desarrollo de habilidades que permitan su permanencia en el puesto. Agregaron que es necesario ofrecer capacitación al personal de la instancia donde la PCD trabajará; realizar los ajustes razonables para facilitar su desempeño; asignar una persona tutora que le guíe y oriente durante su adaptación al puesto; dar seguimiento a la ejecución de ajustes a través de un cronograma de visitas y elaborar informes que permitan identificar posibles áreas de mejora.

Finalmente, respecto de las acciones para promover la estabilidad y el crecimiento de las PCD contratadas, las estrategias señaladas por los profesionales fueron: capacitación dirigida al empoderamiento de las PCD; desmitificar y ampliar la visión acerca de esa población; cumplir con las normas básicas de accesibilidad y proporcionar un acompañamiento integral que genere autonomía en ese colectivo.

4.3 Discusión de los resultados

Considerando lo anterior y con la intención de facilitar la comprensión de esta problemática, se propone la representación gráfica a través de una estructura piramidal que se compone de cuatro niveles, a saber: discapacidad en Costa Rica contextualizada al entorno laboral; mundo del trabajo y sus variables; aplicación objetiva y subjetiva del marco normativo y la psicología en el cuarto nivel, tal como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Modelo comprensivo para la normalización del trabajo de las PCD



Elaboración propia. Febrero 2021.

Así las cosas, la discusión de los resultados se realiza considerando las categorías de análisis, tal y como se propuso en el apartado de metodología, las cuales se vincularon a los niveles de la estructura piramidal que representan las dimensiones de la problemática planteada.

4.3.1 La discapacidad en Costa Rica contextualizada al entorno laboral

Antes de los años ochenta, la cultura de la sociedad costarricense trataba a la PCD como si no fuera igual al resto de las personas, anulándoles derechos básicos, por ejemplo, establecer una relación sentimental, tener acceso a la educación, o incorporarse al mundo del trabajo.

Esa visión cultural provocó que se ampliara la brecha entre las personas sin discapacidad y la PCD, generando en este colectivo frustración, mala percepción de sí misma, imposibilidad de alcanzar su auto realización y enojo contra una sociedad discriminatoria, habituándose pasivamente al sistema asistencialista estatal y familiar.

Un hecho que simboliza de manera pragmática esa realidad es la práctica familiar de destinar una habitación en la parte posterior de la vivienda para la PCD y que desde ahí realizaran sus actividades cotidianas. El trasfondo de esta práctica se relaciona con la intencionalidad de ocultar a la persona para mitigar la vergüenza e incomodidad que esta situación les producía. Desafortunadamente, el simbolismo del “cuartito de atrás”, trascendió en el tiempo hasta el punto de representar la visión social de la discapacidad en Costa Rica.

Con este contexto no es difícil imaginar que las personas llevaran esos estereotipos sociales a sus lugares de trabajo, convirtiéndose posiblemente en una de las principales causas por las cuales a ese colectivo se le imposibilitaba acceder a un puesto de trabajo en las organizaciones. Si esta visión cultural se mantiene se seguirán presentando efectos contra productores en el intento de normalizar el trabajo para PCD.

Posteriormente, surge un período que data entre los ochenta y mediados de los noventa, en el cual las PCD irrumpieron en el estatus quo de la sociedad al exigir su lugar en el mundo del trabajo, logrando ubicarse en algunas instituciones públicas.

En este sentido, hubo un avance pues las PCD empezaron a ser consideradas como posibles oferentes a pesar de la escasa preparación de las organizaciones para incorporar y mantener a esta población como parte de su personal. Sin embargo, esta situación dio paso a prácticas laborales ilegales al nombrar a las PCD en modalidades de nombramientos alternas que no están amparadas por el MTSS; incumplimiento al principio igual trabajo igual salario; al no otorgamiento de derechos como lo son el pago de aguinaldo y disfrute de vacaciones; entre otros.

Por otra parte, cabe mencionar que las personas que asumieron un puesto de trabajo carecían de formación profesional o técnica ya que debieron ser incluidos en el sistema académico durante el período en que la PCD no era considerada como persona sujeta de derecho a la educación, aspecto que reforzó la percepción sobre la incapacidad y poca habilidad de este colectivo para desempeñarse en entornos laborales.

En consecuencia, las tareas asignadas eran intrascendentes para las empresas contratantes y en algunos casos, ocupaban puestos creados específicamente para “ayudar” a las PCD, dando, hasta cierto punto, continuidad al modelo asistencialista.

Otra característica de este segundo período es que parte del grupo de PCD contratado, desaprovechó la apertura de las organizaciones mostrando comportamientos abusivos acompañados de malos hábitos, lo cual contribuyó a la ralentización de las contrataciones de esta población desde ese momento a la fecha.

No obstante, cabe mencionar que algunas de las PCD contratadas durante esa época asumieron con seriedad sus deberes y responsabilidades lo que les permitió mantenerse en las instituciones y a la vez, demostrar que su discapacidad no representaba un obstáculo para ocupar un puesto de trabajo. Esta oportunidad, además, les motivó a desarrollar proyectos personales como obtener una formación académica universitaria, conformar una familia y adquirir bienes.

Considerando las particularidades de este período, se puede inferir en primer lugar, que la razón por la cual las PCD buscaron su incorporación al mundo del trabajo se debió a la necesidad de responder a una sociedad desigual para obtener

reconocimiento social que las posicionara como personas, esto constituyó simbólicamente un grito de libertad.

Ante el llamado de atención que realizó este colectivo, las organizaciones tuvieron que generar acciones emergentes debido a que sus procesos de contratación estaban diseñados exclusivamente para reclutar y seleccionar personas sin discapacidad en congruencia con la visión estereotipada de la época.

El hecho de que las organizaciones se plegaron a este pensamiento social, provocó más de una década de oscurantismo para la PCD debido a que además de enfrentar lo que conlleva una discapacidad dentro de la sociedad costarricense tuvieron que aceptar condiciones laborales que violentaron sus derechos como personas trabajadoras hasta que se promulgó la Ley 7600 que obligó a las organizaciones a otorgarles oportunidades laborales más equitativas, dando paso al tercer período histórico que se mantiene en la actualidad.

En segundo lugar, podría decirse que las PCD asumieron roles para los cuales no contaban con las habilidades sociales ni la formación académica suficiente, generando temores en esta población que contribuyeron a la aparición de conductas abusivas, mientras que en los empleadores provocó desmotivación y rechazo que se tradujeron en la falta de credibilidad hacia ese colectivo, así como en la ralentización en la normalización del trabajo para PCD.

Por otro lado, el hecho de que algunas PCD lograran mantenerse dentro de las instituciones pudo deberse a varios factores. Uno de ellos, se representa a través de la

familia como red de apoyo principal que le permite a la persona desarrollar habilidades y experiencias para afrontar situaciones cotidianas en distintos entornos.

Otro factor, consistió en la motivación intrínseca que desarrolló la PCD para asumir el reto de incorporarse al mundo del trabajo, así como las responsabilidades y deberes que conlleva ocupar un puesto.

Del lado de la institución, posiblemente se dio un acompañamiento eficaz a la PCD, lo que facilitó a esta población entender su rol de trabajo.

A partir de lo expuesto, en el segundo periodo si bien se ofrecieron oportunidades laborales para beneficiar a las PCD, paralelamente se originaron estructuras en las organizaciones para nombrar a esta población bajo condiciones diferenciadas que violentaban sus derechos laborales dándose el permiso de tratarlos como pseudo trabajadores.

En contraste, las PCD lograron demostrar que tuvieron capacidad para realizar las tareas asignadas y cumplir con los resultados esperados a pesar de su discapacidad, las condiciones del entorno, así como las brechas entre el perfil del puesto y el de la persona contratada. Ante este panorama cabe preguntarse cómo podrían las organizaciones justificar su resistencia para establecer un proceso de normalización del trabajo para PCD en igualdad de condiciones.

El tercer período histórico, se compone por dos hitos, el primero corresponde a la promulgación de leyes relacionadas con la defensa de los derechos de las PCD. La Ley 7600 declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad

en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.

Entre sus objetivos se mencionan garantizar la igualdad de oportunidades en ámbitos como salud, educación, trabajo, vida familiar y otros; el ejercicio de sus deberes y derechos; la plena participación social, así como eliminar cualquier tipo de discriminación. Este hito provocó un cambio de visión de la PCD desde sus derechos, pero no respecto a su conceptualización como persona.

Otra norma que se promulgó durante ese período fue la Ley 8862 en el año 2010, la cual establece en su único artículo la obligatoriedad de reservar al menos el 5% de plazas vacantes para contratar PCD.

El segundo hito refiere al interés que surgió en las PCD para obtener una formación profesional o técnica o bien aprender algún oficio que les proporcionara más opciones laborales. En este sentido, instituciones estatales como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) brindaron cursos dirigidos exclusivamente para esa población y en algunos casos coadyuvaron para que pudieran tener sus propios emprendimientos.

La modificación en la legislación y la apertura de instituciones estatales posiblemente respondieron a la necesidad de saldar una deuda social histórica con esta población. Sin embargo, al tratarse de un cambio político, la sociedad costarricense continuó considerando a la PCD como seudo persona.

Así las cosas, una debilidad que presenta la legislación es la ausencia del componente de concientización social que propiciara una verdadera transformación de

la concepción de la discapacidad en Costa Rica, por lo que en la actualidad es frecuente escuchar expresiones peyorativas y observar conductas discriminatorias.

En cuanto a las oportunidades académicas que proporcionó el estado, estos no constituyeron profesiones u oficios asociados a puestos de trabajo de mayor demanda en las organizaciones, sino que estaban vinculados a actividades comerciales que podían desarrollarse desde sus residencias, haciendo alusión al simbolismo del “cuartito de atrás”.

Finalmente, este recorrido histórico evidencia la importancia y el significado que tiene para la PCD incorporarse al mundo del trabajo, así como aquellas expectativas cumplidas y las que han quedado pendientes respecto a lo que se espera del Estado y de las organizaciones en el contexto del proceso de normalización del trabajo, lo cual hace referencia a lo que Alcover, et al (2007), denominó contrato psicológico (CP).

Por otra parte, quedó claro que el perfil de la persona tiene un gran peso en el proceso de contratación, por lo que es pertinente que converjan el interés de la PCD para fortalecer sus conocimientos y capacidades de forma permanente con los mecanismos que determinen las organizaciones para su evaluación.

4.3.2 Mundo del trabajo y sus variables

Se observó que en general la contratación laboral de PCD responde a directrices emergentes y constituye un recargo de funciones a una persona con formación profesional en recursos humanos o psicología. En algunos casos, la continuidad de esta actividad depende de la disponibilidad presupuestaria institucional.

Así las cosas, se interpreta que la prioridad para generar acciones en favor de la normalización del trabajo para PCD, la cantidad de recursos financieros, de infraestructura, equipo y de personal que se destinen al efecto, así como las interacciones que se desarrollen en los entornos laborales dependen estrictamente del concepto institucional que se tenga sobre la discapacidad.

Considerando lo anterior, es pertinente señalar que la concepción que tienen la mayoría de las instituciones públicas, entre ellas la UNA, está asociada a una visión proyectista que incumple la rigurosidad que conlleva su ejecución, por lo que surge el cuestionamiento de cuáles serían las implicaciones de mantener esta visión para responder a la problemática de normalización del trabajo para PCD.

Para intentar dar respuesta a este cuestionamiento es importante revisar el concepto de proyecto, el cual, según Rodríguez, S., se define como un sistema de acciones limitadas por tiempo y espacio dirigidas a la obtención de uno o varios resultados determinados que procuran resolver una parte de la realidad mediante un equipo de personas competentes a través de la asignación de recursos suficientes para su ejecución.

En cuanto a su lógica, un proyecto debe derivarse de la planificación institucional y asociarse al plan de trabajo de la instancia ejecutora que permita la generación de informes para dar seguimiento a los resultados y a la fase evaluativa.

Dicho lo anterior, al recaer la responsabilidad de normalizar el trabajo para PCD en una sola persona se corre el riesgo de abordar la problemática de manera subjetiva y

sin los aportes de la interdisciplinariedad, pues no se generarían los espacios de reflexión para retroalimentar las etapas del proceso que permita su mejora continua.

Podría decirse entonces que surge un paralelismo con el símbolo del “cuartito de atrás” debido a que las instituciones suelen delegar la atención de la problemática del empleo para PCD en los departamentos de recursos humanos y estos lo relegan a una persona que no reúne las condiciones, situación que ocurre en parte porque ni siquiera se ha creado un perfil adecuado para el personal que asume esta tarea. En contraste, en aquellos países que han realizado mayores avances en el tema de discapacidad, la definición de un perfil profesional ha demostrado ser determinante para que una estrategia de normalización del trabajo para PCD sea exitosa.

En consecuencia, desconocer las implicaciones que tiene cada tipo de discapacidad para quien la experimenta; las ayudas y apoyos técnicos, así como los ajustes razonables requeridos; impacta negativamente en el grado de satisfacción de la PCD, de las organizaciones y de las autoridades, al no cumplirse sus expectativas (CP) en términos de acatamiento de la ley, rigurosidad del proceso de contratación y desempeño de las PCD.

La falta de satisfacción de las autoridades contribuye a limitar o no asignar más recursos para atender la problemática a nivel institucional probablemente debido a la ausencia de insumos y criterios fundamentados por los departamentos de recursos humanos que les permitan visualizar con mayor claridad sus dimensiones. Por su parte las instancias técnicas, en cierta medida, justifican sus resultados en relación con la limitación de los recursos asignados. Este accionar contribuye a crear una especie de

trampa institucional, en la cual la PCD es el actor más perjudicado, al no poder acceder a un proceso de normalización del trabajo equitativo e igualitario en todas sus etapas.

En consecuencia, la PCD podría considerar que debe sobre compensar su discapacidad a través de la acumulación de atestados académicos y realizar acciones dentro de las organizaciones más allá de lo requerido. Dicha reacción podría ser malinterpretada por la sociedad, causando que se estigmatice a esta población a tal punto que la PCD perciba nuevamente su incorporación al mundo del trabajo como un hecho inalcanzable e ilusorio.

Otro elemento que podría verse afectado por el concepto institucional que se tenga sobre la discapacidad, es la dinámica del ambiente de trabajo. En este sentido, un aspecto para tener en cuenta es la integración de la PCD a la vida laboral, este consiste en conocer, asimilar y comprender elementos de la estructura organizacional, prácticas informales del personal, así como su rol asociado al puesto.

Así las cosas, es pertinente que esta población pueda desarrollar y adaptar estrategias personales para integrarse adecuadamente a ese ambiente a partir de sus recursos personales (habilidad para comunicarse, buena actitud, disposición para aprender, trabajo en equipo, entre otros) que le permitan conocer las particularidades de infraestructura y equipo, así como las reglas formales e informales del centro de trabajo, para finalmente, comprender la dinámica de las personas que laboran con la PCD, y el funcionamiento del sistema de trabajo que coadyuve en un desempeño satisfactorio del puesto.

Un segundo aspecto es la interacción, la cual se ve influida por el concepto de discapacidad que prevalezca tanto de parte de la PCD como de las personas que laboran con ella. Cuando la discapacidad no es percibida como una limitante o una enfermedad se producen interacciones saludables, caso contrario, resultaría una dinámica laboral desadaptada donde se generan percepciones negativas en los empleadores y en las PCD, tales como, la imposibilidad de aplicar medidas disciplinarias incluyendo llamadas de atención o el despido; temor acerca de la forma de interactuar con las PCD e interpretar de forma inadecuada la jerga que utilizan los empleadores relacionada con la eficiencia y la productividad del personal.

Un tercer aspecto es la realización, la cual se deriva de la adecuada integración e interacción de la PCD en el ambiente laboral. Esta se presenta en dos sentidos, el primero refiere a la consecución de objetivos y metas laborales, así como su aporte al equipo de trabajo desde su rol particular. El segundo, corresponde al ámbito social, cuando la PCD logra ser tratada de forma igualitaria y sin discriminación.

Lo expuesto muestra que el mundo del trabajo tiene su complejidad inherente porque intenta convergir las expectativas de las personas con las organizacionales, esta dinámica se torna más compleja aun cuando se pretende normalizar el trabajo para PCD sin considerar la perspectiva y particularidades de esa población, tal como lo confirma James Charlton al referirse a los derechos de la PCD con la frase “nada de nosotros sin nosotros”. Por lo que es necesario que el abordaje de esta problemática cambie su enfoque para que gire en torno a la PCD.

4.3.3 Aplicación objetiva y subjetiva del marco normativo

El ámbito objetivo se compone por políticas, reglamentos, procedimientos y otros cuerpos normativos que refieren a la normalización del trabajo para PCD, los cuales se derivan de los acuerdos y tratados internacionales en materia de discapacidad.

A nivel internacional, el mayor antecedente normativo, lo constituye la Convención para los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la asamblea de las Naciones Unidas (ONU), el 13 de diciembre de 2006, la cual, basándose en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en diversos tratados y pactos internacionales en esa materia, reafirma el reconocimiento de los derechos inalienables que poseen todas las personas, incluyendo en ella a quienes tienen alguna discapacidad.

En esa convención se expresa la preocupación por la ineficacia de los acuerdos internacionales previos, para reducir la discriminación que atenta contra la dignidad de cualquier ser humano, e igualmente se reconoce el valor de las contribuciones que las PCD pueden hacer a la sociedad, la importancia de su derecho a la autonomía y la necesidad de generar mayores oportunidades para mejorar su calidad de vida.

Esa convención definió por primera vez a la discapacidad, como el resultado de la interacción de una persona que tiene una “deficiencia” y las barreras debidas a la actitud y entorno que evitan su participación plena en la sociedad, en igualdad de condiciones, pasando a una concepción más ecológica y menos centrada en la persona. Además, en su artículo 27, consigna la importancia del acceso al empleo para las PCD, en igualdad de condiciones, sin discriminación ni abusos, promoviendo iniciativas que

desde lo técnico, académico, así como desde su inclusión en el sector público y privado, se garantice la equidad en el ámbito laboral para las PCD.

A nivel país, la Política Nacional en Discapacidad (PONADIS) constituye el marco político de largo plazo que establece la dirección estratégica del Estado Costarricense, para lograr la efectiva promoción, respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad. En lo referente al trabajo y empleo, señala que la población con discapacidad debe estar integrada al mercado laboral en condiciones de equidad, a partir de programas de formación para el trabajo, la generación de empleo y autoempleo, la adaptación de puestos de trabajo, el apoyo para los emprendimientos productivos y la fiscalización del cumplimiento de sus derechos laborales.

Por otro lado, afirma que para la inclusión laboral es fundamental contar con empleadores dispuestos a contratar PCD. No obstante, esto último, se dificulta por prejuicios, mitos y miedos, junto con condiciones propias de los ambientes laborales.

Otra de las normas del marco jurídico nacional es la Ley 7600. Su objetivo es servir de herramienta jurídica para que las PCD alcancen su máximo desarrollo, garantizando su participación social y el ejercicio de sus derechos y deberes; así como igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la sociedad, tales como salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y erradicar cualquier tipo de discriminación. En el artículo cinco, menciona que las instituciones públicas y las privadas de servicio público deberán proveer, a las PCD, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes. En cuanto al acceso al empleo el artículo 23 es claro en indicar que, el Estado garantizará

a las PCD, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales. Mientras que el 24 indica que, se considerarán actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes o el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante.

Por su parte, la Ley 8861 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad. El artículo 27 establece lo referente a proveer oportunidades de empleo y de promoción profesional de las PCD en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo así como la promoción de oportunidades empresariales y velar porque se realicen ajustes razonables en el lugar de trabajo.

Otra de las normas que conforma el marco normativo nacional es la Ley 8862 Ley de inclusión y protección laboral de PCD en el sector público, la cual busca promover la inclusión laboral de esta población en el sector público a través de la reserva de al menos 5% de las vacantes.

En el contexto normativo institucional, la universidad ha definido las “Políticas institucionales” en su apartado “SEGUNDA: GESTIÓN UNIVERSITARIA”, inciso c., punto establece que la UNA *“Cuenta con el recurso humano idóneo y dispone de mecanismos de reclutamiento y selección respetuosos del principio de igualdad de oportunidades, con el fin de garantizar la contratación en igualdad de condiciones.*

Derivado de lo anterior, el artículo 37 de la IV Convención Colectiva de Trabajadores de la Universidad Nacional, establece los criterios, condiciones y parámetros que norma la contratación del personal administrativo de la UNA, incluyendo el de las PCD.

Según lo expuesto, se evidencia un marco normativo robusto, el cual precisa con claridad el significado de los conceptos; sanciones por incumplimiento u omisión; responsabilidades y ámbito de competencia de las unidades de recursos humanos, así como de los lineamientos generales que deben contener los procedimientos. Sin embargo, las personas entrevistadas mencionaron que la norma existente es ambigua sobre su aplicación, aspecto que denota desconocimiento sobre la aplicación normativa y desinterés por asesorarse e informarse de manera permanente sobre los tópicos relacionados con discapacidad y mundo del trabajo.

Otro tema de discusión que cabe en este ámbito es la aplicabilidad de la idoneidad. De acuerdo con la información obtenida se identificaron dos criterios opuestos. Por un lado, se mencionó que esta condición debe excluirse de la evaluación de la persona oferente debido a que representa un obstáculo para las PCD por la falta de pruebas adaptadas para esa población, en su lugar, se enfatizó en que se debería dar paso a un modelo donde la persona se incorpore a la institución para aprender a desempeñarse en el puesto mediante el acompañamiento personalizado durante un determinado período.

No obstante, esta posición implicaría restarle objetividad al proceso de contratación de este colectivo, pero, además podría causar desgaste, rechazo y

reforzamientos de los estereotipos sobre esta población en la unidad contratante, así como caer en discriminación positiva al crear condiciones diferenciadas para las PCD.

De igual manera, este modelo no sería recomendable debido a que durante ese periodo la PCD crea expectativas psicológicas, sociales, económicas, entre otras, las cuales se verían truncadas al tener un desempeño incongruente con lo esperado por la institución, causándoles perjuicios en todos esos ámbitos.

La otra posición es la que plantea mantener la idoneidad como garante de que se considere únicamente a las personas aptas para continuar en un proceso de contratación, lo cual es más acorde con los derechos de las PCD y búsqueda de la igualdad. En este sentido, al comprobarse por mecanismos objetivos y estandarizados que las características del perfil de la persona oferente coinciden con los requerimientos del puesto, incrementa por un lado el nivel de confianza en las organizaciones porque asegura que la persona es idónea para desempeñarse en el puesto y hasta cierto punto contribuiría a modificar la percepción equivocada que se tiene sobre este colectivo. Por otra parte, la PCD tendría claridad de los puestos a los cuales puede acceder de forma competitiva.

De ahí, la importancia que cobra el proceso evaluativo para asegurar la idoneidad de la PCD entonces es pertinente reflexionar si este se debe llevar a cabo mediante la aplicación de un conjunto de pruebas adaptadas o se debe diseñar un instrumental donde intervenga lo menos posible la subjetividad del evaluador.

En el caso de la UNA, la idoneidad se establece considerando la comprobación de requerimientos de educación, técnicos y legales; experiencia (gestión demostrada); aplicación de pruebas técnicas y psico laborales, los cuales determinan si el oferente tiene el perfil que la institución ha definido para el puesto. Este podría variar solamente por criterios técnicos fundamentados que respondan a algún cambio en la estructura, proceso de trabajo o necesidades institucionales, pero no en función de la condición de discapacidad, en tal caso, lo que procedería según Báez- Lebrón (2014) es la aplicación de los acomodos razonables.

De lo anterior, se interpreta que la normativa debe aplicarse de forma igualitaria para todas las personas y esta no debería modificarse por factores específicos o individuales que presente alguna persona trabajadora. Sin embargo, dicha institución al margen de su intencionalidad aplicó un procedimiento que no es parte del proceso regular para las personas sin discapacidad al realizar una ceremonia para entregar un certificado de elegibilidad al primer grupo de PCD que ingresó al registro paralelo de elegibles, por lo que surge la interrogante de cuál es el significado de esa acción para la institución y las PCD.

Ciertamente la normativa es explícita sobre los elementos que las instituciones del sector público deben incorporar en el proceso de normalización del trabajo para PCD, pero al mismo tiempo el componente subjetivo de la norma le da la libertad a cada institución para diseñar y poner marcha la estrategia de empleabilidad aprovechando sus recursos, generando las posibles alianzas internas o externas, esto aunado a una actitud

innovadora y creativa por parte de las personas responsables de liderar este tipo de estrategias.

Bajo esta premisa, es cuestionable asociar únicamente los resultados alcanzados respecto a la cantidad de PCD contratadas a la falta de voluntad política y compromiso de las personas que ocupan cargos de mayor jerarquía porque son ellas las que respaldan lo establecido en el marco regulatorio al emitir directrices internas. De igual manera, asignan nuevos recursos a partir del impacto de los resultados que se vayan obteniendo durante el desarrollo de la estrategia de empleabilidad.

En consecuencia, la imposibilidad de lograr que al menos el 5% de las plazas vacantes sean ocupadas por PCD, recae parcialmente en la actitud con la que los mandos medios asumen estas estrategias.

Otro aspecto relacionado con la aplicación subjetiva de la norma es la forma en que la PCD la entiende y asimila. De ahí la importancia que exista claridad por parte de la PCD sobre su interpretación para evitar generar falsas expectativas sobre su eventual ingreso y permanencia en el mundo del trabajo.

Si bien, el marco regulatorio delimita la toma de decisiones en las instituciones, el desarrollo de la normalización del trabajo para PCD de forma permanente sigue estando vinculada a la visión que se tenga sobre la discapacidad la cual determina las reacciones de las personas hacia ese colectivo y viceversa.

4.3.4 Psicología como eje transversal y articulador

La investigación se desarrolló desde el enfoque de la psicología del trabajo, según lo describen Arnold y Randall (2012, p.20). Estos autores proponen que tanto los elementos de la psicología organizacional (estructura, funcionamiento y diseño), así como los de la psicología ocupacional (interacción, desarrollo y comunicación de las personas), se encuentran integradas en el concepto de psicología del trabajo.

Uno de los principales aspectos que señalan esos autores respecto de la psicología del trabajo aplicada a las personas, es el contrato psicológico, el cual no debe confundirse con el contrato laboral, aunque algunos de sus elementos puedan traslaparse, tal es el caso del salario o el horario de trabajo por citar algunos. Este refiere a una especie de unión invisible entre el trabajador y el empleador, la cual se basa en las expectativas, creencias, valores y aspiraciones individuales, que se relacionan con la promesa que la organización intercambia con el trabajador.

Según Alcover, et al, (2007), el contrato psicológico funcionaría de la misma forma para las PCD, pues en su caso se trataría de un acuerdo implícito no solo de la relación trabajador empresa, sino también sobre lo que pueden aportar a la organización, lo que esperan encontrar en el centro de trabajo y las expectativas del empleador, a partir de las distintas capacidades, destrezas y necesidades que presentan las PCD.

En el caso de las personas consultadas se logró apreciar que las expectativas que tienen las PCD que no están incorporadas al mundo del trabajo y aquellas que si lo están no difieren de las personas sin discapacidad, para ambos grupos estas se generan desde el primer momento en que la institución u organización les contacta.

Posiblemente la diferencia radicaría en que la PCD experimenta mayor dificultad para acceder a un empleo, por lo que llega a representar en algunos casos su objetivo máximo de realización, lo cual se evidencia a través de expresiones tales como: “el trabajo es lo mejor de mi vida”; “el trabajo es todo mi mundo” y “yo haría cualquier cosa para obtener un empleo”.

En contraste, generalmente, las expectativas de las instituciones u organizaciones se circunscriben a la congruencia que debe tener el perfil de la PCD con los requerimientos del puesto, la productividad y la eficiencia, denotando una especie de insensibilidad social hacia el tema de la problemática de la normalización del trabajo para PCD.

Una situación similar ocurre en la UNA donde la visión debería ser distinta pues se trata de una institución con vocación humanista, por lo que el componente social debiera ser el eje principal de todas sus acciones, sin embargo, al no ser así, prevalecen los estereotipos, mitos y creencias sobre esta población.

Según Arnold y Randall (2012) y Alcover, et al, (2007), ese comportamiento de las personas afecta la motivación, desempeño y productividad de las PCD. Esos elementos extrínsecos junto a las barreras actitudinales y de infraestructura, así como los prejuicios, provocan según Báez-Lebrón (2014), una competencia desigual para las PCD, quienes, a partir de su perfil personal, pueden ver igualmente comprometida la calidad de su trabajo y la capacidad para desempeñarse.

Lo anterior, puede apreciarse en los tres estadios históricos descritos en esta investigación. En el primero se evidenció una total exclusión de las PCD del mundo del

trabajo y, por lo tanto, de la mayoría de las interacciones sociales, a la vez creando dependencia del asistencialismo estatal y familiar. En el segundo, esa visión estereotipada generó la incorporación laboral de las PCD de manera forzada en puestos innecesarios, dando continuidad al ciclo asistencialista existente. En el último estadio, el marco regulatorio vino a ofrecer garantías en el cumplimiento de los derechos de las PCD, sin embargo, persisten las barreras actitudinales en la normalización del trabajo para esta población.

A propósito del surgimiento de la normativa durante el tercer estadio es pertinente mencionar que según Arnold y Randall (2012) esta constituye un valor standard o nivel mínimo, que fija los parámetros que rigen los distintos procesos relacionados al ámbito laboral, de tal manera que debe ser estable y aplicable sin excepción para homogenizar los grupos humanos que forman parte de las organizaciones.

No obstante, la claridad con la que esos autores definen el concepto y las implicaciones de la normativa, las personas la interpretan desde un punto subjetivo, es decir que le asignan un significado a partir de su propia realidad. Ahora bien, al contextualizar esa interpretación normativa en los tres estadios históricos, en el primero podría decirse que al no ser considerada como una persona moral tampoco era sujeta de derechos, ese pensamiento social se instauró en las PCD, dando como resultado una alienación de sus emociones.

En el segundo estadio, se dejó de ignorar a las PCD, pero se dieron una serie de abusos a nivel laboral que perpetuaron pensamientos y emociones negativas en esta

población, sin embargo, resistieron a esa práctica discriminatoria debido a que la concibieron como la única oportunidad para emprender sus proyectos de vida.

Pese a la creación de un marco regulatorio específico para reconocer los derechos de las PCD que dio paso al último estadio, esta población experimentó escepticismo sobre los efectos positivos que se producirían a partir de su aplicación debido a que este hecho se percibió como la oportunidad del estado para reivindicar su imagen política pero no como el verdadero interés de ofrecer igualdad para este colectivo. Si bien en otros aspectos como la educación, infraestructura, o señalética se han logrado importantes avances a partir del surgimiento de la norma, existe un claro rezago en lo que al mundo del trabajo se refiere, situación que sigue perpetuando la dependencia de ese colectivo impidiendo que se desarrolle por sí mismo.

De igual manera, en este estadio surge el concepto de sobre protección normativa, el cual describe al marco regulatorio como un entramado normativo difícil de cumplir por las instituciones, entabando la normalización del trabajo para las PCD debido a una eventual imposibilidad de su implementación. En este sentido, podría decirse que la PCD se ve inmersa en un ciclo normativo interminable que no atiende la causa o el fondo de la problemática de la discapacidad, el cual también le excluye como el actor que debiera participar junto con la sociedad en la construcción de las posibles soluciones que puedan resolver esta problemática.

Otro concepto que se popularizó en este estadio es el denominado acomodo razonable, el cual refiere a las adaptaciones o cambios lógicos aplicados a un ambiente de trabajo u ocupación, que le permiten a la PCD realizar las tareas esenciales de su

puesto en igualdad de condiciones. Sin embargo, se hace la salvedad que este ha existido desde siempre porque es inherente a las PCD y se ha evidenciado su evolución a partir de los avances tecnológicos. Posteriormente, se formalizó y se estableció su obligatoriedad en el marco regulatorio.

Además de los ajustes razonables, es pertinente incorporar las ayudas y apoyos técnicos. Estos consisten en elementos que van desde los rudimentarios hasta los de última generación, como software, animales guía, sillas de ruedas, bastones, asistentes personales y equipos tecnológicos entre otros, que según O'Reilly (2007) forman parte del ambiente laboral de las PCD y contribuyen a su desempeño, pues como lo señalan Alcover y Pérez (2011), así como Báez-Lebrón (2014), la discapacidad consiste en una disminución de las oportunidades de igualdad en el trabajo, que experimentan las PCD producto de la interacción entre una deficiencia física, sensorial o psicológica presumiblemente permanente, con un entorno adverso a esas condiciones.

Según lo explican Arnold y Randall (2012) la falta de ajuste entre las capacidades de las personas y las demandas del ambiente laboral particular provoca sin duda severos perjuicios a nivel psicológico en ellas, algo de lo que las PCD no están exentas. El mejor control de ese ambiente laboral ofrece según estos autores una mayor salud ocupacional física y psicológica, entendiendo como ambiente laboral al conjunto de demandas, interacciones, recursos, procesos y expectativas entre otros, que crean un espacio donde convergen los intereses de la organización con los de sus personas trabajadoras, así como los de las mismas personas entre sí.

Lo expuesto hasta este momento, reitera que para contribuir con el bienestar psicológico y emocional de las PCD en el entorno de trabajo es fundamental generar la discusión a partir de la humanización del trabajo (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2007), la cual tutela la libertad basada en la justicia y paz para procurar la dignidad de las personas al ser reconocidas como tales, así como la igualdad de sus derechos como miembros de la familia humana.

4.4 Presentación del proceso vivido

En un primer momento, el proyecto se concibió como un observatorio laboral para generar información actualizada sobre las PCD, en relación con su nivel de educación, experiencia; tipo de discapacidad, rango de edad, entre otros elementos; así como para crear una base de datos sobre posibles empleadores y los puestos vacantes que eventualmente podrían ser ocupados por PCD.

Ahora bien, a partir de los espacios de interacción que se presentaron con el tutor y con profesores orientados a la Psicología Laboral, el proyecto de la creación de un observatorio laboral para esta población se consideró muy ambicioso y con un alcance mayor al que pudiese abordar el equipo de investigación. En consecuencia, se decidió redefinirlo a una estrategia de contratación laboral para PCD en el Sector Administrativo de la UNA.

Durante la ejecución de la etapa de recopilación de la información, el equipo de investigación se vio afectado por dos aspectos; el primero, se debió a la falta de acompañamiento por parte del tutor, situación que originó su cambio. El segundo aspecto, consistió en la decisión de uno de sus integrantes de dejar el proyecto. Este

último evento, obligó el replanteamiento del cronograma, dando como resultado la necesidad de solicitar ante el Consejo Académico la ampliación de entrega del informe final que contiene la propuesta.

Por otra parte, el intercambio de experiencias con PCD y profesionales de diferentes disciplinas permitió ampliar el conocimiento y perspectiva sobre la discapacidad en relación con el mundo del trabajo, y confirmar algunos de los planteamientos que se generaron en el proceso de construcción de la idea del proyecto.

Capítulo V: Propuesta de opción laboral para personas en condición de discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA

Previo a la presentación de la propuesta de normalización del trabajo para PCD, es pertinente introducir algunas consideraciones surgidas del análisis del estado de la cuestión en la UNA. en primer lugar, un proyecto tendiente a normalizar el empleo para PCD, debe contar con la participación directa y continua de profesionales en discapacidad o bien, con amplia experiencia en dicha temática, así como con PCD que contribuyan a la adecuada contextualización de la realidad que vive esa población.

En segundo lugar, un registro paralelo de elegibles debe incluir a todos los puestos administrativos, con el objetivo de dar cumplimiento a la ley que regula lo relacionado a la contratación de PCD.

En tercer lugar, se requiere que la estrategia de empleabilidad para PCD, esté contemplada en la planificación operativa anual, asignándole la misma prioridad,

atención y recursos que al resto de actividades que se realizan desde el PDRH, convirtiendo el discurso institucional en acciones afirmativas.

5.1 Etapas del Proceso de Normalización del Trabajo para PCD

A través de esta investigación se ha podido establecer que un proceso de normalización del trabajo para PCD, tiene diversos componentes que deben ejecutarse con una lógica que garantice la efectividad, sostenibilidad en el tiempo y alcance todos los objetivos de dicho proceso. Así las cosas, a continuación, se ofrece una estructura lógica de etapas, que cumpla con los supuestos ya planteados:

- a. Definición de los tipos de discapacidad por puesto. Es importante que según la actividad de la institución y las labores que las personas funcionarias realizan, se identifiquen que tipologías de discapacidad son compatibles con los posibles puestos de trabajo, permitiendo así el buen desempeño y productividad de las PCD a contratar y al mismo tiempo cumplir con lo establecido en el perfil del cargo.
- b. Identificación de los acomodos razonables, apoyos y ayudas técnicas según el tipo de puesto. Estos tratan de los elementos tecnológicos, de infraestructura y personales que requieren las PCD requieren para adaptarse en igual de condiciones a un entorno laboral. En etapa, se considera la intervención del Área de Salud Laboral para que emita su criterio técnico en lo que refiere a los acomodos razonables, apoyos y ayudas técnicas relacionados con la infraestructura.

- c. Identificación de unidades dispuestas a contratar PCD y la verificación de los requerimientos, así como las plazas disponibles. Es imprescindible para el buen desarrollo de una estrategia de normalización del empleo para PCD, que se identifiquen con claridad las unidades o instancias que cuentan con opciones de contratación de personal, así como la disposición para que tales espacios sean ocupados por PCD que realizar los ajustes que se requieran de previo la persona inicie su labores en la instancia.
- d. Divulgación del concurso considerando los medios de información de acceso frecuente para PCD. El colectivo de PCD recibe información por diversos medios y formatos que deberían ser incorporados a la estrategia de divulgación.
- e. Realización de una entrevista de acercamiento. En esta etapa el propósito es conocer los ajustes razonables, ayudas y apoyos técnicos que requiere la PCD para continuar con el resto de las etapas del proceso.
- f. Evaluación. Esta etapa consiste en la verificación de atestados y la aplicación pruebas técnicas, psico laborales y psicométricas adaptadas según el tipo de discapacidad.
- g. Comunicación de los resultados del concurso. De igual manera a lo indicado en la etapa d., es imprescindible tomar en cuenta los medios de información y formatos que tengan mayor alcance para PCD.
- h. Realización de la entrevista con la persona superior jerárquica de la unidad contratante. En esta etapa se intenta promover un mayor acercamiento y

entendimiento entre la PCD y la persona superior jerárquica, con el objetivo de crear una adecuada relación laboral.

- i. Realización de visitas de seguimiento. La recomendación en esta etapa es que se lleven a cabo una visita mensual durante el primer trimestre de contratación y dos anuales durante el primer año de contratación con el propósito de dar acompañamiento tanto a la instancia como a la PCD, dando sostenibilidad al proceso de normalización del trabajo para este colectivo.

5.2 Creación de la Sección especializada en la normalización de empleo para PCD, objetivo y funciones

Se propone la creación de una sección especializada en la normalización del trabajo para PCD, fundamentada en los principios de libertad, dignidad e igualdad de esta población, la cual estaría adscrita a la Dirección del PDRH y sería la responsable de forma específica, de desarrollar las etapas descritas en el apartado anterior.

Su objetivo principal sería la definición de las condiciones necesarias para operativizar la incorporación anual de PCD a la institución con el propósito de cumplir con el porcentaje de contratación establecido en la legislación nacional.

Las funciones que ejecutaría esta sección se describen a continuación:

- a. Creación y mantenimiento de un registro paralelo de elegibles de todos los puestos administrativos de la UNA para dar cumplimiento a la lo establecido en la ley.
- b. Creación de una base de datos que contenga información sobre personas profesionales, instituciones o fundaciones nacionales e internacionales, entre

- otras, que permita mantener un conocimiento actualizado sobre la discapacidad y temas afines.
- c. Adecuación de las pruebas técnicas y psico laborales para propiciar una participación equitativa e igualitaria entre las personas oferentes.
 - d. Capacitación sobre la discapacidad y sus implicaciones a las personas funcionarias de la institución para promover su sensibilización y culturización.
 - e. Evaluación del proceso de normalización del trabajo para PCD de forma permanente a través de informes anuales.

En cuanto a su conformación, se recomienda que esté integrada por un grupo interdisciplinario de al menos tres personas profesionales de las áreas de discapacidad, recursos humanos y psicología, una de ellas deberá ser PCD.

Una vez consolidado el proceso de normalización del trabajo para PCD en la institución, podría considerarse la incorporación de profesionales en las áreas de terapia ocupacional, educación especial y afines.

Finalmente, un elemento indispensable para el éxito de esta estrategia de empleabilidad consiste en el diseño de un perfil de puesto específico que agrupe los requisitos, habilidades y competencias que deben ostentar las personas profesionales responsables de planificar, desarrollar y dar seguimiento al proceso de normalización del trabajo para PCD.

Capítulo VI: Consideraciones finales

6.1 Perspectivas a futuro relacionadas con el campo de intervención y el rol del profesional en psicología en el mismo.

A partir de los hallazgos, el proceso de construcción de la propuesta, la interacción con los profesionales de diferentes áreas disciplinares y con las PCD, así como las vivencias propias del desarrollo de la carrera de psicología, se ha identificado que la temática de la normalización del trabajo para PCD debe valorarse desde la perspectiva académica y desde la práctica profesional.

En lo que refiere a lo académico, es pertinente que la temática de la discapacidad constituya un eje transversal para todas las carreras que se imparten en la institución, siendo la Escuela de Psicología de la UNA la llamada a ser pionera en fomentar los espacios de reflexión sobre la discapacidad y sus generalidades por ser la disciplina que estudia la complejidad de la persona y su relación con el entorno socialmente construido.

Por consiguiente, se insta a generar acciones desde el Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales y la dirección de la escuela que coadyuven a robustecer el plan de estudio de la carrera de psicología que proporcione una visión más amplia a las futuras generaciones sobre el ejercicio de su profesión y, en el caso particular, la relevancia que esta tiene en el mundo del trabajo.

Ahora bien, en lo que refiere al rol del psicólogo más allá del campo de acción en el que este decida desempeñarse, se requiere que su quehacer esté fundamentado en

elementos deontológicos suficientes, que redunden en el bienestar de la población considerando sus particularidades y necesidades.

Lo anterior, en el tanto se logró establecer a través de esta investigación que el abordaje de la problemática de la normalización del trabajo para PCD, requiere una comprensión cercana y humanizada respecto de la realidad de esa población, así como de las barreras actitudinales que la sociedad mantiene hacia ella con el propósito de construir un proceso de transformación cultural.

6.2 Aprendizajes logrados.

La problemática de la normalización del trabajo para PCD debe estudiarse desde una visión integradora e interdisciplinaria, en la cual converjan la discapacidad, el mundo del trabajo y la psicología, lo cual permite un análisis más completo para alcanzar soluciones óptimas que respondan al mayor número de interrogantes y necesidades que tiene la población involucrada.

Este ejercicio debe centrarse en la PCD debido a que la normativa, los acomodados razonables, ayudas y apoyos técnicos han surgido como respuesta a sus necesidades, además, se ha evidenciado que su exclusión histórica les ha causado perjuicios psicológicos, sociales, laborales, económicos, entre otros.

Considerando lo anterior, es conveniente que las investigaciones a nivel general apliquen los principios de integralidad e interdisciplinariedad de tal manera que sus resultados sean significativos y que generen un mayor impacto. Igualmente, esto podría

redundar en un beneficio para las personas investigadoras quienes lograrían ampliar sus enfoques y tener una postura crítica respecto de las problemáticas que aborden.

Otro elemento, que es pertinente mencionar es el que refiere al campo de la bioética. En primer lugar, se identificó que las personas responsables de atender la problemática de la normalización del trabajo para PCD posiblemente no han ejecutado las estrategias con el mayor sentido deontológico que se espera de ellas.

En segundo lugar, los investigadores enfrentan el reto de dar un adecuado tratamiento a los hallazgos de tal manera que respondan a la realidad encontrada sin caer en manipulaciones inmorales.

Por último, es fundamental aplicar el principio de beneficencia en la investigación, de modo que se propicie el beneficio para las personas sin que estas sean utilizadas para alcanzar objetivos profesionales particulares.

Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones

Este apartado presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

7.1 Conclusiones

- a. La sociedad costarricense pregona valores éticos y solidarios a través de sus convenciones legales y sociales para proyectar una imagen políticamente correcta y de sensibilidad hacia las necesidades de las minorías, sin embargo, practica una actitud excluyente mostrándose poco interesada en resolver las problemáticas

sociales, entre ellas la que refiere a la discapacidad, aspecto que quedó claramente evidenciado en cada uno de los estadios históricos.

En el primer estadio, esta población fue tratada como pseudo personas, lo cual propició su total exclusión de las interacciones sociales y laborales. En el segundo estadio, a las PCD se les permitió Incorporarse al mundo de trabajo dentro de una estructura paralela formalizada violentándose sus derechos de forma flagrante. En cuanto al último estadio, aunque se generó un marco normativo que regula sus derechos, persisten estereotipos y creencias que les impone la sociedad dificultando, entre otros temas, su incorporación al trabajo de manera equitativa e igualitaria.

- b. Las expectativas y necesidades que tienen las PCD no difieren de las personas sin discapacidad, por lo que se considera rechazable la categorización de pseudo personas que se le asignó durante un determinado período.
- c. El estado mostró poco interés para concientizar a la sociedad costarricense sobre las implicaciones del nuevo estatus de persona conferido a las PCD mediante la promulgación del marco regulatorio que tutela sus derechos.
- d. Considerando lo expresado por las personas participantes se apreció que, aunque se promulgaron leyes para reconocer los derechos de las PCD, existe una clara discrepancia entre el discurso y la práctica, ya que a más de dos décadas de su

promulgación la integración laboral plena de las PCD es un proceso aún incipiente, situación que el Semanario Universidad puso en evidencia al consignar que en 10 años se han contratado 258 PCD en el sector público⁶.

Lo anterior, denota una clara incapacidad estatal para comunicar, ejecutar y fiscalizar el marco jurídico que ha creado para intentar responder a la temática de la discapacidad.

- e. Tanto el asistencialismo estatal como familiar presente en los tres estadios, ha permeado el pensamiento y conductas de las PCD, a tal punto que han llegado a mantener actitudes, comportamientos y hábitos inadecuados que extrapolan al mundo del trabajo, reforzando los estereotipos existentes sobre esa población, lo cual dificulta su integración laboral.
- f. Existe un desconocimiento generalizado por parte de las PCD acerca de los deberes y derechos que les confiere el marco regulatorio.
- g. Los mitos, las creencias y los estereotipos de la persona empleadora incide directamente en la decisión para contratar una persona sin discapacidad en lugar de una PCD, aunque se encuentre en igualdad de condiciones respecto de su formación, capacidades y experiencia.

⁶ Artículo del Semanario Universidad titulado Solo 3 de 24 instituciones cumplen ley que reserva plazas para personas con discapacidad, publicado el 20 de noviembre de 2020.

- h. La PCD puede aportar al mundo del trabajo cuando se le acompaña y proporcionan los acomodos razonables, ayudas y apoyos técnicos necesarios, lo cual tiene un impacto positivo en su incorporación en el ambiente laboral.
- i. La problemática de la normalización del trabajo para PCD se concibe como una complejidad temporal sin considerar que mientras existan PCD es necesario su incorporación a la sociedad y por consiguiente al mundo del trabajo.
- j. La gestión de los puestos denominados mandos medios ha contribuido con el lento avance de la normalización del trabajo para PCD en las instituciones públicas.
- k. A lo largo de la historia, las PCD han sido excluidas del grupo de los actores que pueden contribuir a resolver la problemática de la discapacidad porque se consideran como un beneficiario pasivo, lo cual ha provocado que las estrategias no sean sostenibles.
- l. Las personas responsables que participan actualmente en el proceso de contratación de PCD, tienen una interpretación distorsionada sobre la aplicación de la normativa, aun cuando, esta es concreta y precisa sobre las competencias de las unidades de recursos humanos, las sanciones por incumplimiento y definiciones conceptuales, generando de esta forma una afectación directa para las PCD, en lo que refiere a la interpretación sobre el tipo de plazas que deben

designarse para esta población en las instituciones públicas y respecto de la evaluación que se aplica para comprobar la idoneidad de la persona oferente.

- m. El marco regulatorio es de aplicación igualitaria para todas las personas, por lo tanto, cuando una institución incorpora procedimientos diferenciados para las PCD pueden resultar en prácticas nocivas para este colectivo debido a que podría generar expectativas más allá de las posibilidades reales de la institución.
- n. El abordaje de la contratación de las PCD en las instituciones públicas se circunscribe estrictamente a la aplicación de la normativa, reduciéndolo a la ejecución de un proyecto, sin considerar las necesidades y las expectativas de las PCD, lo cual conduce a una deshumanización de la problemática.

7.2 Recomendaciones

- a. Sería importante que las disciplinas que pertenezcan a las áreas de las ciencias sociales, educación y salud incluyan en la formación de las personas profesionales la suficiente información que les permita un manejo adecuado de la problemática de la discapacidad y, además, que les permita convertirse en vectores que fomenten la concientización social desde la academia.
- b. Igualmente es recomendable que el Estado a través de CONAPDIS, MTSS y la DGSC, generen un proceso de concientización y comunicación a toda la sociedad para divulgar el marco regulatorio que tutela los derechos de las PCD en procura

de una mejor comprensión de la problemática para ir transformado el pensamiento social que prevalece sobre esta población.

- c. El Estado, a través del CONAPDIS, MTSS y la Contraloría General de la República, debe establecer los mecanismos necesarios para que las instituciones responsables de velar por el cumplimiento de los derechos laborales de las PCD lo hagan de manera efectiva, logrando su incorporación en el sector público tal como lo indica la norma.
- d. Reconociendo que las PCD requieren asistencia, pero no todas en igual grado, se propone la aplicación del concepto de “soporte inteligente”, el cual consiste en diferenciar tres niveles de apoyo para PCD. El primero, incluye aquellas personas que experimentan una condición que les impide totalmente incorporarse al mundo del trabajo por lo que requieren asistencia estatal y social permanente.

El segundo nivel, abarca aquellas personas que demandan apoyo temporal acompañado de formación técnica o profesional que les permita optar por una oportunidad laboral. El último nivel, estaría conformado por aquellas personas que no necesitan de ningún tipo de asistencia estatal y que únicamente requieren el efectivo cumplimiento de las leyes existentes para ocupar un puesto de trabajo.

- e. Las organizaciones o instituciones deben procurar definir estrategias de concientización que contribuyan a eliminar los estereotipos, mitos y creencias

sobre la discapacidad y las PCD en los centros de trabajo y en todos sus niveles jerárquicos.

- f. Las personas responsables de dirigir las estrategias de empleabilidad en las instituciones públicas verifiquen que las PCD que se encuentran en el registro de elegibles paralelo siempre sean incluidos en la terna para valoración de la unidad contratante.
- g. Las estrategias para la normalización del trabajo para PCD deben diseñarse como actividad permanente, prioritaria y no con una visión proyectista.
- h. Las autoridades universitarias deben exigir a las instancias competentes que la problemática de la normalización del trabajo para PCD se aborde con la misma rigurosidad con que se ejecuta el proceso de contratación de personas sin discapacidad.
- i. Toda estrategia de normalización del trabajo para PCD debe centrarse en ella porque es quien conoce de manera amplia las implicaciones, necesidades y particularidades que genera su condición.
- j. Las personas responsables de los procesos de contratación para PCD deben basar sus estrategias de empleabilidad laboral para esa población en la correcta interpretación normativa y, además, deben procurar una actualización

permanente acerca de conocimientos relacionados con la temática de la discapacidad y el mundo del trabajo.

- k. Las instituciones deben evitar prácticas diferenciadoras que propicien la discriminación positiva de las PCD.

- l. El proceso de normalización del trabajo para PCD debe incluir como parte de sus componentes los conceptos de libertad, dignidad e igualdad que operacionalicen la humanización del trabajo para este colectivo.

Referencias

- Alcover, C. M., Martínez-Íñigo, D., y Zambrano, Z. (2007). Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y las actitudes hacia el trabajo: el caso de trabajadores con discapacidad en el sector de call/contact centers. *Psicología*, 21(1), 151-176.
- Alcover, C., y Pérez, T. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y seguridad del trabajo*. 57(1). 206-223. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion11.pdf>
- Arce, L. Barboza, C., & Calderón, I. (7 de junio de 2021). Propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (F. A. Calvo Rodríguez, & M. S. Solano Pérez, Entrevistadores)
- Arguedas. A., (20 de noviembre de 2020). Solo 3 de 24 instituciones cumplen con ley que reserva plazas para personas con discapacidad. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/destacadas/solo-3-de-24-instituciones-cumplen-con-ley-que-reserva-de-plazas-para-personas-con-discapacidad/>
- Arnold, J., y Randall. (Coo). (2012). *Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Pearson Educación.
- Báez-Lebrón, M. (2014). Integración de los/as trabajadores/as con discapacidad en las organizaciones. *Revista Griot*, 7(1), 85-96. <https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1555>

Campos, R. (24 de marzo de 2021). Propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (M. S. Solano Pérez, & F. A. Calvo Rodríguez, Entrevistadores)

Comisión Europea. (2010). *Estrategia europea sobre discapacidad 2010 – 2020. Un compromiso renovado para Europa sin barreras.*
<https://www.consaludmental.org/publicaciones/EstrategiaEuropeasobreDiscapacidad20102020.pdf>

Cortéz, E., Fontana, A., Gamboa, J., Inás, V., Orias, E., Salazar, N., & Villalobos, A., (7 de mayo de 2019). Propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (M. S. Solano Pérez, & F. A. Calvo Rodríguez, Entrevistadores)

Chávez, L. (17 de marzo de 2021). Una estrategia de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (F. C. Rodríguez, & M. Solano Pérez, Entrevistadores)

Declaración de una Universidad Nacional libre de todo tipo de discriminación sexual, de género, de pertenencia de etnias y clases sociales, 2011

Estatuto Orgánico Universidad Nacional. 10/2015, 10 de abril. *Diario oficial La Gaceta*, 3-2016, de 22 febrero 2016. 1-114.
<https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/6693/ESTATUTO-ORG%C3%81NICO-UNA-digital.pdf>

Gómez, C., y López, A. (Coor.). (2018). *Manual de Servicio de Empleo con Apoyo*. Plena Inclusión Madrid.

González, G. (2005). *Evaluación en la gestión de proyectos y programas de desarrollo*. Vasco, Donostia: Servicio central de publicaciones del Gobierno Vasco.

González, M. (16 de abril de 2021). Propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (M. S. Solano Pérez, & F. A. Calvo Rodríguez, Entrevistadores)

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. D.F, México.

Hidalgo, T. L. (4 de marzo de 2021). Propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. Consulta por correo electrónico. San Francisco de dos Ríos, San José, Costa Rica.

Holtz, B. (7 de mayo de 2019). Estrategia de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (M. S. Pérez, Entrevistador)

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS). (2019). Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018 (ENADIS). Área de Censos y Encuestas del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). <https://www.inec.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>

IV Convención Colectiva de Trabajo UNA-SITUN. Artículo 37. 2011.

Ley N° 7600 de 1996. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.29 de mayo de 1996.

<https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>

Ley N° 8862 de 2010. Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público. 11 de noviembre de 2010, La Gaceta n.º 219.

https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/7365/LEY_8862_INCLUSION_Y_PROTECCION_LABORAL_DE_PERSONAS_CON_DISCAPACIDAD_EN_SECTOR_PUBLICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, G. (2006). Modelos teóricos e investigación en el ámbito de la discapacidad. Hacia la incorporación de la experiencia personal. *Revista de la Escuela Universitaria de Magisterio de Toledo*, 31(16). 215-240.

Organización Internacional del Trabajo. (2021). Discapacidad y Trabajo. Recuperado el 8 de agosto de 2021 de OIT website: https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_475652/lang--es/index.htm

O'Reilly, A. (2007). *El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidad*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_091966.pdf

Oficina Internacional del Trabajo. (2010). *Discapacidad en el lugar de trabajo: prácticas en las empresas*.

https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Disc_trabajocompleta.pdf

Organización de Naciones Unidas (2007). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Polo S., Fernández J., Díaz B. (2011). Estudio de las actitudes de estudiantes de Ciencias Sociales y Psicología: relevancia de la información y contacto con personas discapacitadas. *Universitas Psychologica*, 10(1).113-123.
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64719284010.pdf>

Rodríguez, S. (2017, mayo). El Proyecto (5). Escuela de Relaciones Internacionales, Universidad Nacional.

Sancho, J. (31 de julio de 2018). Una estrategia de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (F. C. Rodríguez, Entrevistador)

Sancho, R. (31 de julio de 2018). Una estrategia de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (F. C. Rodríguez, Entrevistador)

Suarez, Z., & Venegas H. (19 de mayo de 2021). Propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (M. S. Solano Pérez, & F. A. Calvo Rodríguez, Entrevistadores)

Trejos, M. (15 de marzo de 2021). Propuesta de empleabilidad para PCD en área administrativa de la UNA. Consulta por correo electrónico. San Francisco de los ríos, San José, Costa Rica.

UNA Transparente. (2017). *Ámbito Institucional. Misión y visión*.
https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=298&Itemid=742

Venegas, K. (21 de mayo de 2019). propuesta de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (M. S. Pérez, Entrevistador)

Verdugo, M., de Urrías, B., Vincent, C., y Martín R. (2006). Integración Laboral y Discapacidad. *GLADNET Collection*. 1-21.
<https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/76492/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zarate, M. J. (7 de mayo de 2019). Estrategia de empleabilidad para PCD en el área administrativa de la UNA. (F. C. Rodríguez, Entrevistador)

Anexos

Anexos 1 Guía de preguntas para la entrevista abierta dirigidas a PCD

La guía de preguntas esta dirigida a los señores Juan y Roberto Sancho Álvarez en el marco del proyecto “ *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar alguna pregunta o suspender la entrevista en cualquier momento.

1. Describa su experiencia cuando se incorporó a la institución que labora actualmente.
2. ¿Qué ha significado para usted obtener un empleo en el aspecto psicológico, social, familiar y económico?
3. ¿Cuáles acciones debería realizar una empresa o institución para promover la permanencia de las PCD?
4. En su opinión, ¿por qué se le dificulta a las PCD obtener un puesto de trabajo?
5. En una estrategia de contratación laboral, ¿cuál considera usted que debe ser la participación de la PCD?

Anexos 2 Guía de preguntas dirigida a las personas profesionales de la Dirección General del Servicio Civil (DGSC)

La guía de preguntas se aplica en el marco del proyecto “ *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente. O suspender la entrevista en cualquier momento.

1. Describa el procedimiento de adaptación de pruebas.
2. ¿Cuál es el perfil profesional del personal que participa en el proceso de adaptación de pruebas? ¿Cuál es el tipo de discapacidad más recurrente que presentan las PCD oferentes?
3. ¿Cuál ha sido el porcentaje de PCD contratadas en los últimos tres años (2017-2020) y que tipo de discapacidad presentaron?
4. ¿Cuáles limitaciones (éticas, adaptaciones, acomodos razonables, ambiente laboral) ha identificado durante la ejecución del proceso de reclutamiento abierto y permanente? ¿Cuáles oportunidades de mejora ha identificado para fortalecer el proceso abierto y permanente?

Anexos 3 Guía de preguntas dirigida a la persona profesional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)

La guía de preguntas se aplica en el marco del proyecto “ *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente. O suspender la entrevista en cualquier momento.

1. Describa el proceso de intermediación laboral para PCD.
2. ¿Han efectuado evaluaciones sobre el proceso de intermediación laboral para PCD? Describa los principales hallazgos.
3. ¿Cómo fiscalizan el cumplimiento de la reserva del 5% de las plazas destinada para la contratación de PCD en las instituciones públicas?
4. ¿Cuáles limitaciones (éticas, adaptaciones, acomodos razonables, ambiente laboral) ha identificado durante la ejecución del proceso de intermediación laboral?
5. ¿Cuáles oportunidades de mejora ha identificado para fortalecer el proceso de intermediación laboral?

Anexos 4 Guía de preguntas dirigida a la persona profesional encargada del proyecto de empleabilidad laboral de la Universidad de Costa Rica (UCR) y a la jefatura de ADTH-PDRH-UNA

La guía de preguntas se aplica en el marco del proyecto “*Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente. O suspender la entrevista en cualquier momento.

1. ¿Cuál sería la ruta que debe seguir una PCD interesada en optar por un puesto de trabajo en la institución?
2. ¿Existe alguna restricción según tipo de discapacidad?
3. ¿Cuáles mecanismos utilizan para identificar los puestos que eventualmente podrían ser ocupados por PCD?
4. ¿Cuál ha sido el porcentaje de PCD contratadas en los últimos tres años (2017-2020) y que tipo de discapacidad tenían?
5. ¿Cómo parte del proceso, se aplica una evaluación para determinar la adaptación de la PCD al puesto? ¿Cuáles son los criterios técnicos que fundamentan esa evaluación?
6. ¿Cuál es el perfil profesional del personal que participa en el proceso?
7. ¿Cuáles limitaciones (éticas, adaptaciones, acomodos razonables, ambiente laboral) ha identificado durante la ejecución del proceso?
8. ¿Cuáles oportunidades de mejora ha identificado para fortalecer el proceso?

Anexos 5 Guía de preguntas dirigida a las personas académicas vinculadas con el proceso de normalización del trabajo para PCD

La guía de preguntas se aplica en el marco del proyecto “ *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente. O suspender la entrevista en cualquier momento.

1. ¿Existen elementos que podrían estar afectando la incorporación de las PCD al mundo del trabajo en la actualidad? Si su respuesta es afirmativa. Explique cuáles serían esos elementos.
2. Desde su experiencia, ¿cuáles componentes deben considerarse en una estrategia de empleabilidad laboral inclusiva?
3. ¿Cuál debe ser el perfil profesional del personal que participa en el proceso normalización del trabajo para PCD?
4. ¿Cuál es el rol de las PCD en una estrategia de empleabilidad laboral inclusiva?

Lista de asistencia de la entrevista realizada el 7 de mayo de 2019

El registro que respalda la asistencia de las señoras María Jesús Zárate y Bárbara Holst a la entrevista del 7 de mayo de 2019, se adjunta en formato PDF porque corresponde a un documento escaneado.

Anexos 6 Guía de preguntas dirigida a persona representante de la Fundación Servio Flores Arroyo

La guía de preguntas aplica en el marco del proyecto “ *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente. O suspender la entrevista en cualquier momento.

1. Describa la estrategia de colocación laboral que realiza la fundación.
2. ¿Cuál es el perfil profesional del personal que participa en el proceso?
3. ¿Cuáles son las principales limitaciones que ha identificado?
4. ¿Cuáles oportunidades de mejora ha identificado para fortalecer la estrategia de colocación laboral?
5. ¿Cuál es la responsabilidad de la PCD en la estrategia de contratación?
6. ¿Cuáles elementos deben considerarse para diseñar una estrategia de empleabilidad inclusiva?

Lista de asistencia de la entrevista realizada el 21 de mayo de 2019

El registro que respalda la asistencia de la Lic. Kristel Vengas Hernández a la entrevista del 21 de mayo de 2019, se adjunta en formato PDF porque corresponde a un documento escaneado.

Anexos 7 Guía de preguntas del grupo focal dirigido a personas profesionales externas a la UNA

La entrevista se aplica en el marco del proyecto “ *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*” para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente.

1. Describa la estrategia de empleabilidad laboral que han implementado en la organización.
2. ¿Cuáles considera usted que son las limitantes para la inclusión laboral de la PCD?
3. ¿Cuáles son las acciones que podrían implementar las organizaciones para incorporar PCD como parte de su fuerza laboral?
4. Una vez contratada la persona, ¿Cuáles acciones debe realizar la empresa o institución para facilitar la permanencia de la PCD y su promoción interna?
5. ¿Cuáles competencias, capacidades, conocimientos o perfil deberían desarrollar las PCD a fin de ser incorporados a una institución o empresa contratante?

Lista de asistencia del grupo focal realizado el 3 de abril de 2019

El registro que respalda la asistencia de las personas profesionales al grupo focal del 3 de abril de 2019 se adjunta en formato PDF porque corresponde a un documento escaneado.

Anexos 8 Guías de preguntas del grupo focal dirigido a las personas profesionales del Área de Formación y Actualización del Talento Humano (ADTH)

El grupo focal se desarrolla en el marco del proyecto " *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*" para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente.

1. ¿Podrían describir la estrategia de concientización que se desarrolló para dar inicio con la inclusión laboral de las PCD en la institución? ¿Se evaluó esta estrategia? ¿Cuáles fueron los principales hallazgos?
2. Considerando su experiencia ¿Cuál es la percepción de las personas funcionarias acerca de la inclusión laboral de las PCD?
3. Según su ámbito profesional ¿Cuáles han sido las principales limitaciones que han identificado en lo con la inclusión laboral de PCD?
4. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora que podrían fortalecer el proceso de inclusión laboral en la UNA considerando la normativa vigente?
5. Desde su experiencia ¿Cuáles elementos relacionados con el ambiente laboral deben abordarse?

Anexos 9 Guía de preguntas del grupo focal dirigido a las personas profesionales del Área de Atracción y Dotación del Talento Humano (ADTH)

El grupo focal se desarrolla en el marco del proyecto " *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*" para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente.

1. Podría describirnos las etapas del proceso de reclutamiento y selección para PCD.
¿Las pruebas menciona se adecúan? ¿Qué tipo de adecuación aplican y con base en cuáles criterios se hace dicha adecuación? ¿Cuáles hallazgos y oportunidades de mejora han identificado?
2. ¿Cuántas personas se han contratado desde que se puso en marcha la estrategia de contratación para PCD?
3. A partir de su interacción con la PCD ¿Cómo creen ustedes que percibe esta población las etapas del proceso?
4. Según su ámbito profesional ¿Cuáles han sido las principales limitaciones que han identificado en lo relacionado con la inclusión laboral de PCD?
5. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora han identificado para fortalecer el proceso de inclusión laboral en la UNA considerando la normativa vigente?
6. ¿Cuál es el estado de la política sobre discapacidad?
7. ¿Qué proporción aproximada de oferentes al final se incorporan al registro de elegibles?
8. Describa las causas por las cuales se desestima una persona oferente.

9. De manera general, podría indicar ¿cuál es el nivel de educación formal de las personas oferentes?
10. Retomando lo que mencionó anteriormente, ¿existe alguna restricción normativa para la utilización de bases de datos que permita la identificación de oferentes para puestos vacantes en la UNA?
11. Desde su experiencia ¿Cuáles elementos relacionados con el ambiente laboral deben abordarse?
12. Según lo conversado, y a modo de evaluación, ¿Cuáles elementos deberían incorporarse a la estrategia laboral esta población para que esta sea más inclusiva, tomando en consideración las etapas desde el diseño (conceptualización) de la estrategia; divulgación y comunicación de procesos concursales; aplicación de pruebas, inducción al puesto, ¿hasta la evaluación y seguimiento de la persona en el puesto?

Anexos 10 Cuestionario auto aplicado para PCD

Este cuestionario se aplica en el marco del proyecto " *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*" para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente o suspender el llenado del cuestionario.

Nombre: _____

6. ¿Labora usted actualmente? Si su respuesta es afirmativa pase a la pregunta 3.
Si su respuesta es negativa pase a la pregunta 4.
7. ¿Cuál es el nombre de la empresa o institución donde labora y cuál puesto desempeña? Pase a la pregunta 5.
8. Si usted ha participado en un proceso de reclutamiento y selección, desde su experiencia, ¿cuáles aspectos podrían mejorarse y de qué manera?
9. ¿Cuáles acciones considera usted que debería realizar una empresa o institución para favorecer la permanencia y promoción?
10. ¿Qué ha significado para usted incorporarse en el mercado laboral en el aspecto psicológico, social, familiar y económico?
11. En una estrategia de contratación laboral, ¿cuál considera usted que debe ser la participación de la PCD?
12. En su opinión, ¿por qué se le dificulta a las PCD obtener un puesto de trabajo?
13. ¿Qué elementos cree usted que la empresa o institución debe tomar en cuenta para dar seguimiento a la PCD contratada?

Anexos 11 Cuestionario auto aplicado dirigido a personas profesionales del PDRH

La entrevista se aplica en el marco del proyecto " *Una Propuesta para la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA*" para optar por el grado de licenciatura en Psicología. La información obtenida será utilizada para fines estrictamente académicos. Usted tiene la libertad de abstenerse de contestar la o las preguntas que considere conveniente o suspender el llenado del cuestionario.

Nombre: _____

1. ¿Cuáles condiciones del proceso de contratación de la institución donde labora, considera usted, que lo hacen más inclusivo?
2. ¿Cuáles considera usted que son las limitantes para la inclusión laboral de la PCD?
3. ¿Ha realizado adecuaciones al proceso de contratación laboral en la empresa donde trabaja? Si su respuesta es afirmativa ¿Cuáles adecuaciones ha realizado usted en el proceso de contratación laboral?
4. ¿Conoce usted alguna institución encargada de promover los derechos de las PCD? Si su respuesta es afirmativa ¿Qué acciones pueden realizar estas instituciones para brindar un servicio más efectivo a esta población para incorporarse al mercado laboral?
5. ¿Qué acciones concretas podrían realizar las empresas o instituciones para mejorar el proceso laboral de las PCD y su incursión en el ambiente laboral?
6. ¿Qué tipo de acompañamiento considera usted que debería recibir la PCD antes y durante un proceso de reclutamiento y selección y quienes serían los responsables de proporcionarlo?

7. Una vez contratada la persona, ¿Cuáles acciones debe realizar la empresa o institución para facilitar la permanencia de la PCD y su promoción interna?
8. ¿Cómo podrían promover las instituciones o empresas, la estabilidad y crecimiento de las PCD que contratan?

Universidad Nacional

Escuela de Psicología

Proyecto Una propuesta para la inclusión laboral de personas en condición de discapacidad (PCD) en el área administrativa de la UNA.

Lista de asistencia grupo focal del 3 de abril de 2019

| Nombre | Firma | Empresa / Institución | Puesto | Correo electrónico |
|---------------------|-------|-----------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Alba Inés Orteg | | UNA | Psicóloga | albaortega@gmail.com |
| Jeffrey Gamboa | | PANACI | T.S | jeffrey.gamboa@panaci-go.cr |
| Ethel Cortes | | Panaci. | Promoción Social | ethel.cortes@panaci.go.cr |
| Nancy Salazar | | Tau Bell | Psicóloga / RRHH Tau Bell | nsalazar@taubell.co.cr |
| Angilia Fontanada | | UNA | Sección de Educación Básica | angelfontana@gmail.com |
| Angie Villalobos C. | | UTN | Profesional en Reclutamiento | avillalobosc@utn.ac.cr |
| Vanessa Inías H | | UTN | jefe de unidad. | virias@utn.ac.cr |
| | | | | |
| | | | | |