

**El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con  
discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas.**

Tesis presentada en la  
División de Educación para el Trabajo  
Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en  
Orientación

María Vianney Granados Segura

María Luisa Olivar Umaña

Agosto, 2020



**El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas.**

Tesis presentada en la  
División de Educación para el Trabajo  
Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en  
Orientación

María Vianney Granados Segura

María Luisa Olivar Umaña

Agosto, 2020

**El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas**

María Vianney Granados Segura  
María Luisa Olivar Umaña

**APROBADO POR:**

Tutor del Trabajo Final de Graduación

M.Sc. Josué Jiménez Ulate

Lectora

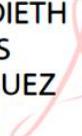
M.Sc. Evelyn Vargas Hernández

Lectora

M.Ed. Kattia Salas Pérez

Representación del Decanato

ANA LIDIETH  
MONTES  
RODRIGUEZ  
(FIRMA)



Firmado digitalmente  
por ANA LIDIETH  
MONTES RODRIGUEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.08.21  
10:11:37 -06'00'

M.Ed. Ana Lidieth Montes Rodríguez

Representante Dirección de Unidad Académica

M.Sc. Víctor Villalobos Benavides

Nota: Dadas las condiciones de excepcionalidad generadas en atención al Decreto Ejecutivo 42227-MP.S emitido el 16 de marzo, por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud y con base en los siguientes comunicados generados por la gestión universitaria, la hoja de firmas contiene únicamente la firma digital de la persona directora de la Unidad Académica, con base en el acuerdo UNA-CO-CIDE-ACUE- 214-2020.

## **Dedicatorias**

En primer lugar le doy gracias infinitas a Dios por permitirme concluir este proceso, por darme sabiduría, perseverancia y paciencia; a mis papás que siempre han hecho lo posible para verme crecer, a mi esposo Johnny por creer en mí y apoyarme en todo momento, a mi hermana Yadira que ha sido un ejemplo y me ha impulsado siempre a perseguir mis sueños, a mis hermanos y a mi prima Daniela que siempre dedicó un poco de su tiempo para ayudarme; todos han sido mi apoyo y mi fortaleza para continuar a pesar de las dificultades.

A mi compañera de tesis Luisa, que ha sido una amiga excepcional y un apoyo indispensable en este proceso, siempre creyó en mí y me impulsó en los momentos más difíciles. A nuestro tutor Josué, por creer en nosotras y formarnos profesionalmente en muchos aspectos. A nuestras lectoras Evelyn y Kattia por sus aportes tan valiosos y su ayuda en este proceso.

*María Vianney Granados Segura*

Agradezco profundamente a Dios y a la Virgen por permitirme lograr esta meta, por regalarme salud, paciencia, perseverancia y amor en este proceso; a mis papás por ser mi apoyo incondicional siempre y ser mi motor, a mi madrina gracias por apoyarme siempre y estar a mi lado en todo momento, a las personas que amo y hoy no están físicamente conmigo gracias por su amor y motivarme a lograr mis sueños.

Gracias Ney, por ser una amiga invaluable, por su paciencia, su cariño, pero sobre todo por apoyarme en los momentos más difíciles. A nuestro tutor Josué, siempre creyó en nosotras y nos alentó a seguir adelante, gracias por compartir su conocimiento. Y a nuestras lectoras gracias por su tiempo y sus aportes los cuales fueron muy valiosos en este proceso.

*María Luisa Olivar Umaña.*

## Resumen

Granados Segura M., Olivar Umaña M. *El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas.*

Desde el punto de vista de la teoría ecológica de Bronfenbrenner y su relación con el modelo social de la discapacidad, se evidencia que la discapacidad no está en la persona, sino en su interacción con los contextos en que busca alcanzar su desarrollo, siendo ésta una construcción social. Esta investigación tiene como principal propósito establecer el aporte de la disciplina de Orientación en la inserción laboral de personas con discapacidad en las organizaciones Impresora Delta y Polymer. Este estudio se realizó bajo el paradigma naturalista y el enfoque cualitativo, es de tipo estudio de caso y se utilizaron diferentes entrevistas para la generación de datos. Entre los principales resultados obtenidos se puede mencionar que el contexto sociolaboral al que se enfrentan las personas con discapacidad está lleno de incertidumbres y exigencias, donde sus oportunidades laborales se ven afectadas por distintas barreras personales y sociales. La inserción laboral de esta población recibe influencia de diferentes factores personales y contextuales, que pueden ser de riesgo o protectores, condicionando en gran medida dicha inserción. La importancia del abordaje del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad desde la disciplina de Orientación es relevante para el desarrollo de habilidades y aptitudes en estas personas, así como la aplicación de los procesos básicos de Orientación, el fortalecimiento de capacidades y herramientas necesarias para la inserción laboral. Además, la necesidad de crear espacios laborales de profesionales en Orientación en ámbitos empresariales es crucial para el apoyo de esta población y de las empresas que desean ser inclusivas. Se evidencia la importancia de que las personas profesionales de esta disciplina tengan interés en investigar y permanecer en constante actualización en temas de investigación y de interés actual. Además, se realizó una guía práctica para favorecer la inserción laboral de las personas con discapacidad desde la disciplina de Orientación, la cual se espera que sea una herramienta de gran utilidad.

**Palabras claves:** orientación laboral, discapacidad, trabajo, inserción laboral.

## Tabla de contenido

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Página de firmas                 |     |
| Dedicatoria                      |     |
| Resumen                          | vi  |
| Tabla de contenido               | vii |
| Índice de tablas                 | ix  |
| Índice de figuras                | x   |
| Lista de abreviaturas y símbolos | xi  |
| <b>Capítulo I</b>                |     |
| <b>Introducción</b>              | 1   |
| Antecedentes                     | 2   |
| Justificación                    | 31  |
| Planteamiento del problema       | 41  |
| Propósitos                       | 41  |
| <b>Capítulo II</b>               |     |
| <b>Marco referencial</b>         | 42  |
| Discapacidad                     | 43  |
| Trabajo                          | 57  |
| Empresa                          | 67  |
| Orientación                      | 68  |
| <b>Capítulo III</b>              |     |
| <b>Marco metodológico</b>        | 73  |
| Enfoque investigativo            | 76  |
| Tipo de estudio                  | 78  |
| Selección de los casos           | 79  |
| Definición de instrumentos       | 83  |
| Tratamiento de la información    | 84  |
| Categorías de análisis           | 87  |
| Consideraciones éticas           | 91  |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Capítulo IV</b>   |     |
| <b>Análisis de los resultados</b>  | 93  |
| Categoría I: Contexto socio laboral para la inserción laboral  | 94  |
| Subcategoría: Barrera actitudinal  | 108 |
| Subcategoría: Barrera comunicacional   | 112 |
| Subcategoría: Barrera física.  | 115 |
| Categoría 2: Proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad   | 117 |
| Factores de riesgo   | 120 |
| Subcategoría: Discriminación   | 120 |
| Subcategoría: Satisfacción laboral   | 122 |
| Subcategoría: Adaptabilidad al puesto  | 124 |
| Factores protectores   | 126 |
| Subcategoría: Estilo de vida   | 126 |
| Subcategoría: Resiliencia  | 128 |
| Subcategoría: Apoyo familiar   | 129 |
| Subcategoría: Educación  | 133 |
| Categoría 3: El papel de la Orientación en la inserción laboral  | 135 |
| Subcategoría: El papel del y la profesional en Orientación en la atención de la persona con discapacidad                               | 135 |
| Subcategoría: La Orientación y el abordaje del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad desde la interdisciplinaridad | 141 |
| Subcategoría: Orientación laboral  | 144 |
| Subcategoría: el papel del y la profesional en Orientación en la empresa   | 147 |
| <b>Capítulo V</b>  |     |
| <b>Conclusiones</b>  | 153 |
| <b>Capítulo VI</b>   |     |
| <b>Recomendaciones, limitaciones y alcances</b>  | 159 |
| Referencias  | 163 |
| <i>Apéndices</i>   | 183 |

## Índice de tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1.  | 33  |
| <i>Población de 18 años y más por situación de discapacidad, según deficiencias diagnosticadas, octubre y noviembre 2018</i>                                  |     |
| Tabla 2.  | 49  |
| <i>Aspectos históricos de la discapacidad</i>   |     |
| Tabla 3.  | 58  |
| <i>Definición de trabajo</i>  |     |
| Tabla 4.  | 60  |
| <i>Modalidades de Empleo para la persona con discapacidad en España</i>   |     |
| Tabla 5.  | 62  |
| <i>Modalidades de Empleo para personas con discapacidad en Costa Rica</i>   |     |
| Tabla 6.  | 89  |
| <i>Categorías</i>   |     |
| Tabla 7.  | 105 |
| <i>Cumplimiento de garantías laborales en las personas asalariadas, por condición de discapacidad, 2013.</i>  |     |
| Tabla 8.  | 108 |
| <i>Costa Rica: Porcentaje de la población de 18 años por situación de discapacidad, según actitudes recibidas de otras personas, octubre y noviembre 2018</i> |     |

## Índice de figuras

|  |     |
|--|-----|
| <i>Figura 1.</i> Procedimiento metodológico de la investigación                    | 74  |
| <i>Figura 2.</i> Edificio Impresora Delta  | 81  |
| <i>Figura 3.</i> Edificio Polymer  | 82  |
| <i>Figura 4.</i> Imagen de selección de categorías por colores                     | 88  |
| <i>Figura 5.</i> Porcentaje de empleo y desempleo de las Personas con Discapacidad | 102 |
| <i>Figura 6.</i> Definición de Orientación laboral                                 | 144 |
| <i>Figura 7.</i> Institución donde labora la persona profesional                   | 147 |

## Lista de abreviaturas

|                     |   |
|---------------------|---|
| MEP                 | Ministerio de Educación Pública                                     |
| AED                 | Asociación de Empresas para el Desarrollo                           |
| CAE                 | Comité de Apoyo Educativo   |
| CAE Regional        | Comité de Apoyo Educativo Regional                                  |
| CAIPAD              | Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad |
| CIMAD               | Comisión Institucional en Materia de Discapacidad                   |
| CNREE               | Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial             |
| COMAD               | Comisión Municipal de Accesibilidad y Discapacidad                  |
| CONAPDIS            | Consejo Nacional de Personas con Discapacidad                       |
| Fundameco           | Fundación Meco  |
| INA                 | Instituto Nacional de Aprendizaje                                   |
| INEC                | Instituto Nacional de Estadística y Censo                           |
| IPEC                | Institutos Profesionales en Educación Comunitaria                   |
| LESCO               | Lenguaje de Señas Costarricense                                     |
| MTSS                | Ministerio de Trabajo y Seguridad Social                            |
| OIT                 | Organización Internacional del Trabajo                              |
| PCD Impresora Delta | Persona con Discapacidad (1, 2, 3...) Impresora Delta               |
| PCD Polymer         | Persona con Discapacidad (1, 2, 3...) Polymer                       |
| PNUD                | Programa Nacional de las Naciones Unidas para el Desarrollo         |
| SECODI              | Servicio de Coordinación sobre Discapacidad                         |
| UCR                 | Universidad de Costa Rica   |
| UNA                 | Universidad Nacional de Costa Rica                                  |

## **Capítulo I**

### **Introducción**

A lo largo del tiempo ha existido una cultura empresarial poco sensibilizada en la inserción laboral de la persona con discapacidad (PcD), donde este proceso ha sido para los empleadores sinónimo de más trabajo. Bozzalla et al (2013), en su trabajo final de graduación para optar por la licenciatura en administración en la Universidad de Santa Fe de Argentina; señalan que las empresas deben dedicar tiempo a la persona, para adaptar el puesto laboral a sus necesidades, formar a los compañeros y compañeras de trabajo, lo cual se relaciona con una gestión dificultosa y con un costo económico. Además, estos mismos autores mencionan que en las empresas se concibe la discapacidad con la incapacidad para desempeñar un trabajo, lo que permite evidenciar que las barreras que limitan a la persona con discapacidad en la inserción laboral en su mayoría no son personales, sino del entorno. Esto lo reflejó Bozalla et al (2013) al mencionar algunas limitaciones principales de las empresas para contratar a una persona con discapacidad:

A la hora de contratar a la persona, la ausencia de un periodo de admisión (para la persona discapacitada y sus compañeros) con una formación inicial más intensa que al resto del grupo, hace que la persona con discapacidad desconozca el funcionamiento de las empresas, sus derechos y deberes, y sobre todo el rol por el que se les contrata. (p. 8).

En ocasiones la misma persona con discapacidad tiende a autoexcluirse de las oportunidades laborales por la falta de formación para el empleo y por su sensación de diferencia de las demás personas trabajadoras, es por esta razón que es importante que en las empresas se brinde un acompañamiento desde la disciplina de Orientación a los procesos de inserción laboral, que contribuya a sensibilizar y capacitar a la persona con discapacidad, a los compañeros y compañeras de trabajo, a la empresa e incluso la familia, donde también se informe acerca de los derechos y deberes de la persona con discapacidad en materia de empleo.

La inserción laboral de esta población continúa presentando retos debido a una serie de factores, entre ellos: el fortalecimiento en la fase de adaptación de la persona a su puesto

de trabajo, ya que la forma en que las empresas contratan ha tenido deficiencias debido a los estereotipos creados por la sociedad y que incluso afectan a la misma persona y su entorno, también la familia sobreprotectora y la baja empleabilidad de la población. La necesidad de ser miembros económicamente activos y productivos en una sociedad globalizada, implica que la población con discapacidad busque su independencia y autorrealización. Las personas con discapacidad buscan diferentes objetivos al optar por un empleo. Heron y Murray (2003) definen que esta población desea y necesita trabajar para ganarse la vida, disfrutar relacionándose socialmente y fortalecer su autoestima.

Debido a la importancia que tiene el acceso al trabajo para las personas con discapacidad, la búsqueda por una sociedad inclusiva e igualitaria en derechos y la necesidad de analizar los procesos de inserción laboral de esta población desde una visión más integral que incluya el compromiso de las empresas, es que se plantea el abordaje de esta temática desde la disciplina de Orientación, ya que generalmente es abordado por otras disciplinas. Por lo tanto, este estudio pretende establecer el aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad, lo que puede significar un apoyo desde la disciplina tanto para esta población como para las empresas inclusivas, así se puede procurar que el proceso se desarrolle de manera integral y sus resultados sean satisfactorios de forma bidireccional.

## **Antecedentes**

Seguidamente en este apartado, se realiza una recopilación de investigaciones internacionales y nacionales acerca de la situación laboral de la persona con discapacidad, tanto en la inserción como la permanencia en el empleo; tomando en cuenta a la persona con discapacidad, a las personas empleadoras, y personas compañeras de trabajo, los cuales construyen una cultura laboral, esto con la finalidad de una mejor comprensión del objeto de estudio de esta investigación y evidenciar la importancia de su realización.

Pallisera, Fullana y Vilá (2005), en un estudio realizado en España se propusieron desarrollar tres investigaciones acerca de los factores favorecedores de los procesos de inserción laboral de la persona con discapacidad, tomando en cuenta elementos como:

familia, formación, entorno laboral, recursos personales, entre otros; con lo que pretenden proponer procesos dirigidos a mejorar la inserción. Esta investigación se llevó a cabo bajo el enfoque cualitativo.

Para cumplir con este objetivo se utilizó la entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada a la persona con discapacidad, a la familia, al supervisor o supervisora y la jefatura de la empresa en la cual labora. Entre los principales hallazgos respecto a la familia se mencionan:

A pesar de que podemos plantear que, dada la edad de los trabajadores, puede prescindirse de la relación con la familia, hemos podido comprobar cómo la realidad demuestra la necesidad no sólo de establecer contactos, sino de trabajar conjuntamente con la familia (Pallisera, Fullana, y Vilá, 2005, p. 308).

Es decir, la investigación arrojó que no solamente es importante tener contacto con la familia de la persona con discapacidad, sino que se muestra la necesidad del trabajo en equipo con la familia, debido a que ésta es un canal de apoyo que permite a profesionales realizar un trabajo integral y además conocer el contexto en el que la persona se desenvuelve.

También concluyeron acerca de la necesidad de la formación en habilidades sociales para favorecer la inserción laboral de esta población. Respecto al ámbito laboral, mencionaron la importancia de brindar un acompañamiento por parte de profesionales del área social a la persona con discapacidad, para evidenciar si el puesto de trabajo se adapta a las condiciones necesarias y si la persona es la idónea para ejercer ese puesto.

Por su parte, Jordán, Angue y Vicent (2005), realizaron una investigación en España en la que se propusieron realizar un seguimiento del empleo con apoyo; las personas participantes se encuentran involucradas en 57 programas o servicios de empleo con apoyo. El instrumento de recopilación de información utilizado fue “el cuestionario para la obtención de datos sobre empleo con apoyo (DEA) es una ampliación del que se ha utilizado en los estudios anteriores; está compuesto por 38 ítems de información y se divide en 6 apartados.” (Jordán et al, 2005, p. 11). El estudio se realizó desde el paradigma positivista, desde un enfoque cuantitativo.

Entre los principales hallazgos se observa un incremento en el número de iniciativas de empleo con apoyo desarrolladas en el Estado. Además, mencionan la importancia de que “las organizaciones apuesten decididamente no sólo por el empleo, sino por el acceso al empleo ordinario como objetivo deseable” (Jordán et al, 2005, p. 50), es decir; que estas organizaciones cumplan con la ley y que sean inclusivas para que de esta forma se facilite la inserción laboral de la persona con discapacidad, ya que el empleo ordinario se presenta cuando en una empresa la mayoría de sus trabajadores no poseen alguna discapacidad.

Un estudio realizado en Madrid, por Gómez, Olavarrieta, Astorga, Besteiro y López (2008), analizó el efecto del modelo de integración socio-laboral Urbanita I y Urbanita de Accesibilidad, el cual “consiste en la generación de nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad intelectual” (Gómez et al, 2008, p. 75), los y las participantes fueron 17 personas diagnosticadas con discapacidad intelectual que han formado parte del Proyecto Urbanita de Valdemoro, entre sus principales características se puede mencionar que la mayoría son hombres (64,7%), la media de la edad son 28,47 años y la mayoría tienen un diagnóstico de discapacidad intelectual ligera (70,6%).

El tipo de investigación se basó en un diseño longitudinal “en el que se realizó una comparativa intrasujeto de los resultados obtenidos en una batería de pruebas neuropsicológicas diseñadas para medir las áreas de memoria, lenguaje, atención y funciones ejecutivas en dos momentos” Gómez et al (2008, p. 79), durante el periodo 2005-2006 la población recibió formación en relación con el trabajo. En síntesis, se puede deducir cómo el trabajo no solamente aporta a la persona con discapacidad un medio económico para sufragar sus gastos, sino que además está relacionado con la adquisición de habilidades ya que estas mejoraron considerablemente.

En España, Egido, Cerillo y Camina (2009), realizaron una sistematización de un programa de formación para la inserción laboral de jóvenes con discapacidad intelectual desarrollado en el ámbito universitario. La población participante de esta investigación fueron estudiantes, padres, madres y personal docente. Dicha investigación se realizó bajo el paradigma naturalista. Los instrumentos de recopilación de información utilizados fueron: el cuestionario, la entrevista estructurada, la entrevista abierta y el diario de experiencias.

Entre los hallazgos principales del estudio se menciona la importancia de la formación y “consideran que los conocimientos adquiridos mediante el programa de formación laboral pueden ser de utilidad para el desarrollo de un trabajo en el futuro inmediato” (Egido et al, 2009, p. 144). Además, concluyeron que realizar este tipo de estudios en ambientes universitarios favorece en la población participante una motivación adicional y a su vez cambian sus percepciones y actitudes hacia la persona con discapacidad.

Por otro lado, Ordoñez (2011) hace mención de la experiencia de inserción laboral de un grupo de personas con discapacidad en Ecuador. Esta es basada en el convenio llamado Cooperación del Proyecto Servicio de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en Ecuador: trabajando por la inclusión. Este convenio contempla tres áreas a tomar en cuenta: a) los empleadores b) las familias y c) el equipo profesional del Servicio de Inserción Laboral de cada provincia.

Su principal objetivo fue el fortalecimiento de la inserción laboral con la finalidad de reducir los índices de deserción laboral y se llevó a cabo bajo el paradigma naturalista. Entre los resultados se puede mencionar que lograron realizar el asesoramiento a funcionarios públicos en “conocimientos que permitan la formación de espacios laborales amigables” (Ordoñez, 2011, p. 147), además de brindar formación a las familias. Dicho proceso “partió de un plan de comunicación que pretendía consolidar alianzas estratégicas y responsabilidad social, ampliando información hacia y desde la ciudadanía” (Ordoñez, 2011, p. 147), por ello se logró cumplir con el objetivo.

Así mismo, Becerra, Montanero y Lucero (2012) realizaron una investigación bajo el paradigma naturalista y el enfoque cualitativo que se basó en los programas de orientación y apoyo laboral a la persona con discapacidad intelectual en España y Portugal. Ésta tuvo como objetivo central “analizar los modelos de intervención en los que se asientan dichos programas, así como sus estrategias y recursos de orientación” (Becerra et al. 2012, p. 9). Los instrumentos de recopilación de información utilizados fueron la revisión bibliográfica, el análisis documental y la entrevista semi-estructurada y se analizaron 18 casos de empleo con apoyo.

El principal hallazgo propone que “los resultados sugieren el predominio de un modelo de colocación-formación-mantenimiento, con una combinación de acciones de formación y apoyo dentro-fuera” (Becerra, Montanero y Lucero, 2012, p. 9), es decir; es importante realizar todo un proceso o acciones sistemáticas, antes, durante y después de la inserción, además de una evaluación del perfil de la persona con discapacidad y que se dé un ajuste adecuado del puesto de trabajo.

Por su parte los autores Ríos, Guevara, Cardozo y Ortunio (2012), realizaron un estudio descriptivo en Venezuela, cuyo objetivo fue determinar el conocimiento del personal de salud de clínicas industriales sobre la reinserción laboral del personal con discapacidad en una empresa petrolera. La población participante se conformó por 25 trabajadores de la salud, seleccionados al azar; el instrumento de recopilación de información utilizado fue un cuestionario “para evaluar el conocimiento respecto a discapacidad física, sensorial e intelectual, reinserción laboral y conocimiento de la Ley de Discapacidad” (Ríos et al, 2012, p. 405).

Entre los principales hallazgos mencionan que el 46% de la muestra desconoce que existen leyes que amparan a la persona con discapacidad, además el 84% señala no poseer conocimientos acerca de la inserción laboral de esta población y “referente a la identificación de riesgos en la empresa para el personal con discapacidad, casi la mitad de los encuestados acertó el 96% hizo énfasis en el mobiliario inadecuado, jornada de trabajo prolongada y riesgos biológicos” (Ríos et al, 2012, p. 412).

También en Venezuela, otra investigación realizada por De Jesús, Girón y García (2014), tuvo como objetivo indicar la relación entre la modalidad de empleo (protegido o con apoyo) y el nivel de calidad de vida laboral de las personas con discapacidad intelectual leve del área metropolitana de Caracas. Se trabajó con una población conformada por 132 personas, de las cuales 50 laboraban en la modalidad de empleo protegido y 82 bajo la modalidad de empleo con apoyo. La investigación se fundamentó desde el paradigma positivista y para la recopilación de la información se empleó la encuesta, sin embargo, ésta fue aplicada a manera de entrevista, debido a las características de las personas participantes.

En sus conclusiones, se plantea que debe lograrse una mayor cobertura de los programas de inclusión laboral de la persona con discapacidad, desde los que se mejore su calidad de vida y considerando cada modalidad de empleo que sean adecuadas según las características de la persona y del contexto. También, los resultados muestran niveles promedio de calidad de vida laboral altos, aun tomando en cuenta que existen factores sociales condicionantes de la satisfacción individual de las personas con discapacidad intelectual.

Además, se menciona que no se evidenció ninguna relación entre la calidad de vida laboral y sus dimensiones con las modalidades de empleo, pero si hay una relación moderada y significativa con la dimensión para usar y desarrollar las capacidades humanas, lo que lleva a las personas autoras a concluir que entre más protegida sea la modalidad de empleo, más oportunidades tiene la persona con discapacidad para usar y desarrollar las capacidades humanas.

Una investigación realizada en Tailandia por Bualar (2014) tuvo como objetivo analizar las barreras que afectan las oportunidades laborales de las mujeres con discapacidad física. Se trabajó con 20 mujeres residentes en zonas rurales pobres de Tailandia, bajo el paradigma naturalista, utilizando como principal instrumento de recopilación de la información la entrevista.

Entre las principales conclusiones la persona investigadora menciona una serie de barreras que dificultan la inserción laboral, entre estas: el lugar donde viven (zona rural), limitaciones personales, el rechazo existente en la comunidad por parte de las personas sin discapacidad, principalmente por parte de las y los empleadores y finalmente la sobreprotección familiar. También se concluye que a pesar de que las mujeres están interesadas en trabajar, están atrapadas en la pobreza rural, además las personas sin discapacidad desconocen el potencial de estas mujeres.

La investigación realizada por Reyes (2015) en Paraguay, tuvo como objetivo identificar la situación laboral de las personas con discapacidad en Paraguay, tomando en cuenta el cumplimiento de las leyes de inserción laboral en instituciones públicas y privadas. Este estudio es de tipo cuantitativo y para la realización de la investigación, se contemplaron

tres grupos poblaciones: el primero lo conformaron un grupo 85 personas inscritas en el Departamento de Inserción Laboral de la de la Secretaría Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad, se “recurrió a la base datos de la SENADIS del Departamento de Inserción Laboral, previa autorización se procedió a examinar las carpetas presentadas por los usuarios” (Reyes, 2015, p. 212). El segundo grupo lo integran 5 gerentes de empresas a quienes se les aplicó una entrevista respaldada por cuestionarios semiestructurados de preguntas abiertas y la recolección de datos del último grupo de personas con discapacidad insertadas en el ámbito laboral, se realizó a través de la visita a la Secretaría de la Función Pública (SFP), en donde se conversó con la Directora de Derechos Humanos, Igualdad e Inclusión, la cual proporcionó la información de las instituciones públicas registradas con la cantidad total de funcionarios y la cantidad de funcionarios con discapacidad insertadas según la ley. (Reyes, 2015).

Entre los principales hallazgos, destaca que, a pesar de la legislación laboral existente, según los datos obtenidos solo el 1% de la población económicamente activa tiene un empleo. Por otro lado, las empresas privadas tienen apertura para contratar población con discapacidad y no tienen dificultades económicas, actitudinales ni arquitectónicas en cuanto accesibilidad, además

Se observa que un número de PcD están insertos laboralmente a través de las acciones emprendidas por las organizaciones de y para las PcD, que se insertaron no por exigencia de una ley sino por la responsabilidad social de las empresas (Reyes, 2015, p. 220).

Otra investigación es realizada por Meléndez en Colombia en 2016, la cual tuvo como objetivo principal dar cuenta de la manera cómo puede influir la gestión de la comunicación interna en procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva a partir de dos estudios de caso en Bogotá: Carrefour y McDonald’s. La población con la que se realizó el estudio se conformó por 2 líderes de responsabilidad social empresarial, 2 líderes de las comunicaciones, 10 empleados y empleadas con discapacidad auditiva, 5 supervisoras y supervisores inmediatos y 6 compañeros y compañeras de trabajo, divididos equitativamente en ambas empresas. El estudio es de tipo cualitativo, utilizando como instrumentos de

recopilación de la información: la entrevista semiestructurada, la observación no participante, y el cuestionario.

Entre las conclusiones se menciona la existencia de barreras comunicacionales y actitudinales en las empresas participantes, entre estas se puede mencionar que los aparatos de transmisión de información, ambiente y equipos son inadecuados para las y los trabajadores con discapacidad auditiva, además de la existencia de la exclusión comunicativa entre los mismos compañeros y compañeras de trabajo a través del rumor. Así mismo, de manera semántica se crean nuevos códigos o señas particulares en el ambiente comunicacional, así como la identificación de estereotipos de creencias, actitudes, valores y de cultura de las personas y pueden o no perpetuar discriminación a la persona con discapacidad.

Por su parte Córdoba y Pupiales (2016), realizaron una investigación cuyo objetivo fue describir y comprender las fortalezas, temores, percepciones y barreras que se presentan en el proceso de inclusión laboral de la persona con discapacidad en cinco comunidades de España. Este estudio se fundamentó desde un enfoque cualitativo y empleó como técnicas de recopilación de información: la observación participante, el cuestionario y la entrevista a profundidad.

Entre los principales hallazgos se pueden mencionar que una de las fortalezas laborales de las personas participantes era la experiencia laboral, debido que un 20 % de la población indicó poseer algún grado de ésta, sobre los temores, “las PcD [persona con discapacidad] informaron que experimentan temor e inseguridad respecto al desplazamiento hacia el lugar de trabajo, y dentro de él, en especial, quienes presentan movilidad reducida, o discapacidad sensorial” (Córdoba y Pupiales, 2016, p. 284). Entre los hallazgos referentes a las barreras, se percibió especialmente en el mobiliario, ya que no era accesible, por ejemplo, la mesa de trabajo, puertas, ventanas y baños; además existe un desconocimiento por parte de las empresas en cuanto a los procesos de inserción laboral y la presencia de acciones discriminantes hacia esta población.

En España, Santero, Castro, Martínez y Guilló (2016), efectuaron una investigación cuyo objetivo principal consistió en analizar la contribución de la economía social a la

cohesión social en términos del empleo de trabajadores y trabajadoras con discapacidad, y en particular, el cumplimiento de la cuota de reserva; y detectar tanto los elementos facilitadores como los principales obstáculos encontrados que se deben trabajar en el diseño de políticas laborales para una mejor y mayor incorporación del colectivo. La investigación es de carácter cuantitativo, sin embargo, analizaba datos cualitativos relacionados con las percepciones de las entidades en cuanto a comportamiento y funcionamiento para profundizar en diversos aspectos influyentes en la contratación e integración de la población con discapacidad. Para cumplir el objetivo, se realizó una encuesta ad-hoc llamada “Encuesta sobre el cumplimiento de la cuota de reserva para personas con discapacidad en las Empresas de Economía Social” dirigida a empresas y entidades de Economía Social, cuya muestra se conformó por 329 entidades.

Como principales conclusiones, se muestra que el 84,1% de las empresas encuestadas tienen personas con discapacidad en sus planillas y en su mayoría cumplen con la cuota de reserva, siendo la obligación legal el principal motivo para contratarlas, seguido por ayudas o desgravaciones fiscales. Otros elementos considerados por las empresas para contratar personas con discapacidad han sido el contacto con agentes de inserción, la realización de prácticas en la empresa por parte de personas con discapacidad y el conocimiento de experiencias positivas por parte de otras entidades.

Además, la mayoría de las entidades no encuentran dificultades para contratar personas con discapacidad, pero señalan dificultades de esta población para adaptarse al puesto de trabajo. Finalmente, se aporta que el cumplimiento de la cuota de reserva es un proceso gradual que inicia con la primera inserción de una persona con discapacidad en la planilla, además la falta de experiencia de contratación de esta población en las empresas es una de las mayores barreras por el desconocimiento de estas, demostrando la necesidad de crear acciones que informen a las entidades y conozcan experiencias positivas con esta población para facilitar la inclusión laboral de la persona con discapacidad.

En España Alcover, Rodríguez, Pastor, Fernández y Chambel (2017), efectuaron un estudio que tuvo como objetivo analizar las consecuencias del deterioro de las condiciones de trabajo como resultado de la crisis o recesión económica sobre la salud, el bienestar, la percepción y las actitudes laborales en trabajadores y trabajadoras con discapacidad. Se

trabajó con una muestra de 31 personas participantes medidas tomadas entre el 2013 y 2014. La investigación es longitudinal, se realiza bajo el paradigma positivista y es de tipo cuantitativa, obteniendo la información mediante un cuestionario enviado online a las personas participantes.

Entre las conclusiones que presenta el estudio, se puede mencionar que se ha dado un deterioro en las condiciones de trabajo de la persona con discapacidad entre el año 2013 y 2014, reflejándose en el apoyo organizacional, el recibido por los supervisores y supervisoras y por los compañeros y compañeras; además de las actitudes hacia el abandono y la satisfacción laboral de la persona con discapacidad. Estos resultados demuestran que las condiciones precarias, puede provocar que el nivel de discapacidad aumente al prevalecer condiciones comunes de salud mental (CCSM) tales como trastornos depresivos, de ansiedad y del estado de ánimo, que se pueden sumar a la propia condición de discapacidad de las y los trabajadores que ya presentan. Además, el estrés percibido, los niveles de burnout, los salarios bajos y el poco apoyo organizacional de supervisores y supervisoras, como de los compañeros y compañeras, pueden provocar que se desarrollen las CCSM en las y los trabajadores con discapacidad y se disminuya su satisfacción laboral.

En el estudio realizado por Pérez, Romeo, y Yepes-Baldó (2018) en la Universidad de Murcia, España, tuvo como objetivo examinar el grado en que las percepciones de los empleados sobre la relación entre las políticas de Responsabilidad Social Corporativas con la identificación, el compromiso con la organización y con el absentismo de las y los trabajadores. La investigación se realizó desde el paradigma positivista en la que se trabajó con una muestra de 104 empleados y empleadas de diferentes profesiones sin discapacidad y se recopiló la información a través del cuestionario de 30 ítems.

Los resultados demuestran que existe falta de conocimiento de parte de las y los empleados en relación a las funciones de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Además que siempre se han estudiado las políticas hacia el entorno de la empresa, pero en esta investigación se ha tomado en cuenta el impacto de las políticas internas en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad evidenciando el compromiso y la identificación de las y los empleados de la empresa cuyo principal resultado refleja la importancia del diseño

de estrategias para facilitar y mejorar la normalización de las personas con discapacidad en el entorno laboral, lo que contribuye a la inserción laboral de las mismas.

Se ha evidenciado mediante diferentes investigaciones que la inserción laboral de la persona con discapacidad ha tenido intentos por mejorar y ser más inclusiva, sin embargo, es una realidad que aún presenta barreras comunicacionales, actitudinales y del entorno que favorecen la exclusión y que el acceso al empleo sea más difícil para esta población.

Es importante destacar, que en las investigaciones internacionales tomadas en cuenta, no predomina ningún paradigma, es decir, tanto el naturalista como el positivista han sido utilizados en la misma proporción. La mayoría de los estudios se realizaron con la población con discapacidad, en algunas investigaciones incluyen a la familia, empresas, compañeros y compañeras de trabajo, supervisores y supervisoras.

El enfoque de discapacidad más utilizado en las investigaciones es el social, reflejado en las barreras contextuales y sociales que dificultan el acceso de la persona con discapacidad en el ámbito laboral. Además, las investigaciones manifiestan la existencia de limitaciones y la difícil accesibilidad de estas personas en el entorno laboral, que propician desigualdad de oportunidades para las mismas. Precisamente este enfoque promueve la eliminación de las barreras físicas, económicas, sociales, laborales, entre otras; las cuales son contempladas en las investigaciones anteriormente presentadas.

Algunas de las limitaciones en cuanto a la metodología utilizada en las investigaciones se debieron a que se adaptaron los instrumentos de recopilación de información de acuerdo a las características de la población. Por otro lado, la discapacidad es un tema que se debe trabajar de manera integral, por lo que un diseño positivista no permite que esto se realice. En este sentido, es pertinente realizar investigaciones con personas con discapacidad desde el diseño naturalista, donde se tomen en cuenta sus percepciones, experiencias, historias de vida y se investigue a profundidad desde una visión integral.

A nivel nacional, el acceso al empleo de las personas con discapacidad no es un reto exclusivo que sólo esta población debe enfrentar; sino es un tema que le compete a la sociedad de igual manera. Seguidamente se presentan una serie de investigaciones nacionales que presentan una perspectiva de la realidad de la persona con discapacidad. Esta realidad

puede ser abordada por profesionales en Orientación, ya que se debe “generar espacios de reflexión desde los saberes, las vivencias y los sentires tanto de la población como de sus familias sobre la discapacidad que permita una reconstrucción de su visión personal sobre esta” (Jiménez, 2018, p. 111).

Entre las investigaciones se encuentra la efectuada por Bermúdez y Quirós (2006), para optar por el grado de Licenciatura en Orientación en la Universidad Nacional. En ésta, se analizó el rol de profesionales en Orientación en el proceso sociolaboral del colectivo estudiantil del Instituto de Rehabilitación Hellen Keller. La población seleccionada para esta investigación se conformó por dos estudiantes, una persona docente, un integrante familiar de cada uno de los estudiantes y una persona profesional en orientación del instituto. Esta investigación se fundamentó desde un paradigma naturalista, de tipo cualitativa y basada en un enfoque etnometodológico. Además, se utilizaron como instrumentos de recopilación de datos la entrevista semiestructurada y el cuestionario.

Entre los principales hallazgos obtenidos con esta investigación, se menciona la función de apoyo que tiene la persona profesional en Orientación en el proceso socio-laboral, ya que ofrecen talleres de diversos temas y se aplican instrumentos vocacionales. Además, se determina que la población estudiantil recibe atención en el ámbito vocacional, pero es brindada por una persona profesional en terapia ocupacional.

Por su parte Corrales (2012), realizó una tesis para optar por el grado de Maestría en Administración en la Universidad de Costa Rica, esta investigación cuantitativa se basó en un estudio de casos para conocer la situación de empleo de la persona con discapacidad en Costa Rica. Los casos seleccionados fueron cinco instituciones del Poder Ejecutivo Costarricense, los instrumentos de recopilación de información fueron la encuesta, la entrevista a expertos y la observación. Entre los hallazgos, se destacó que existe un

Evidente vacío en orientación hacia las personas con discapacidad y hacia las instituciones, ni tampoco una intermediación laboral integral de las personas con discapacidad y preparación a puestos de trabajo mediante un convencimiento y puesta en práctica de procesos de sensibilización (Corrales, 2012, p. 62)

Esto se da porque no se evidenció uniformidad en los procesos que se llevaron a cabo en los diferentes poderes del Estado, por ejemplo solo algunos cuentan con el curso de manejo del perro guía para personas con ceguera.

Araya y Navarro (2013) realizaron una tesis para optar por el grado de Licenciatura en Educación Especial de la Universidad Nacional, cuyo objetivo general propuesto fue desarrollar una metodología para la inclusión laboral de la persona con discapacidad cognitiva, física, sensorial y mental en el sector empresarial, en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. En esta investigación acción participativa, participaron: 48 personas y 10 empresas (2 estatales y 8 privadas). Como parte de las técnicas de recopilación de información se utilizaron la observación y la entrevista.

Entre los principales hallazgos se encontró que las y los funcionarios que conforman Unidad de Equiparación de Oportunidades para Personas con Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), quienes tienen a cargo las inclusiones laborales, carecen de una política interna y un protocolo que facilite este trabajo en las empresas privadas y públicas. (Araya y Navarro, 2013). Además se evidencia que existe una carencia de este personal en el dominio del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), también los puestos ofrecidos a la persona con discapacidad por las empresas son repetitivos y con baja exigencia académica, “se guían por la condición que tiene y no las capacidades y competencias que ha desarrollado” (Araya y Navarro, 2013, p. 94).

También se encuentra la tesis de Arias y Herrera (2015), para optar por el grado de Licenciatura en Educación Especial de la Universidad Nacional, quienes realizaron una investigación-acción en las Municipalidades de Alajuela y de Belén. El objetivo de esta investigación fue facilitar la inserción laboral de personas adultas con discapacidad por parte de los funcionarios de la Oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad de Alajuela y del Programa Emprendimientos y Promoción Laboral de la Municipalidad de Belén. El enfoque utilizado fue el cualitativo, y los instrumentos utilizados fueron: la revisión bibliográfica, la observación, la entrevista y el cuestionario.

Entre los principales hallazgos se identificó la falta de información acerca de la discapacidad por parte de las funcionarias y funcionarios, ya que sienten temor e

incertidumbre en la atención a esta población, pero es importante mencionar que estas personas mantienen una actitud positiva para eliminar estas barreras actitudinales. Además, se determina que la mayoría de las empresas visitadas no tienen conocimiento acerca de la legislación en materia laboral de la persona con discapacidad.

También se encuentra el trabajo final de graduación de Schosinky (2017), para optar por el grado de Licenciatura en Psicología en la Universidad de Costa Rica, esta es una investigación cualitativa en la cual se propuso diseñar e implementar desde la perspectiva de la psicología organizacional un plan de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva y cognitiva en puestos estratégicos en un local de Spoon. Para la recopilación de información se elaboró un diagnóstico en la empresa, así como la utilización de la entrevista y el cuestionario.

Entre los principales hallazgos de esta investigación se pueden mencionar: la metodología que se utilizó para el entrenamiento en el trabajo no siempre es adecuada e inclusiva, debido a que existen “barreras actitudinales por parte del equipo de trabajo (burlas, poca apertura a realizar cambios que favorezcan la inclusión y no toman en cuenta al compañero con discapacidad)” (Schosinky, 2017, p. 100), y no hay conocimiento del personal del Lenguaje de Señas Costarricense.

Por su parte Mendoza y Rodríguez (2017), realizaron una investigación para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social en la Universidad de Costa Rica. El objetivo principal consistió en analizar el acceso al trabajo como fundamento para la inclusión, la equidad, la igualdad de oportunidades y la participación social de la persona con discapacidad, en el marco de los derechos humanos y el paradigma de vida independiente. En esta investigación, se tiene la concepción de que las personas con discapacidad son seres socio-históricos, los cuales requieren medios para mejorar sus condiciones de vida que se puede lograr al promocionar su capacidad para trabajar; sin embargo, se menciona que la incorporación de esta población al empleo debe darse en condiciones de calidad, accesibilidad y equidad respecto a otras personas trabajadoras, donde se promueva su permanencia y movilidad laboral, generando así el desarrollo de una vida independiente en todos los ámbitos de la existencia de la persona con discapacidad, por lo tanto se evidencia una concepción de la discapacidad desde el modelo social.

La población con la que se trabajó se conformó por personas funcionarias con discapacidad de la Universidad de Costa Rica. Esta investigación se fundamenta desde el paradigma naturalista y como instrumentos de recopilación de la información se empleó la entrevista semiestructurada. Como principales conclusiones, se puede mencionar que la persona con discapacidad ha sido históricamente excluida y se han violado sus derechos entre estos el acceso al trabajo. Todo esto tiene como consecuencia no solo que esta población se encuentre en una situación de pobreza, sino que afecta su autonomía y participación social. Por lo tanto, es el acceso al trabajo y la igualdad de oportunidades de la persona con discapacidad, el camino hacia la vida independiente y la autorrealización.

En el ámbito nacional, la mayoría de las investigaciones se realizaron bajo el paradigma naturalista, predominando el enfoque social de la discapacidad. Entre las limitaciones de las investigaciones se destaca que no se realiza una óptima preparación a los puestos de trabajo de las personas con discapacidad, es decir, para las empresas no es importante que se sientan cómodos en el puesto de trabajo, lo cual puede afectar en el desempeño de la persona con discapacidad. Un vacío que se logró identificar es la falta de información, tanto de las empresas, persona con discapacidad y familia, en cuanto a los procesos de inserción laboral y de la legislación que los ampara, lo cual no permite que se dé una inserción laboral exitosa.

Se puede evidenciar cómo la temática de la inserción laboral de personas con discapacidad ha sido abordada desde varias disciplinas como por ejemplo Trabajo Social y Educación Especial, sin embargo desde la disciplina de Orientación no, únicamente se encontró la investigación realizada por Bermúdez y Quirós (2006). Además, la mayoría de investigaciones se realizaron bajo el paradigma naturalista y participó población estudiantil, personal docente, familia, instituciones del Poder Ejecutivo Costarricense, empresas y municipalidades.

### **Legislación para las personas con discapacidad**

Debido a la desigualdad social con la que se ha tratado a la persona con discapacidad, el acceso limitado a diferentes recursos (educación, empleo decente, servicios básicos, entre otros) y la falta de oportunidades para ser personas económicamente productivas en la

sociedad, se han creado un conjunto de convenios, leyes, jurisprudencia de carácter internacional y nacional para erradicar la exclusión de los diferentes espacios educativos, laborales, sociales, culturales y políticos, los cuales son determinantes para su bienestar y para la inclusión de esta población en la sociedad por medio de una actividad productiva. En este sentido, es importante resaltar lo mencionado por De Sousa Santos (citado por Bozalla et al., 2013, p. 5), quien explica que los derechos humanos determinan que:

Existe una naturaleza humana universal que puede ser conocida por medios racionales; que la naturaleza humana es esencialmente diferente de y superior al resto de la realidad; que el individuo tiene una dignidad absoluta e irreductible que debe ser defendida de la sociedad o del Estado; que la autonomía del individuo requiere que la sociedad sea organizada de una forma no jerárquica, como una suma de individuos libres.

Por lo tanto, los derechos humanos permiten que las personas tengan igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la sociedad y que tengan las mismas condiciones para la participación plena en la sociedad. Por esto, se presenta a continuación una recopilación de leyes, ordenadas en orden cronológico que forman parte de la normativa internacional y nacional referente a la discapacidad y al acceso al mundo de trabajo.

### **Normativa internacional en materia de discapacidad**

La creación de la legislación en cuanto a derechos para las personas con discapacidad tiene lugar en diferentes momentos históricos a nivel mundial, viéndose reflejado en la creación de convenios que posteriormente son ratificados por diversos países, los cuales constituyen todo un marco legal en este tema y que son de utilidad para el estudio. Entre las principales normativas implementadas en el ámbito internacional se pueden destacar las siguientes:

a) Convenio sobre la readaptación profesional y el Empleo (personas inválidas), Organización Internacional del Trabajo (1983).

Este convenio se creó en el año 1983 y entra a regir el 20 de junio de 1985, trata acerca de la recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesional de las personas inválidas, consta de ocho partes y de 17 artículos, dentro de este convenio se encuentra la

política de Readaptación Profesional y de Empleo para Personas Inválidas. En su artículo tres se menciona que esta política “estará destinada a asegurar que existan medidas adecuadas de readaptación profesional al alcance de todas las categorías de personas inválidas y a promover oportunidades de empleo para las personas inválidas en el mercado regular del empleo.” (Organización Internacional del Trabajo, 1983, párr. 16). Esta política se basa en el principio de igualdad de oportunidades y en las medidas necesarias que se deben de tomar en cuenta en las empresas al contratar a personas con discapacidad. Así mismo, la tercera parte se refiere a las medidas a nivel nacional para el desarrollo de servicios de readaptación profesional y empleo para personas inválidas.

b) Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (1993).

Estas normas fueron aprobadas el 20 de diciembre de 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Las mismas “representan el firme compromiso moral y político de los gobiernos respecto de la adopción de medidas encaminadas a lograr la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”. (Organización de las Naciones Unidas, s. f, párr. 1). Las Normas permiten la formulación de políticas y son una base para la cooperación técnica y económica.

c) Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (1999)

Esta convención se creó el 8 de junio de 1999 y tiene como objetivos principales “la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad” (Organización de los Estados Americanos, s. f, párr. 11). Por lo tanto, los Estados suscritos a este convenio se comprometen a adoptar medidas en el ámbito legislativo, social, educativo, laboral, entre otros; para erradicar la discriminación de la persona con discapacidad. Estas medidas contemplan la infraestructura, transporte y la comunicación, procurando eliminar cualquier obstáculo que impida su plena integración.

Además, se menciona la importancia de trabajar en la prevención de las formas de discapacidad prevenibles, la detección temprana e intervención para asegurar un nivel óptimo de independencia y calidad de vida de la persona con discapacidad; y finalmente, la

sensibilización de la población para propiciar el respeto y convivencia con la persona con discapacidad (Organización de los Estados Americanos, s. f).

d) Programa de Acción para el Decenio de las Américas: Por los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad (2006-2016).

Este programa fue aprobado en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 5 de junio de 2007, el cual busca contribuir en la problemática de desigualdad y además busca promover el derecho de la persona con discapacidad de participar y desarrollar una vida social plena.

El mismo consta de cinco resoluciones que hacen hincapié en “solicitar al Consejo Permanente que, en el marco de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos, establezca un Grupo de Trabajo encargado de elaborar un Programa de Acción” (Marco Internacional, Interamericano y de América Latina, s. f, p. 208), dicho plan se debe de crear basado en el Programa de Acción para el Decenio de las Américas de las Personas con Discapacidad (2006-2016) presentado por Perú. Otra resolución es que se “solicita a la Secretaría General, que dé el más amplio aporte a las labores que el grupo realiza y además, encomendar al Consejo Permanente que dé seguimiento a la presente resolución” (Marco Internacional, Interamericano y de América Latina, s. f).

e) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008)

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad entró en vigencia el 3 de mayo del 2008 y toma en cuenta los derechos humanos de las personas con discapacidad, entre ellos los civiles, culturales, políticos, sociales y económicos. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (s. f, párr. 1) los Estados suscritos a este convenio se comprometen a “promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y equitativo de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad, así como el respeto sistemático de su dignidad inherente”.

### **Legislación nacional en materia de discapacidad**

En Costa Rica, el inicio de legislación en pro de la igualdad de los derechos de la persona con discapacidad ha tenido un avance con gran valor histórico y jurídico. La creación de leyes y de instituciones ha ido creciendo a lo largo de estos años, debido a la necesidad de esta población de hacer valer sus derechos y reducir las barreras sociales que les han limitado

su participación plena en la sociedad. A continuación, se mencionan algunas de las leyes más relevantes que amparan a esta población

a) Ley 5347:

Esta ley dio origen a la creación del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE)<sup>1</sup> publicada en La Gaceta el 3 de setiembre de 1973 y plantea que el CNREE se encarga de “orientar la política general en materia de rehabilitación y educación especial, así como planificar, promover, organizar, crear y supervisar los programas y servicios de rehabilitación y educación especial para personas ‘física y mentalmente disminuidas’”. Por lo tanto, esta es una de las entidades más importantes en el país en cuanto a rehabilitación y educación especial, brindando apoyo a las personas con discapacidad y supervisando los diferentes programas referentes a este tema.

b) Ley 7092:

La Ley 7092 sobre el impuesto a la renta e incentivo en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad publicada en La Gaceta el 19 de mayo de 1988, establece en el Artículo 8 que se deduce de la renta bruta a los empleadores que contraten personas con discapacidad lo siguiente:

Los sueldos, los sobresueldos, los salarios, las bonificaciones, las gratificaciones, las regalías, los aguinaldos, los obsequios y cualquier otra remuneración por servicios personales efectivamente prestados, siempre y cuando proceda y se hayan hecho las retenciones y enterado los impuestos a que se refiere el Título 11 de esta ley. Además, podrá deducirse una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos mencionados en el párrafo anterior a personas lisiadas que presentan limitaciones físicas graves, de acuerdo con los requisitos, condiciones y normas que se fijen en el reglamento de esta ley. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1988)

---

<sup>1</sup>El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) en el año 2013 se pasa a llamar Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

Esta ley es una de las que ha propiciado que las empresas opten por contratar a personas con discapacidad, en algunas ocasiones no es por ser empresas inclusivas, sino por el incentivo y beneficios que les ofrece el cumplimiento de esta ley.

c) Ley 7600:

La Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad fue creada en el año 1996 y es una de las leyes más importantes en materia de discapacidad en el país. Esta ley tiene como principales objetivos, de acuerdo con Asamblea Legislativa de Costa Rica (1996):

- Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.
- Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.
- Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.

La Ley 7600 está presente en los diferentes ámbitos de la sociedad con la finalidad de erradicar cualquier forma de discriminación en el contexto de las personas con discapacidad, tanto en oportunidades educativas o laborales, acceso a servicios públicos, acceso a entornos de recreación, entre otros, siendo la ley que respalda jurídicamente a las personas con discapacidad.

d) Ley 8661:

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se ratificó el 14 de agosto del 2008 y fue publicada en La Gaceta el 29 de setiembre del 2008. En su Artículo 1 se refiere a la finalidad que es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de la dignidad inherente”. En este

sentido, la igualdad hacia las personas con discapacidad no es solo pensar en inclusión, sino que debe haber respeto de sus derechos humanos y velar por que sean cumplidos de igual forma que las personas sin discapacidad.

e) Ley 8662:

Con el fin de reducir el desempleo de esta población, nace la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público en Costa Rica, publicada en La Gaceta el 11 de noviembre del 2010, la cual estipula en su artículo único:

En las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes. Asamblea Legislativa de Costa Rica (2010, p. 1)

La legislación en el ámbito nacional ha ido evolucionando con el pasar de los años, sin embargo, es preciso reconocer que a pesar de la existencia de leyes que respaldan la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de derechos de la persona con discapacidad, es necesaria la implementación de estrategias que hagan funcionar estas leyes y faciliten a esta población la inclusión en los espacios educativos, laborales, sociales, culturales y políticos. Además, es necesaria la apertura de espacios de diálogo, reflexión y reconocimiento del otro en su condición de ser humano, para promover una sociedad con mayor justicia y bienestar social.

### **Plan Nacional de Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad en Costa Rica**

Este plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica 2012-2015, buscó mejorar las oportunidades de inserción al mercado laboral de personas cuya edad osciló entre los 15 y 35 años. Entre las características del plan, se puede mencionar que se encuentra estructurado por cuatro ejes, los cuales se detallan a continuación:

El Eje 1. Mayores oportunidades de formación para las PcD pretende: “potenciar el perfil de empleabilidad de las personas con discapacidad mediante la gestión de procesos de formación dirigidos a desarrollar las competencias básicas requeridas para su participación en el mercado laboral” (Antezana y Linkimer, 2015, p. 95). Para lograrlo se propuso mejorar las debilidades en la formación del personal docente de tercer y cuarto ciclo de prevocacional, liceos académicos y CAIPAD, implementado mediante un programa de capacitación dirigido al personal docente, profesionales en orientación y personal de dirección.

En el Eje 2. Expansión de la demanda laboral de PcD, aumento de empleadores inclusivos: se plantea que gracias al reclutamiento de más empleadores “replicar la experiencia de la Red de Empresas Inclusivas de Costa Rica en zonas periféricas del país (Brunca y Chorotega), como un espacio de asesoría técnica y de intercambio de buenas prácticas entre empleadores sobre el tema” (Antezana y Linkimer, 2015, p. 98). Para lo cual se debe buscar con antelación medios de financiamiento, que es uno de los principales cuellos de botella, además el plan desarrolló campañas de concientización con el sector empleador.

El Eje 3. Intermediación para la inclusión laboral de PcD: propone “acciones de aceleración, en primer lugar, la creación de una Red de Intermediadores Laborales que sirva como espacio de intercambio de buenas prácticas y de articulación de los servicios de intermediación que actualmente se encuentran funcionando en el país”. (Antezana y Linkimer, 2015, p. 99), esto lo que pretende es llevar a cabo una mejor coordinación, incluyendo diferentes entidades como por ejemplo: los colegios prevocacionales, los colegios técnicos y profesionales, los servicios de intermediación del INA, las bolsas municipales de empleo, las organizaciones de personas con discapacidad, entre otras instituciones.

Finalmente, el Eje 4. Impulso al emprendimiento de las PcD: este “se dirige a fomentar el desarrollo de emprendimientos de personas con discapacidad a través de la gestión de servicios de asesoría técnica, capacitación y créditos, que sean accesibles a esta población” (Antezana y Linkimer, 2015, p. 101), lo cual promueve las capacidades emprendedoras de la persona con discapacidad y gracias a las actividades propuestas se pretende tener ingresos financieros para el desarrollo de proyectos.

En síntesis, este plan busca potenciar el perfil de la persona con discapacidad, ya que pretende que desarrollen competencias que les permitan desarrollarse satisfactoriamente en el trabajo, también con la puesta en práctica del plan se incentivó a las empresas para que sean inclusivas. De este plan se desprenden dos cajas de herramientas, las cuales son: la Caja de Herramientas Redes locales de Intermediación Laboral para Personas con Discapacidad y la Caja de Herramientas de Red de Empresas Inclusivas, las cuales se mencionan a continuación:

La Caja de Herramientas Redes locales de Intermediación Laboral para Personas con Discapacidad, fue elaborada por la Universidad Nacional de Costa Rica, con participación de Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD),

Esta es una guía con información básica para orientar a quienes, de manera formal o informal, brindan servicios de intermediación de empleo a las personas con discapacidad. Consiste en cinco módulos que tratan conceptos claves, legislación, empleo y discapacidad, y ofrece instrumentos para facilitar los procesos de intermediación laboral y la promoción de oportunidades de empleo para esta población. (Organización Internacional del Trabajo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Universidad Nacional, 2015, p. 14)

La caja de herramientas de Red de Empresas Inclusivas fue diseñada por la Asociación de Empresas para el Desarrollo (AED), PNUD y la OIT, en el año 2015, esta caja “contiene un conjunto de ayudas prácticas y didácticas que permitirán construir conocimientos útiles para promover el desarrollo de empresas inclusivas”. (Antezana y Linkimer, 2015, p. 7). Los módulos de esta caja ofrecen una serie de estrategias para facilitar el ingreso de las personas con discapacidad en las empresas. Está dirigida a empresas públicas, privadas, gobiernos locales y entidades en general que, de manera formal o informal, brindan asesoría técnica, capacitación y acompañamiento a empleadores.

## **Instituciones de apoyo a la inserción laboral de la persona con discapacidad**

En Costa Rica existen organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, instituciones no gubernamentales y estatales encargadas de velar por los derechos de la persona con discapacidad, favoreciendo el trato social y la inserción equitativa de esta población en los distintos espacios educativos, laborales, sociales, culturales y políticos. A continuación, se describen algunas de estas:

a) Servicio Educativo de Tercer Ciclo y Ciclo Diversificado Vocacional del Ministerio de Educación Pública.

El Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, ofrece el Servicio Educativo de Tercer Ciclo y Ciclo Diversificado Vocacional, también conocido como Educación Prevocacional. De acuerdo con el MEP (s. f, párr. 1):

Es un servicio educativo ubicado en colegios técnicos, académicos e Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC), cuyo propósito es desarrollar al máximo las potencialidades, autonomía, independencia y formación para el desempeño de una actividad productiva/laboral o bien, la continuidad del proceso educativo en otras ofertas formativas o educativas del estudiantado que presenta una condición de discapacidad intelectual.

Esto permite que las personas jóvenes con discapacidad tengan acceso a la educación dentro de instituciones públicas, donde tienen la oportunidad de insertarse en el sistema educativo formal y sentirse incluidos en el mismo.

Además, el MEP (s. f, párr. 2) afirma que con este servicio se logra estimular “el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas de vida personal, que le permitan a la persona realizar una actividad socio/productiva en el mundo laboral o su comunidad, favoreciendo la autonomía personal, esencial en la construcción del proyecto de vida”. Con el estímulo de estos aspectos, se favorece una mejor formación para el mundo del trabajo.

b) Instituto Nacional de Aprendizaje.

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), es una entidad autónoma y su principal tarea es promover y desarrollar la capacitación técnica de las personas en todos los sectores

del país, esto con el fin de impulsar el desarrollo económico y ayudar a mejorar las condiciones de vida de los y las costarricenses, esto se lleva a cabo mediante a la capacitación, la formación, la certificación y la acreditación para el trabajo productivo, sostenible, de alta calidad y equitativo.

El INA en su Reglamento de Apoyo Educativo, publicado en La Gaceta No. 95 del 18 de mayo del 2007, busca regular la aplicación de apoyos educativos, en el marco de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

En el artículo 4 de este reglamento institucional, se establece que el INA debe contar con comités para atender las necesidades educativas especiales de la persona con discapacidad, cada una de estos tienen funciones definidas. Entre estos comités se encuentran: la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad (CIMAD), el Comité de Apoyo Educativo (CAE), el Comité de Apoyo Educativo Regional (CAE Regional) y el Servicio de Coordinación sobre Discapacidad (SECODI). (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2007).

c) Municipalidades.

Las municipalidades cuentan con la Comisión Municipal de Accesibilidad y Discapacidad (COMAD), la cual tiene la labor de velar que en cada municipio se cumpla la Ley N° 7600. De acuerdo con Montero y Salas (s. f) dentro de las funciones de las COMAD se mencionan:

a) Incluyan en planes, políticas, programas y servicios, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad, b) Garanticen igualdad de acceso a la información y la comunicación, c) Eliminen las acciones (...) que promueven la discriminación, d) Apoyen a los sectores de la sociedad y a las organizaciones de personas con discapacidad, e) Garanticen accesibilidad en los espacios donde se realicen actividades culturales, deportivas o recreativas. (p.1).

Las COMAD buscan mejores condiciones y mayores oportunidades para la persona con discapacidad, además por ejemplo fiscalizar que el Concejo Municipal en cada uno de sus proyectos no contenga medidas discriminatorias, además que “incluyan personas con

discapacidad en listas de becas, bonos de vivienda y otras ayudas estatales similares” (Montero y Salas, s. f, p. 3). Las COMAD también reciben denuncias, tratan asuntos, realizan informes y brindan seguimiento a casos. Para sus resoluciones esta comisión puede pedir apoyo de ingeniería, recursos humanos, dirección jurídica y otras instituciones.

d) Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad.

Entre las instituciones que brindan apoyo en la inserción laboral de la persona con discapacidad se encuentran los Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD). El objetivo primordial del programa es: “ofrecer a las personas con discapacidad mayores de 18 años, una opción de dedicación personal, social, ocupacional o productiva que les permita potenciar su desarrollo integral, su autonomía personal y mejorar su calidad de vida” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2012, p. 52).

Los programas CAIPAD, han marcado un gran avance a nivel histórico en cuanto a formación de calidad y mejora en los servicios referentes a las ofertas laborales para las personas con discapacidad. Según Holst y Madrigal (2012), para el año 2011 se crearon un total de 28 CAIPAD en el país, generando mayores y mejores oportunidades de capacitación y acceso al mundo del trabajo.

e) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Este ministerio cuenta con el Departamento Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad creado el 30 de abril del 2002. Así mismo, este departamento

Se encarga de la divulgación de la legislación vigente en materia de discapacidad: Ley 7600 (Igualdad de Oportunidades para personas con Discapacidad), Ley 9072 (Incentivos para los Empleadores que contraten personas con discapacidad), Ley 8862 (Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público) y Ley 9379 (Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad). Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s. f, párr. 2)

Otra estrategia es el Programa Empléate Inclusivo, que atiende a personas con discapacidad entre los 17 y 35 años, en condición de desempleo y de bajos recursos económicos, este programa ofrece capacitación técnica y ocupacional.

Además, se encuentra el Programa Mi Primer Empleo, “el cual promueve la creación de nuevas oportunidades laborales para jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, por medio de un beneficio económico que el Estado otorgará a las empresas que se inscriban en el Programa y aumenten su planilla”. (s. f., párr. 1). Por lo tanto, el MTSS se ha preocupado por la inclusión y acceso a las oportunidades de empleo de la persona con discapacidad, ha promovido una intervención integral para el mejoramiento de la empleabilidad, la creación de oportunidades laborales de esta población; así como la dinamización de la economía con el aporte de esta población en el sector productivo del país.

#### f) Consejo Nacional de Personas con Discapacidad

El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS): “es el rector en discapacidad, responsable de promover y fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad, para fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad” (CONAPDIS, s. f, párr. 1). Por lo tanto, esta institución promueve la defensa de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades, siendo la misma un recurso al cual pueden acudir las personas con discapacidad en caso de requerir asesoramiento en temas de inclusión, igualdad, entre otros.

#### g) Asociación de Empresas para el Desarrollo

La Asociación de Empresas para el Desarrollo (AED), nace en agosto de 1997 y es una organización sin fines de lucro que favorece la sostenibilidad y competitividad del país, gracias a la promoción de modelos de negocios responsables y sostenibles en las empresas. (Asociación de Empresas para el Desarrollo, s. f, párr. 1). Esta asociación estableció en el 2009 la Red de Empresas Inclusivas, la cual tiene como objetivo “contribuir con la ampliación y fortalecimiento de la participación de la persona con discapacidad en el desarrollo del país, con su fuerza de trabajo y a la realización plena de sus derechos humanos” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, 2012, p.61), mediante alianzas de público-privadas.

En la actualidad la red cuenta con 37 empresas, dentro de estas se pueden mencionar: banca, finanzas, comercio, turismo y tecnología, las cuales están comprometidas con la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de los derechos de la persona con discapacidad.

#### h) Universidad Nacional de Costa Rica (UNA)

Este centro de estudios también ha realizado sus esfuerzos para mejorar las oportunidades de capacitación y empleo para la persona con discapacidad. Uno de los proyectos implementados por esta institución ha sido “UNA oportunidad de empleo” iniciado en el año 2009, el cual “se desarrolla desde el marco de la carrera de Educación Especial de la División de Educación Básica y busca promover y desarrollar acciones de docencia, extensión e investigación, sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad” (Holst y Madrigal, 2012, p. 46). Estas autoras exponen que con el proyecto se pretendió desarrollar una metodología para lograr la inclusión laboral de la persona con discapacidad que han sido egresadas del sistema educativo. Esto demuestra que la inclusión de la persona con discapacidad ha sido un tema que no solo compete a las empresas o a los centros educativos de secundaria, sino que la educación superior también tiene muchos aportes importantes para aminorar la exclusión y la desigualdad en materia de empleo.

### **Organizaciones para las personas con discapacidad**

En Costa Rica existen fundaciones u organizaciones que colaboran con el bienestar integral de la persona con discapacidad, las cuales favorecen la participación plena de esta población en los diferentes espacios educativos, culturales, laborales, políticos y otros de la sociedad. Algunas de estas fundaciones son las siguientes:

**Fundación Meco**, es “una organización sin fines de lucro que nació en 2011 y se propone poner a disposición de la sociedad programas y herramientas de educación, en materia de inclusión social de personas con discapacidad, a través de alianzas locales e internacionales” (Fundameco, s. f, párr. 5). Esta fundación acepta estudiantes voluntarios de Universidades, los cuales se interesen en hacer bien social. Su objetivo principal es facilitar la interrelación de la persona con discapacidad con el resto de su entorno, para que sean mejor recibidas y apreciadas, con sus talentos y habilidades, en cualquier lugar que se encuentren. Esta organización busca propiciar la inclusión social de las personas con discapacidad, superando aquellos estadios de exclusión, segregación e integración que siempre implican grados de marginación.

Entre los resultados a nivel educativo e institucional que ha tenido esta organización en el año 2016 se pueden mencionar: 43 talleres realizados, 74 personas capacitadas y 80 lugares beneficiados y en el 2017, 38 talleres realizados, 431 personas capacitadas y 200 lugares beneficiados. (Fundameco, s. f, párr. 2-3)

**Fundación Yo puedo, ¿y vos?**, nació inicialmente como una campaña publicitaria en el 2012, y luego en el 2013 como fundación sin fines de lucro (Yo puedo, ¿Y vos?, s. f, párr.1). Se especializa en atender personas con Síndrome de Down y busca generar espacios inclusivos tanto a nivel educativo, familiar y laboral. Pretende “Ser la fundación líder en asesoría y búsqueda de oportunidades para la inclusión familiar, social, educativa y laboral de las personas con síndrome de Down en Costa Rica”. (Yo puedo, ¿Y vos?, s. f, párr. 4). Esta fundación ofrece asesorías a sus usuarios, empresas, escuelas y familias en temas de empleabilidad, esta fundación está a favor de una sociedad inclusiva que permita a la persona con discapacidad desarrollar su potencial.

De acuerdo con J. Castro (comunicación personal, 17 de febrero, 2017), en la institución no cuentan con profesionales en Orientación, pero en ocasiones asiste una Orientadora voluntaria, la cual se encarga de realizar procesos vocacionales dirigidos a la población usuaria. Esta fundación tiene vínculos con empresas como: Rosabal, Super Salón y Pequeño Mundo. Dicha fundación trabaja en servicios de: red de atención temprana, red de educación inclusiva y red de inserción laboral.

La información anteriormente recabada conformada por investigaciones, marco legal nacional e internacional, así como las organizaciones e instituciones de apoyo a las personas con discapacidad en Costa Rica, ha sido de gran importancia para la comprensión del objeto de estudio, proporcionando la visualización de la persona con discapacidad no solo desde su condición de salud como lo plantea un enfoque de rehabilitación de la discapacidad, sino que se deben contemplar una diversidad de temas y factores que engloba la inserción laboral. Esta valoración de la persona con discapacidad y su entorno, permite a la persona profesional en Orientación percibir la discapacidad de una manera integral, donde esta población está permeada por el contexto, la familia, la sociedad, el entorno laboral, la legislación existente y claramente por su propia personalidad.

Es por esta razón que los hallazgos tomados en cuenta en este apartado brindan un aporte necesario para el establecimiento de la línea de investigación que se desea seguir, permitiendo a las investigadoras reafirmar la importancia del presente estudio. Así mismo, el análisis de dicha información enriquece el estudio, mostrando cómo ha sido el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad a lo largo de la historia y los temas relacionados que intervienen en este proceso.

### **Justificación**

Para esta investigación se asume que el desarrollo de la persona con discapacidad se basa en la adaptación mutua entre el ser humano activo en proceso de desarrollo y los factores en constante cambio de los entornos en que la persona vive, (Bronfenbrenner, 1979, citado por García, 2001), por lo que la inserción laboral de esta población emerge desde esta relación dialéctica entre la persona y los entornos en los que ésta interactúa de manera directa e indirecta.

La teoría ecológica tiene una estrecha relación con el modelo social de la discapacidad, el cual plantea que la discapacidad no está en la persona, sino en la sociedad que le rodea y en el contexto que puede acogerla o rechazarla, haciendo énfasis a las barreras económicas, medioambientales y culturales (Maldonado, 2013). Este autor destaca entre esas barreras: “la inaccesibilidad a la educación, a los sistemas de comunicación e información, a los entornos laborales, al transporte, a las viviendas y los edificios públicos, o a los de servicios de apoyo social y sanitario no discriminatorio” (Maldonado, 2013, p. 1098-1099).

Desde esta perspectiva, la discapacidad no es más que una condición, donde ésta no es considerada una barrera por sí sola, siendo el contexto que influye en la desigualdad de esta población en la sociedad. Así lo plantea Velázquez (2011), quien aporta que la discapacidad analizada desde el punto de vista sociológico es consecuencia de determinadas formas sociales como el estilo de vida o la condición social, siendo la discapacidad producto de situaciones de desigualdad y vulnerabilidad social. De manera más concreta, este autor enfatiza en que la discapacidad condiciona en gran medida la posición de la persona en la estructura social, ya que esta condición por sí sola ha sido un posible factor de exclusión influyendo directamente en el ámbito económico, laboral, sociosanitario y espacial. A partir

de este análisis Velázquez (2011), menciona que la palabra exclusión es insuficiente, por lo que propone sustituirlo por el término desigualdad por motivo de discapacidad. Por lo tanto, esta es por sí sola un factor que contribuye a la desigualdad de la persona en la sociedad, generando una condición de desventaja y exclusión ante los diferentes entornos en que se desarrolla esta población.

En otras palabras, se puede decir que la discapacidad es producto de una construcción social, Joly (2002) lo menciona claramente al afirmar que la discapacidad es construida diariamente a partir de las relaciones existentes en la sociedad. Además, determina que la discapacidad: “se construye en las decisiones que tomamos, en las actitudes que asumimos, en la manera que construimos y estructuramos el entorno físico, social, cultural e ideológico en el que nos desenvolvemos” (párr. 12). Esto permite evidenciar que las limitaciones que se han asignado históricamente a la persona con discapacidad son el resultado de diferentes estructuras ambientales desarrolladas en la sociedad entorno a la discapacidad, las cuales han condicionado en gran medida el acceso de esta población a cualquier medio.

Actualmente en Costa Rica de acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Discapacidad realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2018, el 18.2% de personas de 18 años y más se encuentran en condición de discapacidad, lo que representa 670 640 personas aproximadamente. De estas el 14.4% son personas con discapacidad severa, quienes tienen mayor dificultad para desempeñar labores cotidianas y el 3.7% son personas con discapacidad leve a moderada, quienes tienen una dificultad menor para realizar labores diarias.

A partir de estos elementos descritos, es importante evidenciar la situación de la persona con discapacidad en los diferentes entornos en que se desenvuelven, por lo que se presenta en los siguientes párrafos las cifras más relevantes de esta población en Costa Rica. Entre estas se puede observar en la Tabla 1, el porcentaje de esta población según deficiencias diagnosticadas, de acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Discapacidad (2018):

Tabla 1.

*Población de 18 años y más por situación de discapacidad, según deficiencias diagnosticadas, octubre y noviembre 2018*

| <b>Deficiencias diagnosticadas</b>                    | <b>Personas en situación de discapacidad</b> |                  |
|---|--|------------------|
|   | <b>Absolutos</b>                             | <b>Relativos</b> |
| Baja visión   | 212 794                                      | 31,7             |
| Deficiencias físicas provocadas por accidente         | 111 889                                      | 16,7             |
| Baja audición   | 90 709                                       | 13,5             |
| Deficiencias físicas ocasionadas por una malformación | 19 144                                       | 2,9              |
| Con deficiencia del habla                             | 17 244                                       | 2,6              |
| Con Síndrome de Down u otra deficiencia intelectual   | 7 527  | 1,1              |
| Sorda   | 5 174  | 0,8              |
| Con trastorno del espectro del autismo                | 1 603  | 0,2              |
| Ciega   | 2 795  | 0,4              |

*Nota:* Encuesta Nacional sobre Discapacidad (2018, p. 77)

A nivel educativo, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), menciona que el 28% de las personas con discapacidad tienen primaria completa, el 10.77% poseen secundaria completa y el 17.15% poseen educación superior, y entre las personas con discapacidad que asisten a un centro educativo, el 53.10% lo hacen en institución pública y un 46.90% en institución privada. De estas personas con discapacidad un 99.56% saben leer y escribir.

Estas cifras muestran que esta población asiste mayormente a centros educativos de primaria, evidenciándose una disminución en secundaria y en estudios superiores, lo que puede tener implicaciones en la empleabilidad y la inserción laboral de esta población, además es importante que estas logren superar el tercer año de la educación secundaria, esto porque a mayor grado académico, existen mayores y mejores oportunidades laborales.

A partir de estos datos junto a la condición de tener discapacidad, permite inferir que esta población tiene limitaciones para acceder al mundo del trabajo y quienes lo logran tienen

mayores posibilidades de ingresar a trabajos precarios en comparación de las personas sin discapacidad, además estas oportunidades laborales se caracterizan por no tener un desarrollo profesional adecuado, también este tipo de trabajo contribuye a la continuidad de la desigualdad, la pobreza en las familias jefeadas por una persona con discapacidad y limitando en mayor o menor medida su autorrealización. Aunado a esto Vargas (2017), menciona que la sociedad costarricense aún no es consciente de que la persona con discapacidad tiene derechos inherentes, además que las barreras para esta población “aumentan a la hora de buscar un trabajo ya que el sistema laboral costarricense no se encuentra estructurado para generar puestos que puedan ser asumidos por personas en condición de discapacidad” (Vargas, 2017, párr. 3).

Por su parte Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018) señala que en Costa Rica el desempleo afecta a las personas con discapacidad ya que cerca del 56.37% se encuentran sin trabajo, un 3.8% desocupadas y un 39.8% ocupadas, estos datos estadísticos muestran como el porcentaje de desempleo de la persona con discapacidad en el país es alta, lo que trae consigo una inestabilidad económica tanto para el país, la familia y la propia persona con discapacidad, ya que se debe brindar más ayudas económicas, becas, servicios de salud, entre otros. También se le dificulta a la familia desarrollarse, porque necesitan recursos económicos para brindar una calidad de vida óptima tanto a la persona con discapacidad como a las demás integrantes del núcleo familiar. Por ello, la disciplina de Orientación pretende que la persona con discapacidad potencie su propio desarrollo y bienestar integral para que logre desenvolverse plenamente, crea en sus capacidades y sea una persona autorrealizada, útil e independiente en la sociedad.

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

Esta desigualdad se refleja en el incumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, así lo menciona Hess (2018), quien afirma que Costa Rica posee muchas normas que buscan regular la situación laboral de la persona con discapacidad, pero en realidad existe una brecha entre las personas que logran incorporarse al mundo laboral y entre quienes aspiran a ello. También menciona que estas normativas no poseen un abordaje integral, lo que “tampoco permite resolver las formas de discriminación y exclusión laboral que se dan en contra de las personas con discapacidad” (Hess, 2018, párr. 4). Además, se requiere el cumplimiento de la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad No. 8862, para crear conciencia en cuanto a las contrataciones y no solamente se den por llenar el 5% de las plazas vacantes, en el sector público.

A pesar de que existe la Ley 8862, ésta solo rige el sector público; ya que según González (2018) para el sector privado no existe ningún mecanismo en la legislación costarricense que propicie la contratación de las personas con discapacidad, por lo que el Estado “promueve la contratación de esta población mediante un incentivo fiscal a favor de las personas empleadoras, el cual consiste en deducir un porcentaje del Impuesto sobre la Renta a quien contrate a personas con algún tipo de discapacidad” (párr. 4), específicamente definido en la Ley del Impuesto sobre la Renta.

Con respecto a la discriminación hacia las mujeres con discapacidad, esta puede deberse a diferentes factores, como lo manifiesta la Ex Defensora de los Habitantes Montserrat Solano Carboni, en una entrevista realizada por Gutiérrez (2015):

Las consecuencias de la discapacidad son especialmente graves para las mujeres y las niñas quienes se enfrentan a una doble discriminación: por ser mujeres y por su discapacidad, lo que las expone a mayor violencia de género, abusos sexuales, abandono, malos tratos y explotación, y a una clara vulneración de sus derechos humanos a la educación, el trabajo, la salud, y la vivienda, incluidos sus derechos sexuales y reproductivos. Las mujeres con discapacidad sufren de desigualdades en la contratación, la remuneración por igual trabajo, en el acceso a la capacitación, poca o nula participación en la toma de decisiones políticas y económicas. (Gutiérrez, 2015, párr. 5)

De este modo, el género representa una barrera más para las mujeres con discapacidad, condicionando en muchos de los casos el acceso al empleo, la desigualdad en la remuneración, explotación en el trabajo y falta de espacios para la formación profesional, lo que podría afectar directamente sus oportunidades para ascender y concretar un mejor puesto de trabajo.

Por su parte, Rivera (2018) menciona que “la pobreza y la desigualdad golpean en todas las regiones de este país pero de manera más puntual a la persona con discapacidad” (párr. 1), esta discriminación y desigualdad afecta directamente la economía de los hogares de estas personas, así mismo Pérez (2017) se refiere a las cifras obtenidas en la Encuesta Nacional de Hogares (2010), la cual determina que en Costa Rica la tasa de pobreza absoluta entre las personas con discapacidad es del 31.5% aproximadamente, lo que representa alrededor de diez puntos más que la tasa de pobreza existente a nivel nacional. Estos datos demuestran que las personas con discapacidad económicamente activas son menos de la mitad de la población con esta condición. Además, la situación de pobreza de estas personas representa una cifra importante y más elevada que la pobreza a nivel nacional.

A pesar de la desigualdad y el bajo cumplimiento de normas y políticas en pro de las personas con discapacidad, algunas entidades buscan mejorar las condiciones y oportunidades laborales de esta población, implementando estrategias o espacios que promuevan su participación laboral. Por ejemplo, Obando (2018), en una noticia emitida por el Periódico La República, menciona que para este año empresas como Gollo, Walmart y Taco Bell contratarán a más personas con discapacidad principalmente en el área operativa.

Por otro lado, existen empresas que se preocupan por transformar la realidad de la persona con discapacidad, entre ellas: BestBuddies, Fundameco y Plura; quienes se han unido para lograr este objetivo y brindarles mayores oportunidades de inclusión a esta población en los ámbitos laboral, social y educativo, tomando en cuenta que cada una de estas organizaciones fortalece el área en la que tienen más experiencia (Gutiérrez, 2018).

Otra posibilidad para el mejoramiento de las oportunidades de empleo, educación y salud para las personas con discapacidad es la creación de la Política Nacional en Discapacidad en el año 2011, con el objetivo de “responder con eficiencia y efectividad a los

obstáculos y retos que conlleva la condición de discapacidad para las personas, sus familias y la institucionalidad nacional” (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial<sup>2</sup>, 2011, p. 4).

Esta política “parte de cuatro enfoques fundamentales: Derechos Humanos, Desarrollo Inclusivo con Base Comunitaria, Equidad de Género y Gerencia Social por Resultados” (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2011, p. 4), estos enfoques serán tomados en cuenta en cada uno de los ejes de esta política los cuales son: I eje: Institucionalidad Democrática, II eje: Salud, III eje: Educación, IV eje: Trabajo y Empleo y V eje: Personas, Organizaciones y Entorno Inclusivo. Los cuales son descritos a continuación:

- El I eje: Institucionalidad Democrática, trata del “reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos activos de derecho” (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2011, p.8), este eje busca concientizar acerca de los derechos humanos de la persona con discapacidad.
- El II eje: Salud, busca la promoción de la salud integral mediante los siguientes lineamientos “1. Acceso a la salud y a la seguridad social, 2. Educación para la salud y 3. Salud sexual y reproductiva” (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2011, p. 9).
- El III eje Educación, este se aborda desde el acceso universal y la equidad, “se considera la educación el medio por el cual la población con discapacidad puede desarrollar y ampliar sus habilidades y destrezas, acceder a su desarrollo inclusivo y exigir el cumplimiento de sus derechos.” (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2011, p. 9).
- El IV eje Trabajo y Empleo, en este se menciona que el estado se compromete a brindar mejores “mecanismos de garantía para el acceso efectivo el derecho a la educación y formación profesional inclusiva, universal y equitativa”. (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2011, p. 9).
- El V eje Personas, Organizaciones y Entorno Inclusivo, “establece las condiciones para el logro del entorno inclusivo para todas las personas,

---

<sup>2</sup> Actualmente CONAPDIS

contenida la población con discapacidad”. (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2011, p. 10).

En general los ejes de esta política buscan brindarle una atención integral a la persona con discapacidad, ya que se enfoca en sus derechos, en la salud, en la educación, trabajo y en el medio que les rodea conformado por las personas y las organizaciones, esto con la finalidad de velar por la persona con discapacidad y además lograr una sociedad más inclusiva y libre de discriminación.

Otro ejemplo de los esfuerzos realizados en el país para el mejoramiento de las oportunidades laborales y la disminución de la discriminación de la persona con discapacidad es la formación. Así lo menciona Vargas (2017) en el periódico La Nación, quien realiza una publicación acerca de las habilidades tecnológicas que adquieren las y los jóvenes con discapacidad mediante diferentes capacitaciones de mantenimiento de computadoras y manejo de herramientas ofimáticas, las cuales son aprendidas mediante el Programa Empléate Inclusivo, que es una iniciativa de gran utilidad para poder ingresar al mercado laboral.

Esto pone en evidencia la capacidad que tiene la persona con discapacidad para desarrollar nuevos conocimientos y desempeñar tareas del área tecnológica, lo que les permite adquirir habilidades necesarias para el ingreso al trabajo. No solo en el área tecnológica, sino que las personas con discapacidad como seres humanos activos en proceso de desarrollo, pueden recibir capacitaciones en diferentes ámbitos, lo que permite que adquieran conocimientos para que aumenten sus oportunidades laborales y que las empresas valoren el desempeño y aporte que pueden realizar en el trabajo.

Por tanto, realizar una investigación acerca de la inserción laboral de la persona con discapacidad es de gran importancia debido a los diferentes factores y aspectos que conlleva este proceso, conformando todo un fenómeno que propicia la autorrealización de la persona, la independencia y permite que sea económicamente activa, aminorando la situación de pobreza. Así mismo, la visualización del proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad desde la disciplina de Orientación permite un análisis integral del proceso, donde se contempla la preparación de las personas para que desarrollen destrezas y

habilidades que les permitan insertarse y permanecer en un trabajo, lo que favorece la congruencia entre puesto de trabajo, capacidades personales y satisfacción laboral.

Contar con el apoyo de una persona profesional en Orientación, puede contribuir positivamente y brindar aportes importantes en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad. Por ejemplo, puede favorecer que la persona con discapacidad tenga conocimiento acerca de sus habilidades e intereses, lo que puede contribuir a una mejor selección del área laboral que desea desempeñar. Algunas estrategias de apoyo de esta disciplina pueden ser trabajar en el fortalecimiento de las habilidades blandas de las personas con discapacidad, el abordaje de procesos vocacionales para que la persona se sienta cómoda en un puesto laboral a fin con sus capacidades, el trabajo en conjunto con la familia y empresas para lograr una inserción laboral satisfactoria y duradera; y por último, el compromiso de las y los profesionales en Orientación de promover los procesos de inserción laboral basados en la inclusión y bienestar laboral de esta población.

En síntesis, la información recabada en este apartado abre un panorama en el que es posible cuestionar qué es lo que ocurre a nivel internacional, nacional e incluso desde lo organizacional que impide la igualdad y equidad de oportunidades laborales para esta población, pero, sobre todo denota la importancia de que esta tenga una formación basada en competencias para demostrar que tienen las mismas capacidades que las personas sin discapacidad. Todo esto, conlleva a la importancia del presente tema de investigación, donde la inserción laboral de las personas con discapacidad en la actualidad presenta muchas limitaciones que impiden que se desarrollen de manera adecuada.

Además, a partir del análisis del estado de la cuestión se puede afirmar que la inserción laboral de la persona con discapacidad es un tema poco explorado desde la disciplina de la Orientación y ha sido abordado por otras, entre ellas: Educación Especial, Trabajo Social y Derecho.

Como parte de la relevancia teórica de esta investigación consiste en la integración del modelo ecológico, el modelo social de la discapacidad y la disciplina de Orientación, con la finalidad de estudiar el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad. Esto evidenciará la importancia de los procesos de atención que brindan las personas profesionales

en Orientación para las personas con discapacidad dentro de las empresas, los cuales aún no han sido desarrollados en el país.

En cuanto a la relevancia metodológica, este estudio puede permitir la apertura a nuevos panoramas de investigación y que se generen nuevas interrogantes para futuros estudios, considerando la importancia del quehacer de la Orientación en los procesos de inserción laboral de las personas con discapacidad y la necesidad de generar perspectivas teóricas en este campo.

Se espera que esta investigación contribuya tanto a las personas profesionales en Orientación que vayan a trabajar con esta población y a la persona con discapacidad permitiendo que su inserción al mundo laboral sea exitosa, trayendo beneficios tanto a la persona con discapacidad, ya que se logra el bienestar integral de la misma y a la sociedad en general.

### **Problema de investigación**

¿Cómo puede la disciplina de Orientación aportar en la inserción laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones Impresora Delta y Polymer?

### **Propósitos**

A continuación, se describen el propósito general y los propósitos específicos de la presente investigación:

#### **Propósito General**

Establezco el aporte de la disciplina de Orientación en la inserción laboral de personas con discapacidad en las organizaciones Impresora Delta y Polymer

#### **Propósitos específicos**

1. Análisis del contexto sociolaboral donde ocurre la inserción laboral de personas con discapacidad

2. Describo los factores influyentes en la inserción laboral de las y los trabajadores con discapacidad de las organizaciones Impresora Delta y Polymer.
3. Determino el papel de la disciplina de Orientación en la inserción laboral de personas con discapacidad.

## Capítulo II.

### Marco referencial

Para esta investigación se considera de gran importancia el Modelo Ecológico propuesto por Bronfenbrenner (1979), debido a la relación que tiene el entorno en que la persona se desenvuelve con su desarrollo. Este teórico explica que la ecología del desarrollo humano:

Comprende el estudio de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, en desarrollo, y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos, y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos.

Por lo tanto, el ser humano se ve permeado de la interacción ambiental, es decir, de los diferentes sistemas que interactúan entre sí: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema. Esto reafirma los aspectos que se han mencionado anteriormente en cuanto al proceso de inserción laboral, donde éste se ve influenciado por una serie de factores no solo personales, sino aquellos provenientes del entorno.

Bronfenbrenner (1979), hace hincapié en las tres características principales de la definición de ecología del desarrollo humano, donde en primer lugar se considera a la persona como un ser dinámico que reestructura el medio en que vive, en segundo lugar toma en cuenta la interacción de la persona con el ambiente la cual es bidireccional y caracterizada por su reciprocidad; y finalmente, que el proceso de desarrollo no se limita a un solo entorno inmediato, sino que toma en cuenta la interconexión y la influencia de los entornos más amplios.

En este sentido, el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad no es un evento aislado, ya que en este interactúan diferentes sistemas que permiten comprender cómo las sociedades se conforman y favorecen en mayor o menor medida este proceso. Mario Bunge citado por, Jiménez (2018) explica que estos sistemas integran a otro más amplio y

tienen características propias producto de su estructura y organización. Este mismo autor señala cuatro sistemas:

- a) El sistema biológico, cuyos miembros están unidos entre sí por relaciones sexuales, de parentesco (directas o políticas), crianza de niños, compadrazgo, o amistad.
- b) El sistema económico unido por relaciones de producción e intercambio;
- c) El sistema político, cuya función específica es administrar los bienes comunes y controlar las actividades sociales.
- d) El sistema cultural, cuyos miembros se dedican a descubrir o inventar, enseñar o aprender, informar o registrar, diseñar o planear, cantar o danzar, aconsejar o curar u otras actividades cognoscitivas o morales.

Esta interacción entre los sistemas y la persona proporciona a las personas profesionales en Orientación una guía para el análisis del proceso desde los ambientes que interactúan e influyen directamente en el proceso de inserción laboral.

Este segundo capítulo se divide en tres apartados, el primero se refiere a la discapacidad, contiene los modelos de discapacidad, aspectos históricos relevantes y los tipos de discapacidad; el segundo apartado presenta información acerca del trabajo, su concepto, las modalidades de empleo para la persona con discapacidad, el proceso de inserción laboral, las fases y el entorno laboral, y el último apartado hace mención a la Orientación.

## **Discapacidad**

En el tema de la discapacidad, es importante mencionar que existen varios modelos de intervención pública, los cuales determinan la discapacidad desde diferentes puntos de vista. Entre estos se destacan: el Modelo Social, el Modelo de Prescendencia o Tradicional y el Modelo Médico o Rehabilitador. A continuación, se describe cada uno de ellos.

El **Modelo de prescindencia/ tradicional**, considera que el origen de la discapacidad se debe a motivos religiosos y considera que la persona con discapacidad es innecesaria, ya que no aportan nada a la comunidad y no tienen un sentido de vida, por ello se debe prescindir de esta población, ya que no vale la pena que vivan, también este modelo

contempla que la discapacidad de la persona se debe a “un castigo de los dioses por un pecado cometido generalmente por los padres de la persona con discapacidad, o bien una advertencia de la divinidad” (Velarde, 2012, p. 117).

De acuerdo con Palacios (2008) citado por la Segunda Vicepresidencia de la República de Costa Rica, et al (2014) se debía prescindir

Ya sea a través de la aplicación de políticas eugenésicas, o ya sea situándolas en el espacio destinado para anormales y las clases pobres, con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento, en el que asimismo son tratadas como objeto de caridad y sujetos de asistencia. (p. 23)

Tal y como lo mencionan los autores, este modelo está constituido por dos submodelos, los cuales son el eugenésico y el de marginación, la eugenesia se presentaba tanto en la sociedad Griega como en la Romana, se llegaba a prescindir de la persona mediante prácticas como el infanticidio, ya que se basaban en motivos religiosos y prácticos, porque era económicamente factible no tener que criar hijos e hijas con discapacidad. En el submodelo de marginación “ya no se recurre al infanticidio, sino que se excluye a la persona con discapacidad, ya sea por temor o por rechazo, se “acepta” la discapacidad con resignación, por ser un designio o un castigo de Dios” (Segunda Vicepresidencia de la República de Costa Rica, et al, 2014, p. 24).

Es importante mencionar que no era igual el trato que se le brindaba a una persona con discapacidad desde su nacimiento o adquirida en su adultez “coinciden las fuentes en que, cuando la discapacidad era congénita, se consideraba necesaria la eliminación de la persona, evitándose de aquel modo que crecieran niños débiles o deficientes” (Velarde, 2012, p. 118), además el infanticidio se daba para que los progenitores no cargaran con niños o niñas débiles, enfermizos y deficientes, es decir, el estado decidía sobre la vida y muerte de sus infantes.

Con respecto a la persona adulta con discapacidad que sobrevivía, era objeto de burla, discriminación y entretenimiento, “llegando a convertirse incluso en una moda el tener jorobados, enanos y deformes en las cortes, especialmente entre los esclavos” (Velarde, 2012, p. 120), pero su discapacidad ya no era vista desde el ámbito religioso.

El **Modelo Médico** tiene una concepción de la discapacidad en términos de deficiencia individual, donde la discapacidad es consecuencia de la inadaptación de la persona al entorno y no se reconocen las necesidades del desarrollo personal, viéndose a la persona con discapacidad como “simples pacientes del área sanitaria” (Díaz, 2009, p. 83).

Para Pérez (2010) el Modelo Médico se puede resumir de la siguiente manera

Considera la discapacidad exclusivamente como un problema de la persona, directamente producido por una enfermedad, accidente o condición negativa de salud u “otro desorden”, que requiere de cuidados médicos y otros análogos proporcionados por profesionales bajo formas de tratamientos individuales. (p. 83)

Este autor se refiere a este modelo también como modelo rehabilitador, ya que menciona que se busca el tratamiento de la discapacidad para conseguir curarla o mejorarla, logrando la adaptación y rehabilitación de la persona con discapacidad o que su comportamiento cambie. Esta visión de la discapacidad genera que desde el ámbito político o jurídico, la discapacidad es un asunto de asistencia y seguridad social relacionado con personas de capacidades menores, incapacitadas o que tengan que ser tuteladas.

De acuerdo con la Segunda Vicepresidencia de la República de Costa Rica, et al. (2014, p. 25) “aunque ya no se les considera un castigo o un designio de Dios, existe el convencimiento de que no son “normales” y por lo tanto se debe procurar “normalizarlos”, por medio de la rehabilitación”. En este sentido, cabe destacar que el Modelo Médico representa la visión que se tenía en la antigüedad de la discapacidad, donde las personas eran vistas como enfermas, incapacitadas, dependientes y que no podían tomar ninguna decisión, por lo que se dejaba de lado la parte integral del ser humano.

El **Modelo Social de la discapacidad**, emerge del rechazo de los modelos médico y tradicional y de las luchas de las personas con discapacidad, toma en cuenta los derechos de la persona con discapacidad. Este modelo comprende a la persona en su integralidad y no por su deficiencia. Así mismo, se menciona que:

Para este modelo las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas, ni científicas, sino en gran medida sociales. Se considera que las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad en igual medida que el resto de personas, pero siempre desde la valoración y el respeto a la diferencia. (Segunda Vicepresidencia de la República de Costa Rica, Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2014, p.26).

El modelo social plantea que el problema de la discapacidad no está en la persona, sino en la sociedad que le rodea y en el contexto que puede acogerla o rechazarla, haciendo énfasis a las barreras económicas, medioambientales y culturales (Maldonado, 2013). Este autor destaca entre esas barreras: “la inaccesibilidad a la educación, a los sistemas de comunicación e información, a los entornos laborales, al transporte, a las viviendas y los edificios públicos, o a los de servicio de apoyo social y sanitario no discriminatorio” (p. 1098-1099).

Además, este tiene como objetivo principal “la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, desde la perspectiva del respeto y la aceptación a las diferencias, las cuales deben ser valoradas positivamente y no meramente toleradas o aceptadas” (Segunda Vicepresidencia de la República de Costa Rica, et al, 2014, p. 30), lo que busca este modelo es que los derechos que posee la persona con discapacidad se cumplan, logrando disminuir la discriminación, explotación, rechazo y desprecio, que se ha dado desde la antigüedad hacia la persona con discapacidad.

Ahora bien, en este modelo, “el problema de la discapacidad se deriva de la falta de sensibilidad del Estado y de la sociedad hacia la diferencia que representa esa discapacidad” (Maldonado, 2013, p. 1100), es decir, el Estado y la sociedad deben hacerse responsable y

cooperar en la realización de medidas necesarias con las cuales la persona con discapacidad se logre desenvolver adecuadamente y logre romper con las barreras de la discapacidad.

Este modelo hace hincapié en que la persona con discapacidad al igual que otra sin discapacidad puede aportar a la sociedad en igual medida mediante un trato de respeto e inclusión. Así lo menciona Maldonado (2013)

La vida de una persona con discapacidad tiene el mismo sentido que la vida de una persona sin discapacidad. En esta línea, las personas con discapacidad remarcan que ellas tienen mucho que aportar a la sociedad, pero para ello deben ser aceptadas tal y cual son, ya que su contribución se encuentra supeditada y asimismo muy relacionada con la inclusión y la aceptación de la diferencia. (p. 1105)

El modelo social no toma en cuenta únicamente a la persona con discapacidad, también “pretende evaluar la interacción entre las personas con discapacidad, la interacción entre ellas, el medio ambiente dentro del cual se desempeñan y la sociedad” (p. 1103), lo cual se pretende lograr en la presente investigación con la finalidad de investigar el objeto de estudio de manera integral.

En síntesis cada modelo tiene una visión diferente de la discapacidad, el modelo tradicional considera que el origen de la discapacidad se debe a causas religiosas, el modelo médico tiene la concepción de la discapacidad como una deficiencia y el modelo social contempla a la persona en su integralidad, no se centra en la deficiencia que presenta y por ende este modelo plantea que la discapacidad no está en la persona sino en el contexto social que le rodea. Por tanto, es importante conocer cada uno de estos modelos ya que en la sociedad existen diferentes corrientes de pensamiento y estas influyen en el trato hacia la persona con discapacidad, donde existe la necesidad de identificar cual está presente para que como profesionales en Orientación se apoye a la persona con discapacidad para la reconstrucción de la concepción propia de la discapacidad, la creación de apoyos naturales dentro de la empresa y la eliminación progresiva de las barreras hacia esta población.

Como se argumentó, la discapacidad no es una condición reciente del ser humano, al contrario, puede ser comprendida a lo largo del tiempo, ya que esta ha existido desde el momento mismo en que las primeras personas habitan el mundo. Desde la prehistoria y la antigüedad la persona con discapacidad ha sido sometida a discriminación, opresión, maltrato físico y psicológico, lo cual puede compararse con los campos mórficos, estos dan una explicación a los aprendizajes tácitos, es decir una información que se transmite instantáneamente, tal y como lo menciona Constelaciones Familiares por el Mundo (2019), el cual afirma que “todas las veces que un miembro de una especie aprende un comportamiento nuevo, cambia el campo morfológico de la especie. Si el comportamiento se repite durante cierto lapso de tiempo, su resonancia mórfica afecta a la especie entera.” (párr. 3), es decir, ha pasado de generación tras generación todos los pensamientos, actitudes y comportamientos que tenemos hoy en día hacia las personas con discapacidad presentándose una resonancia mórfica.

En la tabla 2 se presenta un resumen de los aspectos históricos más relevantes de la discapacidad.

Tabla 2.

<sup>i</sup> Aspectos históricos de la discapacidad

|  | <b>Prehistoria/Edad antigua</b>   | <b>Edad media</b>  | <b>Edad moderna</b>  |
|--|---|--|--|
| <b>Características de la sociedad</b>              | Nómadas.<br>El objetivo principal era sobrevivir.   | Rendían culto a la belleza.<br>Explotación de mano de obra esclava.                      | Responsabilidad social.<br>Se pretendía brindar una mejor calidad de vida a la persona con discapacidad, por medio de instituciones de beneficencia. |
| <b>Concepción de la persona con discapacidad</b>   | La persona con discapacidad era considerada una carga durante los traslados de campamento, por ello eran abandonadas.<br>Eran llamadas “físicamente defectuosos”.<br>Se consideraban como la “marca del pecado” | Se consideraban a la persona con discapacidad como deforme, vago, brujo, loco y anormal. | La persona con discapacidad era vista como un problema social y educativo.   |
| <b>Actitudes hacia la persona con discapacidad</b> | Desprecio.<br>Humillación.<br>Opresión, tenían que estar al servicio de los faraones.<br>Explotación  | Rechazo.<br>Discriminación.<br>Explotación   | Bondad hacia la persona adulta mayor con alguna discapacidad.<br>Trato más equitativo y caritativo.  |

Tal y como se observa en la tabla 2, la discapacidad ha existido desde que las primeras personas habitaron el mundo, puede observarse como en la prehistoria y edad antigua la persona con discapacidad era una carga y lo mejor era prescindir de ellos, esta fue la época en la que el modelo tradicional tuvo más auge, donde se creía que la causa de la discapacidad era religiosa. En la edad media le daban culto a la belleza por lo que las personas con alguna discapacidad eran llamados deformes, vagos, brujos, etc, y en la edad moderna se empezó a ver la discapacidad como un problema social, pero a su vez era vista como un problema educativo, es aquí donde se presenta el modelo médico, ya que se ve la discapacidad como una enfermedad y lo único que se pretende es tomar medidas de curación.

El concepto de discapacidad ha evolucionado a través de los años, y este se ha construido desde los diferentes modelos, un ejemplo es brindado por Muñoz (2010) quien hace mención a un concepto que se enmarca únicamente en la deficiencia, la cual se construye desde el modelo médico de la discapacidad, la define “como la restricción o falta (debido a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano” (p. 399), esta definición únicamente ve la discapacidad como una enfermedad que no le permite hacer lo que es “normal” en nuestra sociedad. Por otro lado para esta investigación se asume la definición propuesta por Araya y Navarro (2013), la cual es construida desde el modelo social, ésta dice

Hoy la definición de discapacidad ha variado y se define como un constructo social, es decir una definición que ha sido construida por las diferentes sociedades y en la que se dice que la discapacidad se refiere a que las personas que tienen diferentes tipos de deficiencias o limitaciones y se enfrentan a un entorno que les impone barreras (sean actitudinales o físicas), que no les deja participar en igualdad de condiciones que las demás personas. Al no poder participar en igualdad entonces se dice que tienen una discapacidad. (p. 14)

A lo que los autores se refieren es que la discapacidad no está únicamente en la persona, ya que la persona con discapacidad posee deficiencias las cuales al cruzarse con

las barreras del entorno que impiden que se desarrolle socialmente es lo que genera una condición de discapacidad.

Dentro de este tema, es de gran importancia conocer los diferentes tipos de discapacidad, entre los cuales se encuentran los siguientes:

**La discapacidad física**, se da cuando la persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse por sus limitaciones motoras, puede ser causado por diferentes motivos como por ejemplo “secuela de poliomielitis, lesión medular, amputación, espina bífida, escoliosis, malformaciones congénitas” (Espina y Ortego, 2003, citado por Araya y Navarro, 2013, p. 16), ahora bien, de acuerdo a la cantidad de partes afectadas se denomina, según Araya y Navarro (2013, p. 16)

- a. Monoplejía /paresia: una sola extremidad.
- b. Hemiplejía/paresia: el brazo y la pierna del mismo lado.
- c. Diaplejía/paresia: dos partes correspondientes situadas en lados opuestos del organismo, por ejemplo, ambos brazos.
- d. Paraplejía/paresia: están comprometidas ambas piernas.
- e. Cuadriplejía/paresia: afección de las cuatro extremidades.

La **discapacidad sensorial**, de acuerdo con Araya y Navarro (2013) quienes citan a Mejía y González (2006) mencionan que esta deficiencia “afecta a sus órganos sensoriales principales, como son el sentido de la vista y del oído” (p. 14), es decir esta discapacidad se encuentra dividida en visual y auditiva.

La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por primera vez (Consejo Nacional de Fomento Educativo, 2010, p. 16), la pérdida parcial de la visión puede solucionarse con el uso de anteojos, lentes de contacto, cirugía e inclusive medicamentos,

ahora bien, la pérdida total de la visión no permite a la persona percibir ningún objeto, persona o luz.

Con respecto a la discapacidad auditiva es una dificultad en la audición, es decir, no percibir sonidos ya sea total o parcialmente (baja audición), puede presentarse gracias a factores genéticos o haber sido adquirida a causa de alguna enfermedad o lesión que tenga como consecuencia la pérdida o disminución auditiva. La deficiencia auditiva de acuerdo con la Asociación de familias de personas con discapacidad auditiva de Navarra (s. f.) quien es citado por Araya y Navarro (2013) los clasifican en cuatro tipos, son los siguientes:

- a. Hipoacusia leve: en este caso la persona puede percibir sonidos y desarrollar el lenguaje. La pérdida auditiva se encuentra entre los 20 y 40 decibeles.
- b. Hipoacusia moderada: a la persona se le dificulta la adquisición del lenguaje, sin embargo, puede utilizar audífonos para una mejor escucha. La pérdida auditiva se encuentra en los 40 y 70 decibeles.
- c. Hipoacusia severa: esta pérdida auditiva se distingue porque la persona no oye la voz, sin embargo, si percibe sonidos fuertes. La pérdida auditiva es entre los 70 y 90 decibeles.
- d. Hipoacusia profunda: en este caso la persona no desarrolla lenguaje, ni percibe sonidos fuertes. La pérdida auditiva es de los 90 decibeles en adelante. (p. 15)

La **discapacidad psíquica** se refiere a los trastornos neuróticos y psicóticos, los cuales son dados por trastornos en el comportamiento adaptativo, esta discapacidad puede ser “provocada por diversos trastornos mentales, como la depresión mayor, la esquizofrenia, el trastorno bipolar; los trastornos de pánico, el trastorno esquizomorfo y el síndrome orgánico” (Fundación Homero, s. f, párr. 2), estos trastornos afectan al área de comunicación de la persona con discapacidad y sus habilidades de adaptación.

A la **discapacidad intelectual** se le ha asignado un sinnúmero de conceptos, cada una de ellas respaldadas desde una perspectiva en específica, la cual responde distintos modelos y momentos históricos de la humanidad, antes era conocida como retraso mental. La Asociación Americana de discapacidades intelectuales y del desarrollo desde 1876 ha presentado conceptos acerca de la discapacidad intelectual, cuyos conceptos se han ido actualizando tras el paso de los años. De acuerdo con AAMR citado por García (2006) la discapacidad intelectual es “caracterizada por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual como en conducta adaptativa, entendiendo ésta como habilidades adaptativas de tipo conceptual, social y práctico. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años”. (p. 258). En síntesis la discapacidad intelectual es un trastorno del neurodesarrollo, presenta limitaciones en el proceso de aprendizaje de la persona, es decir, poseen una condición diferente en las habilidades cognitivas.

En resumen, las diferentes discapacidades anteriormente nombradas limitan las estructuras físicas y funcionales de la persona, sin embargo, esta puede desarrollar competencias y habilidades que le permitan desempeñarse en alguna labor, oficio o trabajo, ya que si el entorno le brinda los adecuados apoyos para desenvolverse, las barreras para la persona con discapacidad desaparecen.

Profundizando en la inserción laboral de esta población Jiménez (2000) citado por Díaz (2009) hacen mención de los **factores personales y contextuales para la inserción laboral** influyentes para el análisis de la inserción laboral, mencionan que

El tipo de discapacidad, el nivel de estudios, o el lugar de residencia, es clara, en cuanto a la empleabilidad de las personas con discapacidad; lo que contribuye, sin duda, a explicar el éxito variable de las personas con discapacidad en la búsqueda de empleo. (p. 103)

Además, explica que aunado a los factores personales, otros factores como “las políticas y las medidas de fomento del empleo, las expectativas familiares, las actividades de los empleadores (...) o la regulación de las relaciones laborales, son factores de gran incidencia en el análisis de la inserción laboral” (p. 103). Por lo tanto, el éxito con el que la persona con discapacidad se inserte en el mundo laboral depende de diversos factores tanto

personales como ambientales y determinan su permanencia y estabilidad en el puesto de trabajo.

De manera general, Palacios (2008, p. 233) define que los factores personales “constituyen el trasfondo particular de la vida de un individuo y de su estilo de vida. Están compuestos por características del individuo que no forman parte de una condición o estados de salud”. Menciona que estos factores pueden ser:

El sexo, la raza, la edad, otros estados de salud, la forma física, los estilos de vida, los hábitos, los “estilos de enfrentarse a los problemas y tratar de resolverlos, el trasfondo social, la educación, la profesión, las experiencias actuales y pasadas, los patrones de comportamiento globales y el tipo de personalidad, los aspectos psicológicos personales y otras características. (pp. 233-234)

Por lo tanto, los recursos personales constituyen aspectos propios que influyen en los diferentes entornos en que se desenvuelve. En este caso, los recursos personales del trabajador o trabajadora con discapacidad influyen directamente en el proceso de inserción laboral, proporcionando que se desarrolle de manera satisfactoria o de lo contrario, que no tenga éxito en el proceso o en el mantenimiento del puesto de trabajo. El análisis de los recursos personales permite la obtención de información determinante en el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad, no sólo valorando el proceso como tal, sino tomando en cuenta la interacción que recibe de otras variables personales que lo permean y condicionan.

Factores contextuales: entre los factores contextuales se puede mencionar el entorno laboral de las empresas, el cual constituye un aspecto primordial en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad. La apertura hacia la contratación de esta población, la sensibilización de los demás empleados y empleadas, la adaptación de los puestos de trabajo en cuanto a desempeño de actividades y la accesibilidad de acuerdo con el tipo de discapacidad; y el interés con el que se desarrolle el proceso de inserción laboral en la empresa, son algunos puntos en consideración para proporcionar el éxito en el proceso de inserción laboral.

Para lograr un entorno laboral que favorezca la inserción y permanencia en una empresa, Rey y Mateo (2018) se refieren a los ajustes razonables contemplados en la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los definen como

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (p. 194)

Para estos autores, los ajustes razonables en el entorno laboral ayudan a eliminar o disminuir las desventajas de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo. Por lo tanto, que las empresas tomen en cuenta los ajustes razonables puede mejorar el proceso de inserción laboral, la permanencia en el puesto de trabajo y lograr la satisfacción laboral tanto de la persona con discapacidad como de los empleados y empleadas sin discapacidad.

Cabe destacar que existen diferentes tipos de ajustes razonables mencionados por Rey y Mateo (2018), los cuales se resumen a continuación:

Recursos y herramientas: tienen que ver con el desempeño de las actividades que demanda el puesto, básicamente con las herramientas para realizar el trabajo tales como equipo, software, dispositivos, fabricados específicamente para ser utilizado por personas con discapacidad y que logran que la persona participe sin restricción alguna en la actividad laboral.

Condiciones laborales: éstas se realizan siempre y cuando no se altere el desarrollo de las labores de los demás trabajadores y trabajadoras. Por ejemplo, el teletrabajo o la flexibilidad de horarios.

Condiciones del entorno: se refiere a las adaptaciones del entorno laboral que permiten la igualdad de condiciones laborales respecto al resto de trabajadores y trabajadoras, incluyendo otras actividades de la empresa. Estas adaptaciones son referentes a la movilidad, obstáculos, señalización y demás espacios del entorno laboral.

Riesgos laborales: toma en cuenta la salud y la seguridad de las y los trabajadores, donde los planes de autoprotección deben ser diseñado para todas las personas incluyendo las personas con discapacidad que trabajan en la empresa, tanto en situaciones de emergencia como en medidas preventivas y de control de riesgos laborales.

Todas estas adaptaciones, permiten que la persona con discapacidad se sienta incluida y se desempeñe de manera satisfactoria en su puesto de trabajo, lo que proporciona la estabilidad laboral en la empresa. Sin embargo, dichas adaptaciones corresponden al ambiente laboral físico y la accesibilidad de la persona con discapacidad. En este sentido, para que el entorno laboral en general promueva la inserción y permanencia en el puesto de trabajo, es importante que las empresas lleven a cabo las diferentes fases del proceso de inserción laboral, las cuales serán mencionadas más adelante en este capítulo. Así mismo, el entorno laboral tiene estrecha relación con la parte psicosocial del trabajo, generando la conexión e interacción entre los diversos factores que condicionan el proceso de inserción laboral.

Dentro de estos factores también se puede mencionar el rol de la familia en el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad constituye un aspecto relevante en este tema, donde la familia se define como un “ecosistema, por cuanto ésta permite percibir a la familia dentro de un amplio espectro, el cual abarca a todos los miembros de la familia y a los agentes externos que como vecinos, amigos, comunidad, pueden tener algún efecto en la interacción familiar” (Córdoba, Mora, Bedoya y Verdugo, 2007) citado por Madrigal (2015, p. 199), ésta ejerce un rol importante en el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad, ya que acompaña a la persona y por ende puede ser un factor protector o de riesgo. De acuerdo con González y Reyes (s. f)

Entre los factores protectores destacamos: el estilo educativo no sobreprotector, la aceptación de lo que significa un hijo/hermano con discapacidad, la capacidad para normalizar el entorno familiar, creer en la autodeterminación de su hijo, etc. Entre los factores de riesgos se encuentran: la sobreprotección, los mensajes ambivalentes, expectativas desajustadas, “niño eterno”, no promover el desarrollo personal de su hijo y su maduración, etc. (párr.13)

La familia sin duda alguna va a ser un factor que influye en el éxito o fracaso de la persona con discapacidad, de acuerdo con Madrigal (2015) en Costa Rica la gran mayoría de los núcleos familiares de personas con discapacidad, realizan prácticas donde resaltan mitos y estigmas desfavorables para la persona con discapacidad. Además estas familias utilizan modelos tradicionales y rehabilitadores, en el modelo tradicional se ve a la persona como objeto de asistencia, el cual además debe ser protegido, y por otra parte el modelo rehabilitador ve a la persona con discapacidad como una enfermedad, la cual es obstáculo en todas las áreas de su vida.

Es importante que desde la disciplina de orientación se trabaje con el núcleo familiar de la persona con discapacidad que está pronta a su inserción laboral e incluso que ya esté inserta, esto con la finalidad de crear una red que le ayude, motive y fortalezca la autonomía de la persona con discapacidad, logrando derribar barreras de infantilización, sobreprotección, miedos e incertidumbres de parte de las familias.

## **Trabajo**

El trabajo es una de las actividades más importantes que desempeña una persona en determinado momento de su vida como medio para subsistir económicamente y sentirse útil en la sociedad. Pereira (2004) se refiere a la definición de trabajo que propone Super, quien cita a Herr y Cramer (1992, p. 66) y menciona que trabajo es

El perseguir un objetivo valioso para uno (aunque sólo sea para sobrevivir) y deseado por otros; dirigido y consecutivo, que requiere de esfuerzo. Podría ser compensado (trabajo remunerado) o no compensado (trabajo voluntario o por distracción). El objetivo puede ser el disfrute intrínseco del trabajo mismo, la estructura dada a la vida por el trabajo, el apoyo económico que hace posible, o la recreación que permite. (p. 26)

En este sentido, el trabajo permite la subsistencia económica de la persona, o en casos que el trabajo sea voluntario permite que sea un medio de recreación o de ayuda social; proporcionando el aprovechamiento del tiempo de productividad laboral.

Desde un punto de vista más completo, Alcover de la Hera, C., Moriano, J., Segovia, A. y Cantisano, G. (2012, p. 18) citan a Blanch (2007) y resumen el concepto de trabajo en la siguiente tabla

Tabla 3.

*Definición de trabajo*

| <b>Trabajo es toda aplicación humana</b> |                          |                           |                         |
|--|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>de</b>                                | conocimientos            | Habilidades               | y energías              |
| <b>por</b>                               | individuos               | Grupos                    | y organizaciones        |
| <b>de modo</b>                           | consciente e intencional | sistemático y sostenido   | y autónomo o heterónimo |
| <b>con</b>                               | esfuerzo                 | tiempo                    | y compromiso            |
| <b>en un marco</b>                       | tecno-económico          | jurídico-político         | y sociocultural         |
| <b>mediante</b>                          | materiales               | técnicas e instrumentos   | e informaciones         |
| <b>Sobre</b>                             | objetos                  | personas u organizaciones | y conocimientos         |
| <b>para</b>                              | obtener bienes           | elaborar productos        | y prestar servicios     |
| <b>que son</b>                           | escasos                  | deseables                 | y valiosos              |
| <b>y generar</b>                         | riqueza                  | Utilidad                  | y sentido               |
| <b>y así</b>                             | satisfacer necesidades   | recibir compensaciones    | y alcanzar objetivos    |
| <b>de carácter</b>                       | biológico                | económico                 | y psicosocial           |

Nota: Alcover de la Hera, et al. (2012, p. 18)

Por lo tanto, estos autores mencionan que al trabajar la persona brinda un aporte de sus energías, conocimientos, habilidades y demás recursos que le permiten tener una compensación ya sea material, psicológica o social. La tabla además permite evidenciar los diversos elementos que se relacionan y se conectan entre sí para hacer que el trabajo sea una parte tan importante de la vida de los seres humanos.

Desde esta visión psicosocial del trabajo que plantean los autores mencionados, es importante profundizar que este constructo “va más allá de la tarea que hacemos, incluye también los significados y valores de esa tarea en un contexto concreto, y está sujeto a las múltiples interacciones propias de cualquier fenómeno psicosocial” Alcover de la Hera, et al. (2004) citados en Alcover de la Hera, et al (2012, p. 21). Esto sigue la misma línea de análisis que se ha tenido con los diferentes elementos presentes en esta investigación, donde el trabajo, al igual que otros factores contemplados en este estudio, tienen que ver con las características personales, del contexto laboral y social, condicionando la forma en que se desarrollan dichos fenómenos.

Con respecto a la discapacidad, es importante enlazar el trabajo con la persona con discapacidad, donde las organizaciones tienen un papel relevante en el proceso de inserción laboral de esta población, ya que el mercado laboral tiene diversas exigencias que debe cumplir cualquier persona a contratar. En la actualidad, con la globalización y los constantes cambios del contexto y de las necesidades de las personas; es difícil conseguir empleo aún para las personas sin discapacidad. De acuerdo con Zondek (2015) para una persona con discapacidad que opte por un empleo, las competencias, habilidades y calificaciones no son suficientes para ofertar por un puesto de trabajo, sino que debe establecer sus propias redes, ampliarlas y mantenerlas para lograr ser trabajadores flexibles y multicompetentes.

Al hablar de trabajo, es necesario destacar que para las personas con discapacidad existen diferentes modalidades de generación de empleo que han sido creadas para facilitar el ingreso de esta población al mundo de trabajo. Según Laloma (2007), las principales modalidades de empleo son el empleo abierto y el empleo protegido, y otras modalidades que no han sido tan desarrolladas que son: los enclaves laborales, el empleo con apoyo y el empleo autónomo. En la siguiente tabla se describe cada uno de ellos.

Tabla 4.

*Modalidades de Empleo para la persona con discapacidad en España*

| <b>Modalidad de Empleo</b> | <b>Características</b>  |
|----------------------------|---|
| <b>Empleo Abierto</b>      | Es el empleo generado en empresas ordinarias o en las Administraciones Públicas. Centros de trabajo en los que la mayor parte de la plantilla no tiene ningún tipo de discapacidad. Las entidades contratantes, a diferencia de los Centros Especiales de Empleo, son empresas que no han de cumplir ninguna característica especial para la contratación de personas con discapacidad.   |
| <b>Empleo protegido</b>    | Es aquel que ha sido generado para personas con discapacidad en empresas ordinarias que cumplen determinadas características orientadas a facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad al mercado laboral.   |
| <b>Enclaves laborales</b>  | Se configuran como una subcontratación de obras o servicios entre un Centro Especial de Empleo y una empresa ordinaria, que se acompaña de determinadas cautelas y garantías ligadas al colectivo al que se dirige, que refuerzan el régimen jurídico general de la subcontratación.  |
| <b>Empleo con Apoyo</b>    | Es trabajo normalizado en ambientes laborales integrados para personas con discapacidad severa; está diseñado para quienes tradicionalmente no han accedido nunca a este tipo de empleo, o para quienes éste ha sido interrumpido o ha sido intermitente; se intenta dar respuesta a personas con discapacidad severa, y a quienes necesitan servicios de apoyo continuados para realizar el trabajo a causa de su discapacidad. (The RehabilitationActAmendments, 1986, p. 43) |
| <b>Empleo Autónomo</b>     | Goza de gran flexibilidad y fácilmente podría encuadrarse en el Empleo Abierto o en el Empleo Protegido en función de las características del puesto de trabajo que el trabajador con discapacidad genere.  |

Nota: Elaboración propia a partir de Laloma (2007, pp.26-45)

El empleo abierto y el empleo protegido son las dos modalidades de generación de empleo más utilizadas en España, donde el empleo abierto se desarrolla en empresas ordinarias y la mayoría de sus empleados no tiene alguna discapacidad; y el empleo protegido se genera exclusivamente para personas con discapacidad y posee características especiales para esta población. Todas estas modalidades de generación de empleo se adaptan a las diferentes necesidades y características que la persona posee, favoreciendo una inserción laboral satisfactoria que la inserción laboral sea satisfactoria y se mantenga en el tiempo, generando más estabilidad laboral y menos desempleo en esta población.

En el caso de Costa Rica, de acuerdo con el Instituto Nacional de Aprendizaje (2005), las modalidades de empleo para personas con discapacidad también denominadas modalidades de inserción laboral más comunes son: el empleo ordinario, el empleo con apoyo, los talleres protegidos, los servicios de apoyo educativo y socioproductivo para personas adultas con discapacidad en el Ministerio de Educación Pública (MEP), el autoempleo y el Programa de tercero y cuarto ciclo de educación especial del MEP. A continuación, en la siguiente tabla se describe cada una de ellas.

Tabla 5.

*Modalidades de Empleo para personas con discapacidad en Costa Rica*

| <b>Modalidad de empleo</b>  | <b>Características</b>  |
|---|---|
| Empleo ordinario  | Empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otra persona trabajadora sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de las personas empleadas no tenga ninguna discapacidad.  |
| Empleo con apoyo  | Esta alternativa es la más integradora ya que ofrece el apoyo necesario a la persona con discapacidad para poder acceder a un empleo real en empresas ordinarias. La persona con discapacidad intelectual está acompañada, mientras aprende su trabajo, de un preparador o preparadora laboral, quien es el nexo de unión entre la persona trabajadora, la familia y la empresa. Conforme la persona va aprendiendo las distintas tareas, el apoyo de quien la prepara va progresivamente disminuyendo. |
| Talleres protegidos   | Los talleres protegidos en Costa Rica nacieron en 1970 como una alternativa para las personas adultas con discapacidad, que andaban deambulando por las calles por no tener un lugar a donde ir, sobre todo quienes tienen problemas mentales y que se egresan del Hospital Nacional Psiquiátrico. La idea era ofrecerles un lugar donde se pudieran capacitar para luego reinsertarse en el mercado laboral.   |
| Servicios de apoyo educativo y socioproductivo para personas adultas con discapacidad en el MEP | Su propósito es ofrecer a las personas adultas con discapacidad mayores de 18 años, una alternativa de dedicación personal, social, ocupacional y/o productiva, que les permita potenciar su desarrollo integral, su autonomía personal y mejores condiciones de vida presente y futura para ellas y sus familias.  |

Autoempleo

---

Por autoempleo entendemos toda actividad encaminada a crear el propio puesto de trabajo, asumiendo un cierto riesgo y que requiere tener una idea clara sobre el servicio que se va a prestar o la naturaleza de la actividad o producto a desarrollar.

|  |   |
|--|---|
| Programa de tercero y cuarto ciclo de educación especial del MEP | Los y las estudiantes con discapacidad, entre 14 y 20 años de edad, tienen la posibilidad de desarrollar una acción formativa o aprender un oficio, para posteriormente incorporarse al mundo laboral mediante el programa de tercero y cuarto ciclo de educación especial que ofrece el Ministerio de Educación Pública (MEP). |
|--|---|

*Nota:* Elaboración propia a partir de Instituto Nacional de Aprendizaje (2005, p. 10).

Algunas modalidades de empleo para personas con discapacidad en Costa Rica son similares a las que se utilizan en España; sin embargo, es notoria la necesidad de abordar la inserción laboral desde el ámbito educativo en Costa Rica y las diversas oportunidades de capacitación y formación que se desarrollan en el país que favorecen la inserción o mantienen a la persona con discapacidad en un espacio productivo.

La **inserción laboral de la persona con discapacidad** es el objeto de estudio que se pretende analizar en esta investigación, mencionando que es un proceso que se lleva a cabo en diferentes momentos. Así lo establece Fournet (1993), citado por Pelayo (2012), quien menciona que la inserción laboral es un proceso que tarda en el tiempo y afirma que

Hablar de inserción no está referido a la simple descripción del período que separa la decisión de entrar en la vida activa y el primer empleo, sino a la realización de un proyecto: la inserción no es un acontecimiento cuasi-instantáneo, sino un proceso más o menos lento. (Pelayo, 2012, p.17)

Por lo tanto, la inserción laboral contempla diferentes factores y no es solo un acontecimiento aislado. De acuerdo con este mismo autor, la inserción laboral

Es un proceso que se lleva a cabo cuando los elementos de empleabilidad como las competencias, la formación académica, la experiencia laboral y el contexto social, interactúan y se ajustan con los elementos de ocupabilidad como la demanda del mercado laboral, la coyuntura económica, la política laboral y los cambios demográficos entre otros hasta generarse una inserción a una vacante, evento que se realiza en función del potencial de los elementos de empleabilidad y la disposición de los elementos de la ocupabilidad. (p. 17-18)

Esto evidencia que el proceso de inserción laboral recibe influencia de diferentes factores y condicionan la forma en que éste se desarrolla, tal como se ha mencionado en capítulos anteriores.

Además, este proceso de acuerdo con Petit, Mirabal y López (2014) quienes citan a Fernández (2005) “consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión profesional y social” (párr. 11), con el objetivo de incorporarlas en el mercado

de trabajo, considerando que el mismo facilita su inclusión a la sociedad. Por lo tanto, constituye una serie de procesos dirigidos a la integración de las personas a un puesto de trabajo y al mantenimiento del mismo, es decir, el proceso de inserción laboral tal y como lo mencionan los autores es un acompañamiento a las personas con discapacidad en su inserción al trabajo, para lo cual es necesario llevar a cabo una serie de fases o etapas.

Las **fases del proceso de inserción laboral** son necesarias para llevar a cabo el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, ya que favorecen la integración exitosa de la persona a un puesto de trabajo. Existen diferentes autores que presentan las pautas a seguir en este proceso, sin embargo, para este estudio se toman en cuenta las fases sugeridas por Ambroggio.

Esta autora menciona que las siete fases del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad son: fase de descripción, análisis y diseño del puesto, fase de reclutamiento, fase de selección del personal con discapacidad, fase de contratación del candidato: documentación exigida y tipos de contratos, fase del proceso de inducción, fase de capacitación y fase de evaluación del desempeño. A continuación, se describe cada fase de acuerdo con lo planteado por Ambroggio (2017):

#### Fase de descripción, análisis y diseño del puesto

La descripción se refiere a al contenido del puesto, especificación de las funciones y responsabilidades que demanda el puesto, así como los requisitos que debe cumplir la persona para cumplir sus obligaciones. El análisis reúne los requisitos de tipo intelectual, físicos, condiciones de trabajo y responsabilidades implícitas. Finalmente, para el diseño del puesto se toman en cuenta las tareas que debe realizar la persona, los procesos para cumplirlas y la autoridad con que se le exigirá.

#### Fase de reclutamiento

Es el proceso de búsqueda con el que se pretende llegar a los posibles empleados por medio de anuncios publicitarios con los que las personas interesadas que cumplen con los requisitos solicitados puedan acercarse y opten por el puesto vacante.

### Fase de selección del personal con discapacidad

Se inicia con la recepción de currículum de las personas interesadas y es la fase en que se establece contacto con las personas que han presentado su hoja de vida a la empresa, realizando un filtro entre quienes cumplen los requisitos necesarios para desempeñar el puesto vacante. Para llevar a cabo la selección, se utilizan técnicas como la entrevista, pruebas psicométricas, pruebas de conocimiento o capacidad, técnicas de simulación o pruebas de personalidad.

### Fase de contratación del candidato: documentación exigida y tipos de contratos

Esta fase se da cuando se ha elegido un posible candidato para cubrir el puesto vacante, dándole a conocer los documentos que debe presentar en la empresa para que el empleador se encargue de registrarlos correctamente. Además, se valora el tipo de contrato que se desea hacer con el empleado.

### Fase del proceso de inducción

Pretende que el nuevo empleado o nueva empleada conozca los aspectos más relevantes de la empresa, donde se estimule su incorporación, se evite la desmotivación, se aclaren dudas y la persona se sienta parte de la empresa para iniciar con el proceso de capacitación.

### Fase de capacitación

La capacitación puede darse exista o no un empleado o empleada nueva, con o sin discapacidad y puede realizarse cuando exista necesidad de hacerlo. También se capacita a las y los empleados cuando ingresa una persona con discapacidad para generar un ambiente de confianza e integración.

### Fase de evaluación del desempeño

Pretende evaluar si el desempeño de las y los empleados aumenta o disminuye, si se debe compensar alguno por su buen desempeño, si se debe reubicar a alguien o capacitar, entre otros beneficios.

Estas fases del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad son de gran importancia debido a que definen los pasos a seguir a la hora de contratar a estas personas y con esto se logre una inserción satisfactoria de acuerdo a sus capacidades y proporcionando un ambiente de confianza que favorezca su permanencia en el puesto de trabajo. Poner en práctica las fases del proceso de inserción laboral, puede favorecer la construcción de un entorno laboral que promueva la inclusión, el buen desempeño y estabilidad laboral, tanto para las personas con discapacidad, como para las y los trabajadores sin discapacidad que han sido sensibilizados al respecto.

Todos los aspectos descritos anteriormente: el modelo ecológico, los modelos de la discapacidad, los factores personales y contextuales de la inserción laboral de la persona con discapacidad; son elementos indispensables para el análisis del potencial aporte de la Orientación en la inserción laboral de la persona con discapacidad.

## **Empresa**

Es importante conocer la definición de empresa para comprender el contexto en el que se desarrolla la inserción laboral de personas con discapacidad. De acuerdo con Ugarte, J. (2013) según el Artículo 3 del Código de Trabajo de Chile, “se entiende por empresa toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o beneficios, dotada de una individualidad legal determinada” (p. 196). Por tanto, en este estudio se puede comprender que las empresas tomadas en cuenta en la generación de datos, son organizaciones que se encuentran en funcionamiento bajo una dirección para lograr la venta de servicios materiales y generar ganancias económicas mediante aportes personales, materiales e inmateriales.

Para Sulbarán, J. (1995, p. 228-229), las organizaciones tienen un contrato entre las empresas y la sociedad, el cual se basa en el crecimiento económico como fuente de progreso adquisitivo y social, por tanto, desde esta perspectiva, la misión de una empresa es la producción de bienes y servicios para obtener bienes económicos. Estos datos obtenidos de bibliografía de hace 25 años, reflejan que con solo el crecimiento económico se da un aporte a la sociedad, sin embargo, en la actualidad una empresa debe proporcionar más que recursos económicos.

Es por esta razón, que en los últimos años ha tomado fuerza el término responsabilidad social empresarial, la cual es definida por Aguilera, A. y Puerto, D. (2012, p. 5) como “el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social”. En este sentido, las empresas en la modernidad han implementado la responsabilidad social para propiciar el crecimiento de su organización donde no sólo se mejoran sus ganancias, sino que obtienen beneficios entre sus colaboradores como el fortalecimiento de valores, un clima organizacional saludable y la creación de espacios inclusivos, además del compromiso con el medio ambiente y demás actividades que generen impactos positivos en la sociedad.

De acuerdo con lo anterior, las empresas tomadas en cuenta en este estudio, dentro de sus acciones de responsabilidad social han contratado a personas con discapacidad, logrando un efecto positivo en sus colaboradores y colaboradoras; además como empresas han conseguido reconocimientos a nivel nacional por ser empresas inclusivas.

## **Orientación**

La Orientación contribuye a que la persona alcance de manera autónoma su desarrollo integral, haciendo énfasis en los recursos personales y del entorno que son factores de gran importancia en los procesos de inserción laboral. Esta afirmación resalta la importancia que tiene la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad, como se ha mencionado en otros apartados de la investigación.

La Orientación es una disciplina de las Ciencias Sociales debido a que: “su objeto y sujeto de estudio es el ser humano y es aplicada porque se trata de una ciencia fáctica pues recurre a evidencias empíricas mediante la observación y la experimentación, para comprobar o explicar los fenómenos” (Frías, 2015, p. 16). Esta autora se refiere al objetivo principal de la disciplina de Orientación, la cual

Pretende promover en las personas un conocimiento personal que favorezca el logro de su identidad, así como el conocimiento del contexto, elementos fundamentales para la toma de decisiones, para construir un proyecto de vida y así progresar en la clarificación de su sentido de vida. Estos procesos se construyen y reconstruyen a lo

largo de toda la vida, conforme las experiencias vividas y la interacción con los contextos en que se desenvuelve la persona (Arguedas, Calderón, Cerdas, Jiménez y Vargas, 2006) citados por (Frías, 2015, p. 18).

Por lo tanto, la Orientación como disciplina tiene un aporte de gran importancia en el proceso de toma de decisiones, contemplando los diferentes factores que contribuyen para que éste se desarrolle de manera adecuada. Así mismo, esta disciplina hace hincapié en todos aquellos aspectos de la persona que determinan su identidad, su integralidad y los procesos personales que atraviesa a lo largo de la vida, así como los factores que inciden en todo su desarrollo.

Desde la perspectiva laboral, ante las demandas existentes en el entorno productivo de la persona con discapacidad, Jurado de los Santos y Olmos (2010), mencionan que uno de los propósitos de la Orientación es aportar a esta las herramientas que le permita eliminar las barreras existentes en los ámbitos laboral, educativo o social, y reducir las consecuencias que pueda generar una adaptación inadecuada entre situaciones conocidas con otras nuevas. Asimismo, se refiere a que la Orientación aporta en estos procesos el desarrollo de las capacidades de adaptabilidad y empleabilidad en la persona con discapacidad en edad laboral, logrando que estas se adapten a las exigencias del mercado laboral.

De la misma manera, estos autores citan a Echeverría (1997) quien propone tres principios que guían el quehacer en la disciplina de Orientación: “el principio de *prevención*, disponer el máximo de información contrastada; el de *desarrollo*, facilitar el tránsito hacia un estado de maduración; y el de *intervención social*, superar la dicotomía existente entre las expectativas y aspiraciones personales, y las exigencias del mundo laboral” (p. 98). Con lo anterior, es posible retomar que la Orientación tiene un papel clave en el desarrollo de programas para la inserción laboral y la persona profesional en Orientación cumple un rol fundamental en el acompañamiento de esta población desde el momento en que se busca empleo hasta el momento en que se encuentra laborando de forma remunerada para alguna empresa formal.

Como se ha evidenciado en este apartado la disciplina de Orientación ha incursionado en el mundo de trabajo, se encuentra adaptándose a las exigencias de la sociedad actual y se

enfrenta a muchos retos ya que las cifras de desempleo van en aumento y se vivencia una inestabilidad económica. Además Ureña y Barboza (2015), mencionan que “en las organizaciones laborales se comienza a presentar una demanda de profesionales de Orientación, ya que una mejora en la atención de las personas trabajadoras aumenta la productividad y los beneficios que éstas brindan” (p. 9), las autoras mencionan la importancia de un profesional en Orientación en la empresas, ya que sobresalen los beneficios de su intervención.

La Orientación laboral, como un área de especialización de esta disciplina, se propone realizar una serie de acciones que se llevan a cabo de manera sistemática y ordenada, ya sea de forma individual o grupal para facilitar el ingreso de una persona a un puesto de trabajo, Barreto (2014), citado por Jiménez (2018) la describe como:

(...) rama de la Orientación interviene en los sistemas humanos inmersos en el contexto de las organizaciones: empresas, cooperativas, asociaciones o cualquier otra forma de organización laboral humana. De esta manera centra su interés profesional en el desarrollo de la autonomía y la efectiva funcionalidad de la persona en sus roles laborales en consonancia con los objetivos de la organización para la cual presta sus servicios. (p. 63)

Tal y como lo menciona el autor la Orientación laboral puede intervenir en cualquier espacio laboral, esta puede brindarse ya sea a manera individual y grupal, y se dirige propiamente a la persona trabajadora, pero toma en cuenta el entorno inmediato en el cual la persona se desenvuelve, es decir compañeros de trabajo, jefe y espacio físico. La Orientación laboral propiamente contribuye al bienestar laboral y potenciar el desarrollo personal, ya que busca como lo menciona Barreto, el desarrollo de la autonomía y una efectiva funcionalidad laboral.

Por tanto, la Orientación laboral tiene como principal objetivo acompañar la vida laboral y potenciar las habilidades de la persona, con la finalidad de que logre “hacer frente a un mercado laboral cada vez más amplio e impredecible” (Savickas, et, al, citado por Murillo, 2015, p. 53).

Ahora bien, el aporte de la Orientación en los procesos de inserción laboral va desde el conocimiento de sí mismo, porque es importante que la persona con discapacidad conozca cuáles son sus intereses, habilidades, valores y el aprendizaje en nuevas áreas. Desde Orientación se pretende empoderar a la persona con discapacidad con la finalidad de que esta logre un desarrollo personal se sienta útil en la sociedad y logre mayor autonomía financiera.

Como parte del conocimiento de sí mismo, es importante que él y la profesional en Orientación facilite mediante “intervenciones individuales o grupales la reflexión sobre las tareas de cada una de las etapas de la vida laboral, de manera que se comprendan como un momento del desarrollo con grandes posibilidades para el crecimiento personal” (Ureña y Barboza, 2015, p.17), tomando en cuenta el medio que le rodea, así la persona puede construir su carrera.

Además, el conocimiento del medio juega un papel importante, ya que la persona con discapacidad debe conocer e informarse con anterioridad de cuáles son las exigencias del mercado laboral actual y de los apoyos institucionales con los que puede contar. La familia también es parte de ello, debido a que esta puede ser considerada un factor protector o de riesgo, ya que hay familias que apoyan y motivan a la persona con discapacidad en su independencia y otras que sobreprotegen a la persona con discapacidad y no les permiten que se desenvuelvan en la sociedad, por miedo a que les “hagan daño”, es decir sus propias familias son agentes de discriminación.

La toma de decisiones, gracias al conocimiento de sí mismo y del medio, la persona con discapacidad está preparada para tomar decisiones, las cuales determinan lo que la persona desea hacer referente a sus metas o en la solución de problemas que se le presenten.

También es importante mencionar que la persona profesional en Orientación que se desempeñe en contextos laborales debe ser poseedor de características y competencias indispensables, que le ayudarán a realizar su labor de una mejor manera. De acuerdo con Ureña y Barboza (2015) él y la profesional en Orientación debe sentir gusto por el área

vocacional, debe conocer aspectos importantes de la vida laboral en diferentes organizaciones, además debe contar con conocimientos teóricos y metodológicos en relación con la edad adulta y las tareas propias de la etapa, también es importante que motive a la persona, promueva conductas constructivas y liderazgo.

### **Capítulo III.**

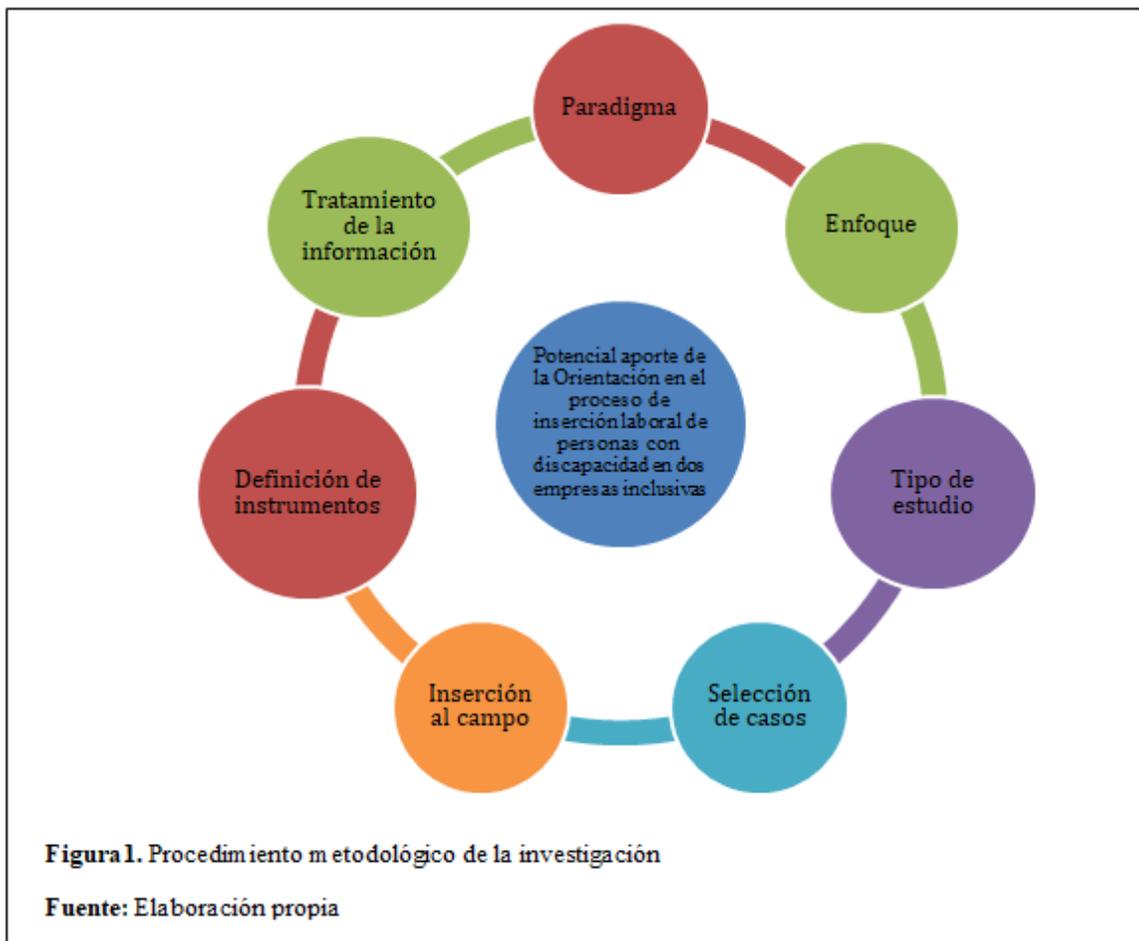
#### **Marco metodológico**

En este apartado se realiza una descripción del procedimiento metodológico que explica la forma en que las investigadoras en conjunto con las personas participantes, así como la interacción de estas con el contexto construyen el objeto de estudio, es decir el

potencial aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en dos empresas inclusivas.

Por tanto, se realiza el análisis del objeto de estudio contemplando la construcción social a partir de las interacciones entre las personas participantes y el contexto. Así lo menciona Gurdían (2007) “además del problema, la situación, fenómeno o proceso a investigar, existe el mundo del conocimiento que constituye la realidad histórica y cultural en la cual está inmerso el binomio investigador(a) y la situación por investigar” (p. 52).

Asimismo, esta autora hace referencia al replanteamiento de la relación existente entre sujeto-objeto, al decir que: “la integración dialéctica sujeto-objeto es el principio articulador de todo el andamiaje epistemológico de la investigación cualitativa” (p. 54). Tomando en cuenta estos aspectos, en la siguiente figura (Ver figura 1) se construye el procedimiento metodológico.



Un paradigma es una visión de mundo, es decir un conjunto de creencias, actitudes e interpretación del mundo, los paradigmas proporcionan a las investigadoras una guía o un punto de referencia “ya que indica las diferentes problemáticas que se deben tratar y busca un marco referencial en el cual se aclaren las interrogantes mediante una epistemología adecuada” (Kuhn citado por Ramos 2015, p. 10); es por ello, que las investigadoras en el apartado anterior elaboraron un marco referencial con las temáticas más relevantes para la comprensión del objeto de estudio.

Para la presente investigación se eligió el paradigma naturalista, el cual de acuerdo con Flores citado por Ramos (2015) ante lo ontológico: “no intenta controlar, predecir o transformar el mundo real, sino reconstruirlo, solamente en la medida en que éste existe en la mente de los constructores” (p. 14), es decir la ontología trata cómo está el tema en la

realidad y actualidad, es por ello que en el presente trabajo se investigó cómo son y cómo se dan los procesos de inserción laboral de la persona con discapacidad, es decir, se estudió el fenómeno en su naturalidad, es por ello que el autor menciona que este paradigma no intenta controlar, predecir ni transformar el mundo real. Además, la inserción laboral de la persona con discapacidad se concibe no como un evento aislado, ya que este emerge a partir de la interacción de la persona con los diferentes sistemas: el sistema biológico, el sistema económico, el sistema político y el sistema cultural.

El supuesto epistemológico según Guba y Lincoln (1994) citado por Ramos (2015) afirman que: “la relación entre el investigador y el objeto de estudio se basa en una postura subjetivista, donde existe una interacción entre el investigador y el investigado” (p.14); no hay separación entre sujetos y objetos, ya que su relación es estrecha, por ello las investigadoras analizaron el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad con la finalidad de establecer el potencial aporte de la Orientación en este proceso, es decir se construyeron a sí mismas. Además, el procedimiento al ser inductivo muestra múltiples realidades a tomar en consideración, las cuales están interrelacionadas, por lo que la realidad que se investigó depende tanto de los sujetos de estudio como del contexto en el que se está inmerso, claramente dicha realidad es subjetiva, ya que al tomarse en cuenta las opiniones y visiones de las personas participantes pueden darse sesgos de la información, el cual puede solucionarse según Gurdíán (2007):

El sesgo y los valores, inevitablemente, influyen en el análisis tanto cuantitativo como cualitativo de los datos. La investigadora o el investigador puede(n) controlar la influencia del sesgo y de los valores mediante la triangulación de diferentes tipos de datos, de técnicas de recolección de datos, de fuentes de datos y de perspectivas o teorías para interpretar la información, así como involucrando a las interesadas y a los interesados en el análisis e interpretación de los datos. (p. 223)

Ante el supuesto metodológico Flores (2014) citado por Ramos (2015) afirma que “las construcciones individuales son derivadas y refinadas hermenéuticamente, y comparadas y contrastadas dialécticamente, con la meta de generar una (o pocas) construcciones sobre las cuales hay un consenso substancial” (p. 14-15), gracias a este supuesto se construye una realidad acorde con los participantes de la investigación, por lo que al ser dialécticamente

comparadas, lo que quiere decir que se da una descripción e interpretación de lo que se genera en el proceso de la investigación (la realidad de cada uno de los participantes), ya que estos datos se generan con el fin de comprender el fenómeno de estudio para llegar al consenso.

Para ello, en la presente investigación se obtuvo información mediante diferentes técnicas, como por ejemplo la entrevista y una vez generada la información, se transcribió, ordenó y se digitalizó, seguidamente los datos se codificaron, es decir se agrupó la información en categorías de análisis.

De acuerdo con González (2003) este paradigma “es el apropiado para estudiar los fenómenos de carácter social, al tratar de comprender la realidad circundante en su carácter específico” (p. 130), el fenómeno que se investigó son los procesos de inserción laboral de la persona con discapacidad y el potencial aporte de la disciplina de Orientación, es por ello que este paradigma permite interpretar y no generalizar los resultados, y además debe de realizarse de forma inductiva, lo que consiste en indagar de lo particular a lo general. Además, tal y como lo menciona González, lo que se estudió es un fenómeno de carácter social, ya que la discapacidad y los procesos de inserción laboral son fenómenos que le incumben a la sociedad en general.

### **Enfoque Investigativo**

El enfoque en el que se fundamentó la investigación es el cualitativo, ya que “son estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños (...) interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio” (Lerna, 2008, p. 37). Por lo tanto, en esta investigación se estableció el potencial aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad, para ello se tomaron en cuenta lo que estas personas sienten, piensan y hacen, y sus interacciones con el medio, logrando enlazar la teoría con los datos generados.

En este sentido, la intencionalidad de la investigación, demanda que se utilice el enfoque cualitativo para lograr un acercamiento más completo al objeto de estudio, lo que

permitió observar de una forma más integral y subjetiva. En la investigación se realizó un acercamiento a la persona con discapacidad que labora en las organizaciones Impresora Delta y Polymer, y a las y los empleadores, donde se analizó el proceso de inserción laboral, gracias a lo cual se identificó los recursos personales del trabajador, estos recursos le permiten a la persona su incorporación y poder mantenerse en un puesto de trabajo.

Por otro lado, Quecedo y Castaño (2002, p. 7) mencionan que: “puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”. Por lo tanto, este enfoque permite un acercamiento a la realidad social que vive la persona con discapacidad desde una perspectiva más integral, donde no solo importan los datos numéricos que se puedan obtener de la persona, sino que contempla y abarca más lo que las personas vivencian en su cotidianidad en los diferentes sistemas en que se desenvuelve, por ello se determinó cual es el rol que cumple la familia y se comprendió el entorno laboral de la persona con discapacidad, lo que permitió conocer el contexto en el cual se desenvuelve.

Asimismo, es importante tener en cuenta las características o criterios definatorios de una investigación cualitativa, los cuales son vitales para la elaboración del estudio. Según Taylor y Bogdan (1986) citados por Quecedo y Castaño (2002, p. 7-9) los estudios cualitativos poseen criterios definatorios, los cuales se sintetizan en:

- 1.- La investigación cualitativa es inductiva.
- 2.- Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística.
- 3.- Es sensible a los efectos que el investigador causa a las personas que son el objeto de su estudio.
- 4.- El investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
- 5.- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
- 6.- Todas las perspectivas son valiosas.
- 7.- Los métodos cualitativos son humanistas.

- 8.- Los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación.
- 9.- Todos los contextos y personas son potenciales ámbitos de estudio.
- 10.- La investigación cualitativa es un arte.

Estos criterios permiten que la investigación tenga una intencionalidad más humanista y se tome en cuenta la realidad del objeto de estudio, lo que proporciona que desde la parte social sea una investigación enriquecedora con una perspectiva más holística que abre paso al quehacer del profesional en Orientación.

### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio elegido para la presente investigación es el estudio de caso, el cual es uno de los más utilizados en la investigación cualitativa, este “pretende comprender un caso particular, sin interés por comprender otros casos o un problema general. A esta situación se le denomina estudio intrínseco” (Creswell (1998); Stake (1995) citados por Ceballos (2009), p. 417).

De acuerdo con Simons (2009) el principal objetivo de realizar un estudio de caso es “investigar la particularidad, la unicidad, del caso singular. Se puede hacer referencia a otros casos — ¿cómo se podría saber, si no, que el caso es único?—, pero la tarea fundamental es entender la naturaleza distintiva del caso particular” (p. 21), es por ello que se realizó un estudio de caso en dos empresas inclusivas, el cual nos permite investigar la particularidad y la unicidad del objeto de estudio a lo que Smith citado por Simons (2009) llama como “sistema delimitado” (p. 21), las investigadoras indagaron acerca del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad y el potencial aporte de la Orientación, es decir se investigó la naturaleza distintiva de este proceso de inserción, lo que no significa que se puede hacer referencia a otros casos, para ello las investigadoras realizaron un apartado de antecedentes en el cual se refieren a investigaciones ya realizadas, que les permiten saber que el caso es único.

El estudio de caso permite generalizar sobre el caso ya que lo estudia a profundidad, también les permite a las investigadoras afirmar lo que considere necesario y significativo

como resultado de sus hallazgos. En el informe de estudio de caso “aparecerán los hallazgos percibidos de modo estricto y los asertos aproximados que se construyeron. No es raro que los investigadores con enfoque de estudio de casos invoquen en sus asertos el privilegio y la responsabilidad de la interpretación” (Creswell (1998); Stake (1995) citados por Ceballos (2009), p. 418). El estudio de caso busca encontrar nuevas situaciones en las que se encuentra el objeto de estudio, por ello se estudia de forma integral, ya que se toma en consideración no únicamente a la persona con discapacidad, sino también a su entorno inmediato, el cual es la familia y el trabajo. Además, estas interpretaciones que las investigadoras pueden realizar ya habiendo estudiado el caso a profundidad les permiten controlar los sesgos de información.

No obstante, Yin (1994) citado por Castro (2010), considera que una de las limitantes y prejuicios de los estudios de casos es que sus conclusiones no son generalizables estadísticamente. Pero es claro que los estudios de casos no representan a una muestra de una población o de un universo concreto, por lo que no pueden ser generalizables estadísticamente, con la realización del estudio de caso se indagará profundidad, por ejemplo en la presente investigación se estableció el potencial aporte de la orientación en los procesos de inserción laboral de las personas con discapacidad, esto porque no son los datos numéricos lo que interesan, sino el construir teoría a partir de los datos recopilados.

### **Selección de casos**

Para definir los casos que sustentan la presente investigación, se tomaron en cuenta algunos criterios de selección de las empresas, los cuales se mencionan a continuación

Se eligieron únicamente dos empresas para llevar a cabo la generación de datos, ambas deben ser inclusivas<sup>3</sup>, es decir, es necesario que se contrate personas con discapacidad y que esta población esté laborando en la organización, además se entrevistó a las o los

---

<sup>3</sup> Una empresa inclusiva ha trabajado para que sus procesos de reclutamiento y selección no sean discriminatorios, trabaja para que sus instalaciones físicas sean accesibles, para que sus colaboradores y colaboradoras conozcan y practiquen el respeto a las diferencias; una empresa inclusiva garantiza que sus productos y servicios sean de acceso universal para todos y todas sus clientes y es consciente de que todas las personas son capaces de aportar valor a su organización. Red de empresas inclusivas Costa Rica (2019)

empleadores, que son los funcionarios o funcionarias encargadas de la contratación de personas con discapacidad.

Con respecto a la escogencia geográfica, se prefirió la provincia de Alajuela, esto para facilitar a las investigadoras el proceso de recolección de información, dado que esta provincia es más accesible por la ubicación y cercanía de traslado para las investigadoras.

Se presenta una descripción de los ámbitos empresariales que han sido tomados en cuenta para realizar este estudio, lo que permite realizar una contextualización y una mejor comprensión del entorno laboral de las personas entrevistadas y del abordaje del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad que laboran en estas empresas.

A continuación, se presenta la descripción contextual de las empresas Impresora Delta y Polymer.

-Impresora Delta S.A.

Es una empresa litográfica fundada en 1972. Desde sus inicios su operación se ha concentrado principalmente a la fabricación de empaques, tales como cajas plegadizas y multi-empaques” (Impresora Delta, s.f, párr. 1). Esta empresa cuenta actualmente con cerca de doscientas personas laborando.

El personal con discapacidad que labora para esta empresa se conforma de alrededor de 35 personas, donde la mayoría son personas sordas, una con discapacidad física y dos o tres con alguna discapacidad cognitiva. Inician la inclusión laboral de personas con discapacidad en los años noventa con el apoyo del Ministerio de Trabajo. (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto del 2019)

La persona encargada del proceso de reclutamiento y selección es Julia Araya, Bachiller en Recursos Humanos, logrando la participación con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y han recibido galardones por inclusión laboral de personas con discapacidad. (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto del 2019)



*Figura 2.* Edificio Impresora Delta

-Polymer

Es una empresa experta en el desarrollo de empaques, cuenta con cincuenta años de experiencia, empaca productos como por ejemplo Detergente Irex, frijoles Don Pedro, Leche Pinito Dos Pinos.

Esta empresa cuenta con productos amigables con el ambiente, ya que utilizan materiales reciclados que colaboran con la preservación del medio ambiente. Además realizan diferentes investigaciones con la finalidad de encontrar y crear nuevas alternativas que proporcionen mejores servicios para sus clientes y el ambiente.

Polymer es una empresa inclusiva, por ende está abierta a la diversidad y brinda oportunidad de laborar a personas con discapacidad. En total son veinticuatro personas que son colaboradores con discapacidad

Desde personas sordas talvez ese es nuestro nuestra principal población verdad, tenemos personas con algún tipo de problema visual (...), eh tenemos personas con discapacidad a nivel de su motora fina y su motora gruesa, eso sí verdad no son usuarios de silla de ruedas las personas que presentan algún tipo de dificultad en ese sentido. (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

Es importante mencionar que la empresa ha sido galardonada en varias ocasiones, tres de ellas han sido por la Municipalidad de Alajuela, ya que es una empresa inclusiva que por sus prácticas de inclusión social y laboral de la población con discapacidad. De acuerdo con (E. Montero, comunicación personal 22 de agosto de 2019).



*Figura 3.* Edificio Polymer

### **Inserción al escenario**

Establecer contacto con empresas inclusivas fue sumamente difícil, realmente un trabajo arduo, ya que no todas están abiertas a que se realicen investigaciones en su lugar de trabajo, otras afirmaban que ya tenían proyectos similares y por ello no podían brindarnos el espacio. Al ver dicha situación también buscamos en empresas inclusivas de otras provincias, por medio de llamadas, visitas y correos electrónicos, lo cual tampoco nos dio resultados positivos, gracias al apoyo del tutor de nuestra tesis logramos hacer contacto con Impresora Delta y Polymer, dichas empresas nos abrieron las puertas y nos brindaron los espacios necesarios para realizar la recolección de información.

Es importante destacar que las entrevistas realizadas a las personas con discapacidad se efectuaron de manera grupal, las del personal de reclutamiento y los profesionales en Orientación se realizaron de manera individual. En este sentido, el trabajar en grupo facilita que las personas comenten, es decir que se discutan temáticas y que opinen en cuanto a ello con libertad, ya que “permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera” (Hamui y Varela, 2012, p. 56), lo cual genera información importante de analizar. A continuación, se presentan los instrumentos de generación de información vinculados con los participantes y los objetivos de la investigación.

La entrevista realizada a las personas con discapacidad de la empresa Polymer se realizó el 22 de agosto del 2019 a la 1:00 p.m. en la sala de reuniones del departamento de recursos humanos de la empresa, contando con la presencia de cuatro participantes con discapacidad física. La entrevista realizada el 28 de agosto del 2019 a las 11:00 a.m. en la efectuó en la Impresora Delta de reuniones de la empresa, contando con la participación de 4 personas con discapacidad auditiva, en la cual uno de los participantes utilizaba audífonos y fungió como intérprete para los demás participantes.

### **Definición de instrumentos**

Los instrumentos de generación de la información son de gran relevancia en el proceso de recolección de datos provenientes de la población participante en la investigación, los instrumentos cualitativos permiten a las investigadoras obtener información en el objeto de estudio para lograr comprenderlo y analizarlo. En esta investigación, el principal instrumento utilizado para la generación de la información fue la entrevista semiestructurada, la cual facilitó el conocimiento del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad y el potencial aporte de la Orientación.

La entrevista “se define como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad” (López y Deslauriers (2011) quienes citan a Grawitz (1984), Aktouf (1992), Mayer y Ouellet (1991) (p. 3)).

La entrevista cualitativa en comparación con la cuantitativa es más abierta y flexible, lo cual le permite a las investigadoras comprender el fenómeno de estudio de una forma menos limitada, donde se promueve un ambiente de confianza y favorece la comodidad de la persona entrevistada para que aporte información de manera eficaz. La entrevista utilizada es semiestructurada, se basó en una guía de preguntas ya previamente establecidas, pero las entrevistadoras tuvieron la libertad de realizar preguntas adicionales o aclaratorias que fueron surgiendo en el desarrollo de la misma.

La entrevista contiene un encabezado en el cual se pide la fecha de la entrevista, el lugar donde se realizó, el nombre de la entrevistadora, seguidamente se hace mención a las

instrucciones que siguieron los participantes en la entrevista, esto para brindar formalidad, claridad y además ofrece información del ¿por qué? se realizó dicha entrevista (Ver apéndice A y B)

### **Tratamiento de la información**

El método de análisis es de gran relevancia ya que al ser una investigación cualitativa “se trabaja principalmente con palabras y no con números, y las palabras ocupan más espacio que los números. (Núñez, 2006, p. 1), lo que quiere decir que se generan muchos datos, los cuales deben ser ordenados y llevar a cabo el debido análisis, además es un proceso que permite reflexionar acerca de la situación estudiada para seguidamente interpretar.

De acuerdo con Núñez (2006) “la información crece geoméricamente, y peor aún, en las primeras fases de un estudio todo parece importante. Si no se sabe que es más relevante, todo parece serlo”. (p. 1), es por esto que las investigadoras tuvieron total comprensión del método de análisis que utilizaron, ya que, al tener tantos datos generados por entrevistas, observaciones, etc., puede prestarse para confusión y creer que toda la información es relevante.

En este sentido, Rubin y Rubin (1995) quien es citado por Núñez (2006), mencionan que “el análisis de datos cualitativos es emocionante porque se descubren temas y conceptos metidos entre los datos recolectados” (p. 3), ya que a medida que se avanza en el análisis de los datos recopilados en la investigación se logra una explicación más completa acerca del objeto de estudio. Los pasos para llevar a cabo el análisis cualitativo son los siguientes:

1. “Obtener la información: a través del registro sistemático de notas de campo, de la obtención de documentos de diversa índole, y de la realización de entrevistas, observaciones o grupos de discusión” Álvarez-Gayou (2005), Miles y Huberman (1994) y Rubin y Rubin (1995), citados por Núñez (2006, p. 3), la información se obtendrá a través de entrevistas, observaciones, notas de campo, entre otros instrumentos necesarios para generar la información.

Este primer paso se llevó a cabo mediante la realización de entrevistas grupales e individuales. Se realizó entrevistas grupales a las personas con discapacidad de ambas

empresas y entrevistas individuales a las personas encargadas de Recursos Humanos de las empresas y a los profesionales en Orientación. En las entrevistas grupales a las personas con discapacidad se les brindó el espacio para que en cada pregunta que se les realizó cada persona comentara y expusiera su opinión acerca de ello, de igual forma en las entrevistas individuales.

2. “Capturar, transcribir y ordenar la información: la captura de la información se hace a través de diversos medios.” Álvarez-Gayou, et al (2005), citado por Núñez (2006, p. 3). El material que se obtenga será transcrito y se ordenará dicha información, esto puede darse registro en papel a manuscrito, digital, grabaciones (audio y video), fotocopias, escaneo de documentos, entre otros medios que se podrán utilizar.

Cada entrevista que se realizó fue grabada en audio, además cada una se transcribió en digital. Seguidamente la información se ordenó por cada participante y cada respuesta atañe a la pregunta que se realizó a la persona.

3. “Codificar la información: codificar es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos o fases dentro de un proceso” Rubin y Rubin (1995) citado por Núñez (2006) (p. 4).

Las categorías fueron generadas a partir de la transcripción de la información obtenida para esto las investigadoras fueron subrayando con distintos colores los temas recurrentes y similares, gracias a lo cual posibilitó la reducción de la información

En esta investigación la codificación permitió asignar categorías de análisis de la información ya recopilada. Ahora bien, los códigos los utilizaron las investigadoras para organizar la información, por esto es que se eligió la forma con la cual se sintieron más cómodas y se les facilitó más, es decir, la codificación actúa como un recurso. Por tanto, Rubin y Rubin (1995) quien es citado por Núñez (2006, p. 4) mencionan que “los códigos usualmente están “pegados” a trozos de texto de diferente tamaño: palabras, frases o párrafos completos. Pueden ser palabras o números, lo que el investigador encuentre más fácil de recordar y de aplicar”

El tipo de codificación que se utilizó en el estudio fue la codificación axial, ya que permitió crear subcategorías, lo que proporcionó mayor orden al proceso. De acuerdo con Schettini y Costazo (2015) ésta:

Se produce al establecer relaciones jerárquicas con las subcategorías – propiedades y dimensiones– en torno a una categoría tomada como eje. Se obtiene así un esquema que facilita mejor la comprensión de los fenómenos y proporciona un camino para configurar la categoría central. Se denomina axial porque el proceso de establecer relaciones se ejecuta en torno a una categoría tomada como eje. (p. 37-38)

4. “Integrar la información: relacionar las categorías obtenidas en el paso anterior, entre sí y con los fundamentos teóricos de la investigación: El proceso de codificación fragmenta las transcripciones en categorías separadas de temas, conceptos, eventos o estados”. Álvarez-Gayou, et al (2005, p. 4), citado por Núñez (2006, p. 3), lo que se hace es relacionar entre sí las categorías de la etapa anterior, esto para poder elaborar una explicación integrada, es por ello que “primero, el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría. Luego, el material se compara entre las diferentes categorías, buscando los vínculos que puedan existir entre ellas” Álvarez-Gayou, et al (2005), citado por Núñez (2006, p. 4)

En este cuarto punto lo que se realizó fue un contraste entre las categorías que emergieron y la teoría, lo que nos permitió desechar ciertos temas que no eran relevantes, además se logró sintetizar o fusionar otras temáticas que eran similares o podían convertirse en subcategorías.

En este sentido, el análisis cualitativo de la información permitió a las investigadoras realizar desde la recolección de datos hasta la interpretación minuciosa de los mismos. Con esto se definió un orden específico a seguir y proporciona que el análisis de los datos sea exitoso y se utilice la información realmente importante.

Asimismo, para lograr la validez y autenticidad en los resultados obtenidos al analizar la información, es importante realizar la triangulación. De acuerdo con Kemmis (1983) citado por Tójar (2006) la triangulación “se puede obtener cruzando diferentes fuentes de datos (personas, instrumentos, documentos o todos en combinación)” (p. 218). Este autor hace

referencia a los tipos de triangulación propuestos por Denzin (1970): triangulación de información, triangulación realizada por múltiples investigadores, triangulación teórica y uso de varias técnicas. Para esta investigación se utilizó la triangulación de información, que se realizó con “diversidad de fuentes, de diferentes personas, tiempos y escenarios” (p. 218).

En este sentido, para el análisis de los resultados se tomaron en consideración los propios testimonios de las personas con discapacidad entrevistadas, entrelazándolos con las entrevistas a profesionales en Orientación y al personal de reclutamiento de las empresas y contrastando con teorías y la revisión bibliográfica de cada categoría y subcategoría analizadas.

### **Categorías de análisis de la investigación**

Las categorías de análisis de la investigación surgieron de manera emergente, debido a que las investigadoras al concluir la recopilación de la información y su respectiva transcripción identificaron las categorías después de una revisión detallada de la misma. Estas fueron generadas a partir de la transcripción de la información obtenida para esto las investigadoras fueron subrayando con distintos colores los temas recurrentes lo que posibilitó la reducción de la información.

Finalmente, se concretaron las categorías de análisis, quedando de la siguiente manera:

Tabla 6

*Categorías de análisis*

| Categoría  | Definición  | Subcategorías  |
|--|---|--|
| <b>Contexto sociolaboral para la inserción laboral</b>           | De acuerdo con el contexto sociolaboral que enfrentan las personas con discapacidad Bronfenbrenner (1979), mencionaba que los entornos inmediatos en los que vive la persona son cambiantes y por ello se ve afectado la relación con su entorno o su contexto. El contexto sociolaboral es un medio muy amplio, competitivo, cambiante y en constante actualización por ello la persona con discapacidad se ve permeada por esos cambios, los cuales emergen porque la persona es un ser dinámico, el cual está en constante interacción con el entorno y por ello se ve influenciado. | -Barrera actitudinal<br>-Barrera comunicacional<br>-Barrera física   |
| <b>Proceso de inserción laboral de personas con discapacidad</b> | Es un proceso que se lleva a cabo cuando los elementos de empleabilidad como las competencias, la formación académica, la experiencia laboral y el contexto social, interactúan y se ajustan con los elementos de ocupabilidad como la demanda del mercado laboral, la coyuntura económica, la política laboral y los cambios demográficos entre otros hasta generarse una inserción a una vacante, evento que se realiza en función del potencial de los elementos de empleabilidad y la disposición de los elementos de la ocupabilidad. (Pelayo, 2012, p. 17-18)                     | Factores de riesgo<br>-Discriminación<br>-Satisfacción laboral<br>-Adaptabilidad al puesto<br>Factores protectores<br>-Estilo de vida<br>-Resiliencia<br>-Apoyo familiar<br>-Educación |

---

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>El papel de la Orientación en la inserción laboral</b> | Jurado de los Santos y Olmos (2010), mencionan que uno de los propósitos de la Orientación es aportar a esta las herramientas que le permita eliminar con las barreras existentes en los ámbitos laboral, educativo o social, y reducir las consecuencias que pueda generar una adaptación inadecuada entre situaciones conocidas con otras nuevas. Asimismo, se refiere a que la Orientación aporta en estos procesos el desarrollo de las capacidades de adaptabilidad y empleabilidad en la persona con discapacidad en edad laboral, logrando que estas se adapten a las exigencias del mercado laboral. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El papel del y la profesional en Orientación <b>en la atención de la persona con discapacidad.</b></li> <li>- La Orientación y el <b>abordaje del proceso de inserción laboral</b> de personas con discapacidad <b>desde la interdisciplinariedad.</b></li> <li>- Orientación laboral.</li> <li>-El papel <b>de la persona profesional en Orientación en la empresa.</b></li> </ul> |
|---|--|--|

---

*Nota:* Elaboración propia.

## Consideraciones éticas

Para esta investigación se contemplaron las consideraciones éticas promulgadas en la Ley Orgánica y reglamentos del Colegio de Profesionales en Orientación. Las investigadoras parten de lo estipulado en los artículos, tomando en cuenta el Capítulo VI de investigación y publicaciones y el Capítulo VII de uso de instrumentos en orientación e interpretación de resultados; y así cumplir con las responsabilidades en la investigación. En el capítulo IV, artículo 43 de esta Ley plantea específicamente dichas responsabilidades:

En el trabajo investigativo, la persona profesional en Orientación actuará respetando los derechos humanos y quedará prohibida la realización de cualquier acto que atente contra la integridad, el bienestar y cause perjuicios a las personas participantes. La responsable de que se cumpla con las obligaciones legales y éticas es la persona designada como investigadora principal. Las demás personas involucradas en el estudio cumplirán con las normas éticas y serán responsables por sus propias acciones. (...) (p. 76)

Asimismo, el artículo 44 establece los derechos de las personas participantes en las investigaciones

La persona colegiada es responsable del bienestar de las personas participantes durante todo el proceso de investigación y deberá tomar todas las precauciones para evitar daños físicos, psicológicos, emocionales y sociales. Toda persona participante en una investigación tiene derecho a que se le informe antes de dar su consentimiento cuando menos,

- a) de los objetivos,
- b) procedimientos,
- c) actividades,
- d) riesgos, beneficios y cambios que puede esperar como resultado de su participación;
- e) cualquier limitación a la confidencialidad;

f) a quién se dará a conocer los resultados del estudio.

Las personas colegiadas que requieran realizar una grabación de una actividad de investigación en la que participen personas, deberán solicitarles y contar previamente con el consentimiento informado. (p. 76-77)

Además, se tomaron en cuenta el Artículo 45 de las relaciones con las personas participantes en la investigación, ya que establece que la información recabada en el proceso de investigación es de carácter confidencial; el Artículo 46 de la divulgación de los resultados que implica que se debe informar los resultados que tienen valor profesional y divulgar los resultados a las personas participantes.

Aunado a esto, se contempló el Capítulo VII que establece el Uso de instrumentos en Orientación e interpretación de resultados y se debe tomar en cuenta el Artículo 48 de los Principios “Las personas colegiadas podrán utilizar instrumentos de valoración como parte de los procesos de Orientación. Estos deben considerar el contexto personal y social de la persona orientada, así como su bienestar” (p. 77)

De igual forma se realizó la investigación tomando en cuenta los demás artículos del Capítulo VII mencionados a continuación

Artículo 49 / Competencias para usar e interpretar resultados de instrumentos de valoración personal

Artículo 50 / Consentimiento informado para el uso de instrumentos

Artículo 51 / Comunicación de información a otros profesionales calificados

Artículo 52 / Selección de instrumentos

Artículo 53 / Condiciones de administración de las valoraciones personales. (p. 78)

En síntesis, es importante que las investigadoras hayan contemplado estas consideraciones, con el fin de evitar cualquier inconveniente con las personas participantes y con el respectivo colegio al que pertenecen. Asimismo, se demuestra profesionalismo, confiabilidad y credibilidad en los resultados presentados

## Capítulo IV

### Análisis de resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de la generación de datos, los cuales se contrastan con la teoría estudiada y con la realidad nacional que presentan las personas con discapacidad en la actualidad, por lo que se utilizan datos del Estado de la Nación (2014) y del INEC (2018), con la finalidad de evidenciar la situación real de esta población en cuanto al proceso de inserción laboral y sus aspectos más importantes. Además en la presente investigación se toma en consideración la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), ya que se analizan diferentes factores contextuales que permean el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad entrevistadas.

Es necesario destacar que en este análisis se utilizan siglas creadas por las investigadoras para referirse a las personas entrevistadas, con la finalidad de proteger su identidad, en el caso de las personas empleadoras, así como de las personas profesionales en Orientación que nos brindaron autorización para usar su nombre, si se utiliza su nombre completo. A continuación se presentan las siglas utilizadas:

- Persona con discapacidad Polymer: PCD 1 Polymer, PCD 2 Polymer (el número varía de acuerdo a la cantidad de participantes)
- Persona con discapacidad Impresora Delta: PCD 1 Impresora Delta, PCD 2 Impresora Delta (el número varía de acuerdo a la cantidad de participantes)
- Dania Ramírez.
- Frankie Conejo.
- Osvaldo Murillo.
- Julia Araya.
- Ericka Montero.

Seguidamente, se realiza el análisis de los datos dividido en tres categorías y subcategorías. La primera categoría es el contexto sociolaboral, y las subcategorías correspondientes son: barreras físicas, barreras comunicacionales y barreras actitudinales. La segunda categoría fue el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad y las

subcategorías correspondientes factores de riesgo (Discriminación, satisfacción laboral y adaptabilidad al puesto) y factores protectores (estilo de vida, resiliencia, apoyo familiar, educación, adaptación a los puestos y apoyo de la orientación) y la última categoría fue el papel de la Orientación en la inserción laboral y las subcategorías son el papel del y la profesional en Orientación en la atención de la persona con discapacidad, la Orientación y el abordaje del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad desde la interdisciplinariedad, Orientación laboral y el papel de la persona profesional en Orientación en la empresa.

### **Categoría 1: Contexto socio laboral para la inserción laboral**

Actualmente en Costa Rica se han creado diferentes modalidades de trabajo para las personas con discapacidad también llamado modalidades de inserción más comunes, las cuales son empleo ordinario, empleo con apoyo talleres protegidos, servicios de apoyo educativo y socioproductivo para personas adultas con discapacidad en el MEP, autoempleo y programa de tercero y cuarto ciclo de educación especial del MEP, se han creado diferentes modalidades con la finalidad de que todas las personas con discapacidad tengan acceso al mundo laboral sin excepción de escolaridad, edad y clase socioeconómica.

En dichas modalidades se fomenta el área educativa y laboral, estas modalidades tienen restricciones de edad y de capacidad por la persona, por ejemplo una persona que tenga una condición muy fuerte no va a poder estar en un empleo ordinario, ya que va a necesitar apoyos, entonces depende de la condición y de la situación de la persona con discapacidad, también puede ser que una persona en este momento este en un empleo con apoyo y ya lo asumió bastante bien, entonces su próximo trabajo puede ser un empleo ordinario. Es importante mencionar que no solo depende de la condición de la persona sino de su entorno, porque puede ser que una persona en un empleo necesite apoyos y puede ser que en otro no los necesite por que los apoyos sean muy naturales.

Ahora bien es importante hacer énfasis en la **transformación productiva** o también llamada cuarta revolución industrial que se vive actualmente en el mundo, porque gracias a los avances científicos, la innovación y el desarrollo han provocado un impacto en la sociedad y en el mercado laboral, además actualmente el encontrar un trabajo no es fácil, esto

porque el mercado laboral plantea muchas exigencias para las personas y aún más para las que poseen alguna discapacidad.

El mercado laboral está en constante evolución y transformación, si el mercado laboral cambia, las personas y las organizaciones deben hacerlo, es esto lo que provoca incertidumbre, miedo, temor, ya que es algo desconocido, y el reto de la sociedad está en cómo se va adaptar a estos cambios y que debe hacer para ello. Miller (2019) se refiere a esto

Con la llegada de la cuarta revolución industrial, son innumerables las transformaciones que se están gestando en todos los sectores e industrias (...). Estas transformaciones no solo suponen oportunidades para mejorar la competitividad, sino también suponen retos y desafíos en materia de acceso y adaptabilidad. (párr. 1)

La transformación productiva impacta en todas las áreas del ser humano, tal y como lo menciona el autor estos cambios no solamente trae consigo mejoras, también retos a los que las personas y los sectores industriales deben de hacer frente, ya que sin duda la forma en que las empresas y las personas se colaboran, trabajan o se relacionan va a cambiar. “Con la llegada de las tecnologías disruptivas se enmarca la transformación de los procesos y su automatización, al tiempo que afectan todos los niveles de las empresas y los obliga a replantearse nuevas modalidades de trabajo y la forma en la que se opera” (Miller, 2019, párr. 5)

Por ejemplo los avances tecnológicos traen consigo sus beneficios y desventajas, dentro de algunos beneficios son: la creación de herramientas que les beneficia a las personas en sus labores, por ejemplo máquinas que tengan bombillos de colores que les indique a las personas sordas que la máquina ya inició, ya terminó su trabajo o que está presentando alguna falla técnica, sería muy beneficioso tanto para la persona con discapacidad como para la empresa, ya que aligera el proceso. Otra ventaja es la fabricación de prótesis o implantes, ya que gracias a los avances tecnológicos y médicos se están creando muy novedosos, por ejemplo prótesis robóticas de mano, ya que los científicos están en proceso de creación de prótesis de piernas y manos artificiales, inclusive implantes cerebrales o impresión de tejidos en 3D. En síntesis la transformación productiva genera nuevos empleos y por ende nuevas demandas, por ejemplo el teletrabajo el cual permite trabajar a distancia de la empresa, es

decir puede realizarse desde el hogar, lo cual podría ser muy favorecedor por ejemplo para la persona con discapacidad física, este tipo de empleo puede significar una mejor calidad de vida para las personas con discapacidad ya que ya que no tendría que estar movilizándose todos los días a su empleo y además significa un ahorro en la economía tanto de la persona como de la empresa.

Por otra parte tantos avances tecnológicos tienen sus desventajas, ya que el ser humano puede ser sustituido por las maquinas, por la creación de equipos muy sofisticados o robots, otra desventaja son los problemas ambientales que estos avances provocan, ya que son mayores los químicos que utilizan los cuales perjudican el ambiente.

Otra desventaja es que las personas con discapacidad tienen menos acceso a esta nueva era productiva ya que en su mayoría estos nuevos avances son creados y ejecutados por profesionales como ingenieros en sistemas, entre otros y como se ha venido hablando en este escrito esta población se caracteriza por un bajo nivel educativo lo que le limita en muchas ocasiones a ser contratados.

A partir de estas limitaciones que se mencionaron anteriormente es cuando surge la **desigualdad** gracias a la transformación productiva, esta ha surgido gracias a tantos cambios que se están dando en la actualidad y que cada vez va en aumento, “el análisis sobre los impactos económicos y empresariales destaca una serie de cambios estructurales diferentes que han contribuido al aumento de la desigualdad hasta la fecha, y que pueden exacerbarse a medida que se despliegue la cuarta revolución industrial”. (Schwab, 2016, p.74)

La desigualdad trae consigo muchas consecuencias de acuerdo con Wilkinson y Pickett citados por Schwab (2016)

Las sociedades desiguales tienden a ser más violentas, tienen un número mayor de personas en prisión, experimentan mayores niveles de enfermedades mentales y obesidad, y cuentan con una menor esperanza de vida y con bajos niveles de confianza. El corolario, según los autores, es que, después de controlar los ingresos medios, las sociedades más igualitarias presentan mayores niveles de bienestar infantil, menores índices de estrés y consumo de drogas, y una mortalidad infantil más baja. (p.75)

El autor menciona como la desigualdad afecta a la sociedad, lo cual le limita en aspectos de educación, estilo de vida, salud, entre otras, esto puede ser ocasionado ya que las personas con menos posibilidades económicas presentan mayores limitaciones en las áreas de su vida.

La persona con discapacidad tienen una condición desfavorable ante la sociedad por su discapacidad lo que les hace estar en una posición de desigualdad aun mayor que el resto de la población, tal y como lo mencionan Díaz; Anaut, Alza y Álvarez, citados por Sánchez, Hernández y Raya (2016) “La discapacidad conlleva una múltiple vulnerabilidad constante que la vincula a situaciones de desigualdad y presenta serias dificultades para lograr la autonomía personal” (p. 3), los autores mencionan que el hablar de discapacidad ya se ve vinculada con desigualdad, ya que estamos inmersos en una sociedad que discrimina y juzga, por lo cual el medio que permea a la persona con discapacidad no le permite desempañarse y por ende tener autonomía.

El contexto socio laboral actualmente está caracterizado por la incertidumbre, lo que significa constantes retos personales como por ejemplo conocer acerca de aplicaciones ofimáticas, manejo de otro idioma, entre otras. Murillo (2015), menciona que gracias al cambio constante de las condiciones de empleo en nuestro país, por ejemplo situaciones apremiantes como los contratos, el desempleo, los despidos, subempleos; llevan a las personas a la inseguridad e inestabilidad respecto a vida laboral y es por ello que actualmente las personas con o sin discapacidad tienen dudas de como insertarse al mercado laboral y además el cómo mantenerse en el mismo, gracias a estos cambios las personas desarrollan habilidades para adaptarse a estos cambio como por ejemplo la resiliencia, trabajo en equipo, comunicación asertiva, entre otras.

*“Con respecto al contexto laboral del país actualmente yo podría decirte que es completamente complejo y lleno de incertidumbre”* (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019)

Es inevitable hablar acerca de la incertidumbre cuando se habla del contexto socio laboral que actualmente enfrenta la persona con discapacidad en nuestro país, es el temor a no tener el control de lo que está por suceder, como lo menciona Obiol el obstáculo a poseer

respuestas ya conocidas, la incertidumbre interfiere o dificulta la toma de decisiones adecuada, ya que surgen sentimientos de inseguridad. Para Obiol (2016, p. 61) ésta

Juega un papel esencial en la nueva configuración del ciclo laboral, y por supuesto vital. Incertidumbre entendida como el cambio en las pautas culturales que obstaculiza poseer respuestas ya conocidas a los hechos que se incorporan a la cotidianeidad de los individuos”

El participante Conejo plantea que *“el contexto, constante, incertidumbre, emmm, el contexto laboral inmediato te lo condiciona la carrera o la disciplina que estudiaste y te lo condiciona también esas otras incertidumbres que tenés, que es si el mercado laboral de tu disciplina te exige un idioma y vos no lo tenés es una incertidumbre, si no tenés claridad de toda la parte de competencias personales llamémoslo así, competencias personales, emmm y el mercado laboral de tu disciplina escoge en la entrevista y se está basando mucho en eso pues está empezando a generar incertidumbre también, es el tipo de gente que va y va y va a entrevistas y no lo llaman, o entrega currículum y no lo llaman, o van a entrevistas y no lo contratan. Entonces empieza a generarse todo un proceso de análisis muy negativista hacia su propia persona, hacia sus competencias, hacia sus posibilidades, es gente que termina cambiando de rumbo”* (F. Conejo, comunicación personal, 19 de setiembre de 2019)

El abordaje de la incertidumbre es importante de ser tomado en cuenta en los procesos de Orientación laboral como un eje transversal ya sea en las sesiones grupales e individuales, en donde el pilar fundamental es el proceso básico de Orientación, los cuales son conocimiento de sí mismo, conocimiento del medio y toma de decisiones.

Es importante que la persona tenga conocimiento de sí mismo, de sus valores, destrezas y habilidades, para que posea una adecuada autoestima que le permita empoderarse y creer en sí mismo. Además, manejar adecuadamente sus emociones para que su búsqueda de empleo o la permanecía en el trabajo sea exitosa, ya que tanto en la búsqueda de empleo como dentro del ámbito laboral, van a surgir dificultades como por ejemplo alguna discusión con un compañero en la empresa. También es de gran importancia el conocimiento del medio, que como profesionales podamos mostrarle a la persona con discapacidad como está el mercado laboral actualmente, informar a la persona de los requisitos más indispensables para

su contratación y cual opción laboral le conviene más (localización geográfica, funciones, salario, etc). Este proceso permite que la persona con discapacidad tome mejores decisiones, ya que tendrá un mayor conocimiento de sí mismo y del medio que le rodea, ya que Bauman y Lash, (2005), citados por Obiol (2016) mencionan que la incertidumbre puede provocar que se tomen malas decisiones, “un hecho que incrementa la sensación de incertidumbre dada la forzada necesidad de tomar constantemente decisiones contando con escasa información y tiempo para la reflexión y con la angustia de que una mala decisión resulte perjudicial” (p. 63). Por tanto, la incertidumbre puede presentarse en cualquier ámbito y puede implicar que la toma de decisiones se vea afectada. Al respecto Conejo menciona que:

*“usted le exigen experiencia laboral a una persona que viene saliendo de la universidad es una incertidumbre”* (F. Conejo, comunicación personal, 19 de setiembre de 2019)

La movilidad social, puede darse por elementos como el nivel educativo o el trabajo, los cuales entre otros son los que le permite a la persona gozar de planos superiores de bienestar, lo cual actualmente es limitado para la persona con discapacidad, ya que a nivel educativo se le cierran puertas como por ejemplo desde que el niño o niña está en la escuela los remiten a aula integrada, no se les permite ir a secundaria, ya que deben de ingresar al Plan Nacional para III Ciclo y Clico Diversificado Vocacional, importante de mencionar el Instituto Nacional de Aprendizaje, el cual en sus diferentes cursos tienen requisitos como por ejemplo realizar operaciones básicas, saber leer y escribir, contar con título de tercer ciclo (colegio), entre otros, lo cual es una barrera, lo cual es lo mismo que sucede en la búsqueda de empleo, en algunas empresas tienen requisitos como por ejemplo noveno año, realizar las operaciones básicas, saber leer y escribir. Por otro lado gracias a este plan la persona con discapacidad puede aprender y desempeñarse en alguna ocupación, para culminar este periodo es necesario que realicen una práctica en alguna empresa a fin con la especialidad que cursan, lo cual les permite inclusive quedar laborando en esta.

La persona comenta *“antes no me daban pelota porque solo tenía sexto grado pero también porque me rechazaban los recursos humanos en varias empresas porque decían que por mi sordera no me podían dar trabajo”* (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Además *“después la falta de oportunidades educativas, de estudio, porque las personas generalmente desde digamos desde que nacen con una discapacidad ya desde pequeños empiezan a encontrar barreras en su entorno y desde el tema educación ya son un montón de limitaciones que ellos enfrentan a veces son personas que desde pequeños los pasan a aula integrada y uno ve que tal vez con cierto apoyo hubiera podido estudiar en un aula regular por ejemplo y entonces ya vemos que su título le permite ir a secundaria de igual de educación especial o ahora los que se llaman he plan nacional los colegios de plan nacional, y ya sabemos que ese título a un futuro también le va a seguir causando ciertas dificultades para acceder al mercado laboral”* (D. Ramírez, comunicación personal, 02 de setiembre de 2019)

*“lo mínimo que pedimos es que tenga primaria completa aunque sabemos claramente que va a ver una deficiencia en cuanto a conocimiento obviamente por el idioma nosotros como país no estamos preparados para para poder decir yo que una persona que sea sorda aunque sea con el bachillerato tiene el mismo conocimiento que una persona digamos entre comillas normal”* (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Actualmente el contexto socio laboral en Costa Rica toma mucha importancia a las habilidades blandas que posee la persona, es decir le interesa sus habilidades personales en trabajo en equipo, comunicación asertiva, puntualidad, resolución de conflictos, entre otras, las cuales le van a permitir adaptarse a un mercado laboral en constante evolución, es decir actualmente los empleadores se interesan por personas que logren hacer “click” entre sus habilidades técnicas y blandas, como lo menciona Millelén (2016) “hoy más que nunca, la industria demanda profesionales altamente efectivos, que sean capaces de armonizar coherentemente sus conocimientos técnicos con sus habilidades socioemocionales para la resolución de problemas” (p. 54), las habilidades blandas marcan una diferencia en el mercado laboral. De acuerdo con Ramírez la persona con discapacidad se distingue por ser poseedora de habilidades blandas como por ejemplo orden y puntualidad, las cuales son importantes para las personas empleadoras, estas habilidades son de gran importancia no solamente en su proceso de inserción laboral, también le ayudaran a mantenerse en su trabajo. La orientación tiene un papel muy importante, es necesario brindar procesos en que fomenten o fortalezcan esas habilidades blandas necesarias o las más solicitadas por las

personas empleadoras hoy en día para la inserción laboral, como por ejemplo el trabajo en equipo porque es importante que las personas que laboran en la empresa tengan un ambiente saludable y que logren realizar de la mejor manera su trabajo colaborándose entre sí, otro tema de gran importancia es la comunicación asertiva para que logren expresar sus opiniones, ideas, deseos, con respeto y de forma directa sin perjudicar.

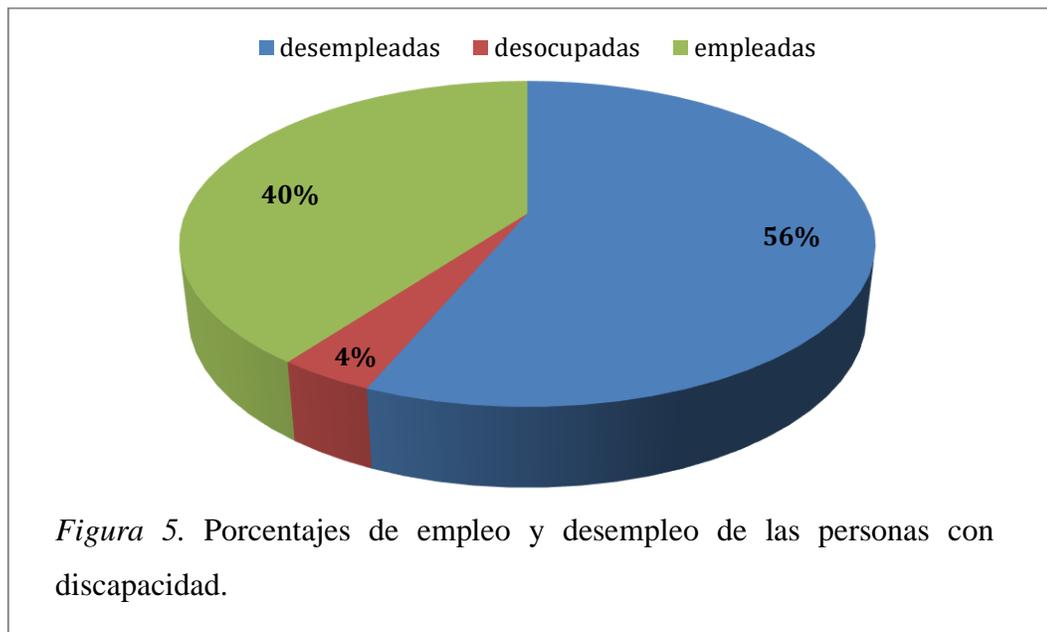
*“Bueno ahora se habla mucho de las habilidades blandas o habilidades esenciales le llamamos también que es una de las principales ahora características o competencias que tiene el mercado laboral para que una persona pueda ingresar y mantenerse dentro del trabajo entonces hablamos de competencias laborales de habilidades de valores que tienen la persona y que le va a permitir mantenerse en ese puesto o por el contrario personas que tal vez carecen de ello y que a pesar de tener tal vez títulos académicos y profesionales no precisamente eso les va a asegurar la permanencia en un puesto de trabajo, entonces más allá de la preparación académica o formación profesional están por encima de ellos la prioridad de esas habilidades que la persona” (D. Ramírez, comunicación personal, 02 de setiembre de 2019)*

*“Después las habilidades y competencias que tienen algunos también que digamos aunque tal vez no tienen una lectoescritura o tal vez no saben leer ni escribir por decir algo pero por otro lado tienen otras habilidades súper potenciadas en otras áreas por ejemplo que son muy ordenados, que les gusta mucho, vamos a ver, que son sumamente puntuales y eso me pasa y puedo dar fe de ello que las atenciones de las citas que yo doy casi que un noventa y cinco por ciento llegan diez o veinte minutos antes a las citas y no faltan, no faltan y lo puedo comparar con otro proyecto que tiene una compañera que es de atención individual a personas sin discapacidad por decirlo así y tal vez le llegan un cincuenta por ciento de las citas y yo las citas que doy casi le puedo decir que un noventa y cinco o más llegan a tiempo y llegan antes”. (D. Ramírez, comunicación personal, 02 de setiembre de 2019)*

*“Otro con respecto a las exigencias que se plantean en el mercado laboral versus la formación que se tiene, emmm, se plantea también una divergencia entre qué sé yo, la demanda de competencias blandas y como trabajo en equipo pero al mismo tiempo se demanda individualidad y competitividad, entonces la persona a veces no sabe de qué*

*extremo de la paradoja quedarse y busca una manera de responder a las paradojas y ahí crece la incertidumbre” (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019)*

La situación actual en Costa Rica en cuanto a empleo y desempleo de las personas con discapacidad, además de cuales leyes en este tema respaldan a las personas con discapacidad. En nuestro país realmente existe un porcentaje alto de desempleo para las personas con discapacidad, ya que un cincuenta y seis por ciento de la población con discapacidad está desempleada, tal y como se visualiza en la siguiente figura:



Elaboración propia, a partir de datos del INEC (2018).

La cifra de desempleo es muy alta a pesar de que las personas con discapacidad están amparadas por la ley 7600, la cual en el capítulo II Acceso al trabajo, artículo 23, menciona que “El Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales” (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1996, p. 8), lo cual no se cumple actualmente por diferentes razones como por ejemplo que en el país son pocas las empresas inclusivas, ya que no todas las empresas tienen espacios, herramientas y actitudes positivas para la contratación de una persona con discapacidad. A pesar de que existen entidades que brindan formación en temas de discapacidad y trabajo como por ejemplo las municipalidades.

Otra ley importante de analizar es la ley 8662 la cual menciona que los Poderes del estado reservarán el cinco por ciento de las plazas vacantes para ser ocupadas por personas con discapacidad con el fin de reducir la cifra de desempleo de esta población, sin embargo, no se logra totalmente, solo algunas empresas privadas de nuestro país se han sumado a este propósito y está abierta a la contratación de personas con discapacidad.

La realidad en el país se refleja en un artículo publicado recientemente en La Nación, donde Recio (2019) menciona que según un informe emitido por la Dirección de Servicio Civil en el año 2018, de 51 instituciones del gobierno 25 no guardaron plazas para personas con discapacidad. Recio hace referencia a que el director del Servicio Civil Alfredo Hasbun indica que el incumplimiento de la ley se ha dado por la falta de voluntad para hacerla cumplirse, además que el Servicio Civil ayuda en este proceso, sin embargo, le corresponde al Ministerio de Trabajo velar por el cumplimiento de la ley, pero no se ha generado una estrategia para cumplirlo.

Asimismo, en este artículo Recio (2019) toma en cuenta la explicación que brinda Gwendolyne Rojas, funcionaria de Política Pública del CONAPDIS, quien menciona que la ley necesita cambios ya que la contratación de personal en el sector público carece de flexibilidad y los procesos son burocráticos y lentos para ubicar a personas con discapacidad, lo que hace que esto se complique.

En este sentido, es notorio que la legislación existe, sin embargo, el cumplimiento no es satisfactorio y las entidades a las que les compete velar por el mismo, no lo gestionan. Además, el sector público no realiza las gestiones pertinentes para lograr la inclusión de esta población. De acuerdo a los datos generados en este estudio, las personas con discapacidad laboran en su mayoría en trabajos de baja calificación, esto se evidencia en que las empresas privadas como las que se han tomado en cuenta para esta investigación, tienen puestos que requieren menos atestados, debido a que son más mecánicos.

*“La empresa tiene como como referencia dar un veinticinco por ciento de personal las plazas que tiene dispuestas que sean para personas con discapacidad, todavía no hemos logrado ese veinticinco por ciento”* (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

En ocasiones las empresas no contratan a una persona con discapacidad por desconocimiento y temor, ya que realmente las personas empleadoras no están formados y sensibilizados, además hay contrataciones que no se hacen de la mejor manera debido a que en ocasiones el único interés de la empresa es tener el incentivo del pago del renta, el cual se estipula en la ley 7092 para que se le deduzca el pago de la renta a las empresas que contraten personas con discapacidad.

*“Entonces vemos como esto es una de las mayores carencias que hemos encontrado en el tema de que las empresas se han inclusivas y que lo hagan de una manera más adecuada porque casi que estos es uno de los primeros pasos, el capacitar al personal para después recibir de la mejor manera de la manera más adecuada a la persona que va a trabajar con ellos y que tiene alguna condición de discapacidad”* (D. Ramírez, comunicación personal, 02 de setiembre de 2019)

*“Y esa es la principal situación que se da el desconocimiento eso es lo que nos lleva a tener tantos prejuicios y mitos en cuanto a este tema y a querer cerrarnos en que no cómo vamos a contratar una persona con discapacidad, jamás, o como ese compañero va a tener un brazo menos, que se yo, entonces vemos como desde el desconocimiento y la falta de información es que se generan un montón de situaciones que nos perjudican en el desarrollo de la inclusión”*. (D. Ramírez, comunicación personal, 02 de setiembre de 2019)

Con respecto a las garantías laborales de las personas con discapacidad asalariadas se visualiza el incumplimiento de estas, ya que se observa que no es equitativo con respecto a las personas sin discapacidad, lo cual violenta los derechos de la población con discapacidad. Las garantías laborales muestran un desfase de una media de 10%, excepto por el seguro social que es casi equivalente. Es decir los empleadores o empresas no respetan las leyes y estas no son reguladas por el estado, provocando que cada vez se presentan más casos de esta índole, lo cual incrementa en gran medida la desigualdad, tal y como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 7

*Cumplimiento de garantías laborales en las personas asalariadas, por condición de discapacidad, 2013.*

| <b>Garantía laboral</b>    | <b>Sin discapacidad</b> | <b>Con discapacidad</b> |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Seguro de salud</b>     | 85.2%                   | 84.9%                   |
| <b>Seguro de pensiones</b> | 77.5%                   | 68.0%                   |
| <b>Aguinaldo</b>           | 82.2%                   | 71.8 %                  |
| <b>Pago por enfermedad</b> | 72.0%                   | 60.1%                   |
| <b>Vacaciones pagadas</b>  | 75.0%                   | 62.4%                   |
| <b>Riesgos del trabajo</b> | 70.6%                   | 59.9%                   |
| <b>Pago de horas extra</b> | 57.2%                   | 47.2%                   |

*Nota:* Estado de la Nación (2014, p. 20)

El desempleo va a estar más presente en las personas que tengan alguna discapacidad y aún más si estas cuentan con un bajo grado de escolarización, todo lo anteriormente analizado nos lleva a analizar cuáles son las consecuencias o implicaciones del desempleo en las personas con discapacidad, tal y como lo menciona Bronfenbrenner en su teoría acerca de que los ambientes en los que el individuo interactúa van a influir consecuentemente, es por ello que el desempleo va a influir en todas las áreas (familia, social, económico y emocional) de la persona con discapacidad.

En el área familiar el estar desempleado afecta ya que hay gastos que hay que cubrir como por ejemplo: vivienda, alimentación, vestido, estudio, entre otras cosas, lo cual no se puede suplir cuando no se cuenta con un trabajo o con un trabajo muy mal remunerado, es por ello que el tener empleo es una gran necesidad y significa mucho para las personas con discapacidad, ya que significa autonomía e independencia. Además en muchas ocasiones el no contar con un trabajo gracias al cual yo pueda ayudar económicamente en el hogar provoca problemas familiares

*“en mi caso ayudar a la casa verdad, también pagarme el estudio”* (PCD 4, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

*“pero a veces hay muchos problemas con la plata, con mi mamá” (PCD 4, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)*

Tal y como lo menciona Carvajal (2014) gracias al desempleo surgen problemas sociales, ya que menciona que a falta de los recursos económicos puede dar lugar a la exclusión social, llegando a casos extremos como la pobreza severa. En muchas ocasiones las personas por su economía se ven fuera de su círculo de amistades, lo que les lleva a alejarse y a no tener factores protectores que les ayuden a salir de la situación. Con respecto al área económica, la cual podría ser la más afectada, puede llevar a la persona con discapacidad a perder su casa, deudas bancarias como por ejemplo préstamos, en fin no es posible suplir las necesidades básicas, y esta situación es aún más difícil si se es el único ingreso económico con el que se cuenta en la familia.

La parte emocional de la persona también se ve afectada “cuando las personas pierden el empleo, y sobre todo, cuando abandonan la búsqueda de un nuevo empleo, les afecta psicológicamente la sensación de pérdida de tiempo, del paso de las horas aburridas, etc., llegando incluso a perder la noción del tiempo” (Carvajal, 2014, p. 410), las personas en desempleo experimentan sentimientos de desesperanza, miedo y ansiedad, algunas entran en shock, pero poco a poco van recobrando la esperanza y se adaptan a su realidad.

*“cuando yo iba a buscar trabajo me costó muchísimo, aparte de que me pegaba unas caminadas y todo, ehh siempre fui rechazada de recursos humanos en las entrevistas, eh: no, es que usted no porque no escucha bien, creo que usted no sirve porque la producción... yo no sé si usted conoce Sinaí?..ahí yo fui una vez y fui como tres veces, fue algo tan terrible, me humillé demasiado, porque al principio me dijeron ¿qué tipo de discapacidad? Eso era lo que me preguntaban, entonces yo les decía: una leve, es sordera pero tengo mis manos y tengo mis pies!. Y me decían: mmmmm. Y yo les decía: ¿pero qué hay que hacer aquí? Y era solo seleccionar ropa, o sea echarlas en un saco, como es ropa americana, o sea era eso lo que había que hacer, ni siquiera matemáticas, nada de eso. Y yo les decía a ellos pero yo puedo de verdad. ...entonces ya yo quería ser independiente, tener mi salario, tener aguinaldo, mi tarjeta pa jugar de viva y todo eso según yo verdad! Y yo me sentía ahí con ellos y yo decía Señor por qué me cuesta tanto? Hasta llegar a una depresión tremenda por*

*estar ahí y todo y tuve que irme”* (PCD 2, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Ante una situación de desempleo la persona profesional en orientación debe de explorar y analizar según Murillo (2015) lo que la persona está haciendo, cómo está asumiendo esa situación, el aprendizaje que está obteniendo en el tiempo sin empleo, cómo puede afrontar esta situación, cómo afecta esta situación su identidad, las decisiones que ha tomado para llegar acá, y que le ha servido y que no en este momento que está viviendo, lo cual le ayudara a la persona con discapacidad a explorarse y a reflexionar acerca de esta etapa que está viviendo, con la finalidad de que construya sus propias herramientas para que pueda salir adelante en el contexto en el que está inmerso.

*”Entonces yo creo que la orientación es eso es un proceso de formación para el desarrollo de las herramientas de cada persona a partir de su realidad, de su contexto, de su condición, de su habilidades y capacidades porque como le digo necesitamos que ellos sean dependientes también en su propia búsqueda de empleo o desde acá que verdad ese es el fin de ellos encontrar un trabajito”* (D. Ramírez, comunicación persona, 02 de setiembre de 2019)

Actualmente existen barreras que la sociedad ha implantado para con las personas con discapacidad, de acuerdo con la Organización Mundial de la salud (2001) citado por García, Gómez y Pizarro (2018) las barreras se definen como “aquellos factores en el entorno de una persona que, cuando están presentes o ausentes, limitan el funcionamiento y generan discapacidad” (p.62), ya que como se ha venido destacando en este escrito la discapacidad la provee el entorno, el cual no le permite desempeñarse exitosamente. Para efectos de esta investigación las barreras analizadas son las siguientes:

### **Subcategoría: Barrera actitudinal**

Las barreras actitudinales son aspectos sociales y culturales que presenta un impedimento para la realización de una actividad en igualdad de condiciones. “Estas barreras tratan sobre las actitudes que son las consecuencias observables de las costumbres, prácticas, ideológicas, valores, normas, creencias reales y creencias religiosas” (Rodríguez, 2010, p. 33). Algunos ejemplos de estas barreras pueden ser la discriminación, prejuicios, preconcepto

del desempeño de la personas con discapacidad, estereotipos y conductas negativas, entre otras.

Tabla 8

*Costa Rica: Porcentaje de la población de 18 años por situación de discapacidad, según actitudes recibidas de otras personas, octubre y noviembre 2018*

(Valores absolutos y relativos)

| Actitudes recibidas de otras personas                         | Personas sin<br>situación de<br>discapacidad | Personas en<br>situación de<br>discapacidad |
|---|--|---|
| Total   | 100,0  | 100,0                                       |
| Le permiten participar en las decisiones familiares           | 91.8   | 79.7  |
| Le permiten participar en las actividades de la sociedad      | 94.0   | 80.5  |
| Le permiten tomar sus propias decisiones cotidianas           | 97.2   | 88.2  |
| Le permiten tomar decisiones importantes sobre su propia vida | 96.8   | 86.6  |
| Las personas le aceptan                                       | 93.6   | 81.5  |
| Las personas le tienen paciencia                              | 86.9   | 70.5  |
| Le tratan justamente y le permiten vivir con dignidad         | 94.4   | 81.5  |
| Las personas le respetan                                      | 93.6   | 81.5  |
| Las personas le valoran tal como es                           | 94.1   | 81.6  |
| Le consideran una persona útil para la sociedad               | 95.4   | 80.4  |

*Nota:* INEC-Costa Rica. Encuesta Nacional sobre Discapacidad (2018, p.81)

Realizando un análisis de la tabla anterior, se puede observar grandes diferencias estadísticas entre las personas sin discapacidad y las personas con discapacidad, todas las actitudes tiene más de diez por ciento de diferencia, lo cual hace ver que son diferencias significativas. Por ejemplo la actitud de “tomar sus propias decisiones cotidianas” como por ejemplo decidir lo que quiere comer, vestir o donde ir, para las personas sin discapacidad es de 97.2% y para las personas con discapacidad es de 88.2%, con una diferencia de un 11% y en cuanto a la toma de “decisiones de su propia vida” como por ejemplo donde estudiar,

donde y con quien convivir, hay un desfase de 10%, ya que las personas sin discapacidad tienen un porcentaje de 96.8% y las personas con discapacidad 86.6%.

Una de las actitudes con mayor diferencia fue la actitud de “Le consideran una persona útil para la sociedad”, a una persona sin discapacidad se le considera 95.4% útil y a una persona con discapacidad 80.4%, con 15% de diferencia. Con respecto a “las personas le tienen paciencia” el cual es otra actitud que muestra mayor diferencia, el porcentaje para las personas sin discapacidad es de 86.9% y para las personas con discapacidad 70.5%, en síntesis en todas las actitudes se perciben más positivas hacia las personas sin discapacidad que hacia las personas con discapacidad y esto tanto en su núcleo familiar, como en la sociedad en general.

Se logra evidenciar que las personas con discapacidad carecen de autonomía personal debido a las actitudes que tienen los familiares y la sociedad con respecto a la persona con discapacidad, las cuales generan barreras para que la persona logre ser independiente en cualquier ámbito en que se desenvuelva. Específicamente en el proceso de inserción laboral, es importante que la persona con discapacidad logre realizarlo de manera autónoma, tomando sus propias decisiones y conociendo sus potencialidades.

Asimismo, la persona con discapacidad que ya se encuentra laborando, debe ser consciente de la responsabilidad que conlleva tener un empleo decente, donde tiene que seguir órdenes, tener rutinas y realizar sus quehaceres de manera productiva y autónoma, así como se pueden presentar inconvenientes en los que debe resolver y tomar decisiones de manera inmediata. Entonces, la persona debe crear una actitud de autonomía y así evitar que las demás personas tomen decisiones por ella.

Las y los profesionales en Orientación tienen un papel fundamental en el desarrollo de autonomía de las personas en general, esto se logra cuando se favorece un proceso básico de Orientación de forma adecuada. En primera instancia, es necesario que la persona se conozca a sí misma, sus potencialidades, habilidades y aptitudes que le permitirán ejercer su trabajo de manera satisfactoria, incluyendo la aceptación de su propia discapacidad. Posteriormente es importante que la persona conozca el medio, en este caso el ambiente laboral, la composición de la empresa y los diferentes aspectos que permean el campo laboral.

Finalmente, esto conlleva a la correcta toma de decisiones, donde la persona con discapacidad tiene el derecho de decidir de manera autónoma sobre cualquier aspecto de su vida, en este caso, en el ámbito laboral.

Según Rodríguez (2010) estas actitudes influyen en el comportamiento y la vida social de la persona con discapacidad y en todos los ámbitos, desde las relaciones interpersonales, hasta su economía, estructura política y legal, menciona que las actitudes individuales o sociales sobre la honradez y el valor de una persona como ser humano, pueden originar prácticas positivas, negativas y discriminatorias, lo cual directamente lleva a la estigmatización, creación de estereotipos y marginación.

Una de las problemáticas que más posee nuestra sociedad es la discriminación, la cual existe cuando una persona es tratada diferente (desigual o inferior), esto por su clase social, etnia o religión, etc. Forcada y Cora (2015), mencionan de acuerdo con la OIT “discriminación en el empleo es tratar a las personas de manera diferente debido a características que no están relacionadas con sus méritos o con los requisitos del puesto de trabajo. Ésta produce y fortalece las desigualdades sociales”. (p. 90)

*“Bueno a veces es un impedimento a la hora de contratarlo a uno, bueno gracias a Dios esta empresa tiene eso, pero es bastante difícil conseguir trabajo cuando uno día llega con la verdad delante que tiene un impedimento físico inmediatamente casi que le hacen una x en la entrada del trabajo en la entrevista” (PCD 1, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)*

*“Cuando uno va a buscar trabajo y la gente lo ve a uno diferente, y ellos se expresan de uno como incapacitados porque uno es sordo y hay discriminación. Y cuando lo llaman a uno para darle el trabajo le dicen: él es sordo? A no muchas gracias! Y yo les digo por qué? Hay muchos sordos que no son iguales, todos somos diferentes, pero tenemos nuestros ojos, la mente (señala sus ojos y su cabeza con los dedos) y con las manos si podemos (mueve sus manos abriéndolas y cerrándolas). Y se preguntan cómo puede trabajar uno, y si se puede, cómo? Como operario, mi compañera sabe mucho, pero no oye ni habla, pero con la mente y las manos puede realizar su trabajo” (PCD 4 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)*

*“Bueno al principio fue encartonado, como que estaba cambiando de puestos, pero realmente me sacrificué, para poder lograr un puesto más alto, como ahora yo soy un operario...pero hace poco me cambiaron de puesto, hace como un año y seis meses en otro puesto, antes estaba en formadora, luego me pasaron para pegadora, y ya los supervisores ya me conocen, como yo tengo confianza para él” (PCD 1 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)*

Tal y como se ha venido indagando en esta investigación son pocas las empresas en el país que son inclusivas y la sociedad tiene muchos prejuicios y preconceptos en cuanto al desempeño de la persona con discapacidad. Todas estas actitudes negativas surgen por el desconocimiento, es importante informar, educar y concientizar a las personas, en este caso a los empleadores y los demás colaboradores de la empresa, porque solo así habrá un ambiente inclusivo. Además es alarmante porque las personas con discapacidad se tienen que “sacrificar” para lograr un puesto diferente o de mayor rango, lo cual va contra la ley, ya que todas las personas tenemos los mismos derechos.

Córdoba, Mora, Bedoya y Verdugo (2007) citado por Madrigal (2015) definen la familia como un “ecosistema, por cuanto ésta permite percibir a la familia dentro de un amplio espectro, el cual abarca a todos los miembros de la familia y a los agentes externos que como vecinos, amigos, comunidad, pueden tener algún efecto en la interacción familiar” (p.199), la familia tiene un rol muy importante en el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad, esta puede ser un factor protector o de riesgo. En la tabla anterior acerca de las actitudes se podía visualizar como la propia familia excluye de decisiones familiares a la persona con discapacidad, siendo la familia el mayor apoyo que la persona pueda tener, se nota una diferencia significativa entre la persona sin discapacidad con un 91.8 % y la persona con discapacidad un 79.7%, con 12% de diferencia.

*“En mi caso a mi esposo nunca le gusto que yo trabajara, nunca me dejo, no sé cuáles eran los motivos, si me creía que yo no iba a poder desempeñar, talvez, no sé qué era el asunto, él siempre fue negativo a eso y fue mi iniciativa buscar cómo trabajar, meter papeles y cuando a mí me llamaron y me dieron el trabajo él no quiso aceptarlo verdad pero de todos modos ahí como que fue aceptando” (PCD 2, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)*

Es importante que desde la carrera de Orientación concienticemos a las personas empleadoras y colaboradores, esto con la finalidad de que primeramente contraten personas con discapacidad y además que no únicamente realicen contrataciones para reducir sus impuestos, lo que se busca es que sean contrataciones consientes, en donde se dé un trato inclusivo y respetuoso. Además es importante informar y educar ya que el miedo y temor de contratar personas con discapacidad emerge cuando hay desconocimiento del tema, ya que muchas empresas aún no están preparadas.

*“Pero con la parte de los empleadores si me ha tocado bastante hacer un poco de conciencia, no todos están preparados, no todos tienen la misma actitud ni mentalidad para poder imaginarse una persona con cierta discapacidad desempeñando ese trabajo, a pesar de las motivaciones que hay a nivel nacional, verdad, que se adecuan el espacio, parece que está regulado hasta el tema de impuestos y todo lo que tenga que ver al final de cuentas”* (F. Conejo, comunicación personal, 19 de setiembre de 2019)

*“Pues la barrera la crean los empleadores realmente, uno se adapta a eso, con lo que tiene que vivir y lo enfrenta, pero los empleadores no”* (PCD 1, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

### **Subcategoría: Barrera comunicacional**

De manera general, Aceto (s. f) afirma que la comunicación “es la interacción que se establece entre dos o más participantes con la intención de intercambiar o poner en común ideas, pensamientos, sentimientos, etc” (p. 2). En el marco de esta investigación, es importante determinar aspectos importantes referentes a la comunicación de las personas con discapacidad, tanto entre sí como entre personas sin discapacidad.

De acuerdo con Mella, Díaz, Muñoz, Orrego y Rivera (2014) Las barreras comunicacionales “son aquellos obstáculos que impiden o dificultan a la persona, el correcto entendimiento con los demás, ya que no se poseen los medios de comunicación adecuados a las necesidades de las personas. (Ej.: lenguaje braille, lengua de señas, audio descripción, entre otras.)” (p. 67), estas barreras impiden una comunicación asertiva y por ello pueden surgir inconvenientes que afecten o interrumpan su labor en la empresa o las relaciones con los demás colaboradores de la empresa, por ejemplo en una empresa barreras

comunicacionales pueden ser: los empleadores no conozcan lengua de señas costarricense (LESCO) esto para las personas sordas, que no brinden material visual en letra grande para las personas de baja visión, que los videos no tengan audio, entre otras.

El no conocer lengua de señas costarricense (LESCO) hace realmente difícil la comunicación entre la persona con discapacidad y sus compañeros o empleadores, es por ello que el aprender esta lengua cuando se tiene personas sordas laborando en la empresa es indispensable.

*“Cuando hablo con un oyente, él no me va a entender, entonces, hay que pedir ayuda para que me pueda entender con LESCO”* (PCD 3, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“Digamos para mí, como yo escucho y hablo normal, pero hay otras personas que no les entienden al comunicarse, siempre me llaman de recursos humanos para que venga a traducir... como le digo aquí en la empresa tienen que aprovechar para aprender LESCO, algunos compañeros ya aprendieron LESCO, ya pueden comunicarse un poco y algunos no, pero lo hacen con gestos”* (PCD 1, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“Cuando el jefe habla y habla y no entiendo, porque a veces hay mucho ruido. Y los compañeros no quieren aprender LESCO, solo Masis sabe LESCO y los otros no saben LESCO y ese es el problema. Lo más importante para nosotros es la comunicación con ellos”* (PCD 4, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

En cuanto a la comunicación la ley 7600 también tiene su reglamento, en su capítulo VI “Acceso a la información y a la comunicación” en el artículo 50: Información accesible, se menciona que “Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares” (Asamblea Legislativa de Costa Rica , 1996, p. 16) , es decir las entidades públicas y privadas tienen el deber de velar por una comunicación asertiva, lo que puede conllevar por ejemplo el aprender LESCO en las empresas para una mejor comunicación entre empleadores-colaboradores y entre los colaboradores.

La comunicación no asertiva puede llevar a problemas o discordias entre las personas, ya que en ocasiones el mensaje que se quiere expresar no llega al receptor de la mejor manera, lo cual puede deberse a muchos factores, por ejemplo la actitud del emisor o receptor o factores ambientales como el ruido. Tal y como lo mencionan Brönstrup, Godoi y Ribeiro (2007)

Aquí pueden darse malentendidos en las interpretaciones discursivas por no compartirse intereses, creencias y valores culturales entre los interlocutores. Las limitaciones psicológicas y las diferencias de los conocimientos de los interlocutores (sobre el tema, sobre el otro, sobre el mundo, en fin) también pueden implicar adecuaciones/ inadecuaciones. (p. 34)

*“La gente está acostumbrada a tratar con oyentes, porque tratar con nosotros es un poco complicado, porque no entienden lo que los sordos están diciendo y cuesta mucho comunicarse con las personas”* (PCD 1, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“A veces nos tienen que repetir cinco veces o más para que podamos entender, pero como uno es diferente no tienen paciencia”* (PCD 1, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“Es difícil, no le miento, a veces le hablan golpeado a uno, y no porque uno no quiera escuchar, pero si es difícil”* (PCD 2, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

### **Subcategoría: Barrera física.**

Las barreras físicas son impedimentos físicos que perjudican la libertad de movimiento de las personas con discapacidad, tal y como lo mencionan Mella, Díaz, Muñoz, Orrego y Rivera (2014), las barreras físicas “son aquellos obstáculos físicos que limitan el acceso o movilización por un espacio determinado” (p. 67)

Dentro de las principales barreras físicas están por ejemplo espacios arquitectónicos inaccesibles, falta de rampas en el transporte, espacios reducidos para el uso de sillas de ruedas, servicios sanitarios pequeños y sin agarraderas para sostenerse, entre otras.

De acuerdo con Martínez (2006) citado por Suarez (2015) “la no accesibilidad de los entornos, productos y servicios constituye, sin duda, una forma sutil pero eficaz de discriminación (...) indirecta, pues genera una desventaja cierta a las personas con discapacidad” (p. 6), el no proveer a las personas con discapacidad de herramientas o ambientes accesibles es discriminación ya que se están obviando sus necesidades e impidiendo que la persona con discapacidad logre por desempeñarse con éxito por ejemplo en su lugar de trabajo.

*“Si claro porque por ejemplo, estos zapatos a mí me afectaron y llegaba fatal, yo soy una persona con un dolor crónico por este accidente y tengo que tomar tramal, el medicamento es fuerte, tengo que tomar muchas, más de treinta gotas en la mañana y entonces a pesar de eso ya andaba renco renco al medio día por que el tipo de zapato me estaba afectando y ellos en Manos Solidarias hasta me los regalaron, ósea primero se habla de un precio como de treinta mil y Mano Solidarias me los dejo en cero, simplemente me los dieron, son zapatos adaptados ya para que no me causen dolor, con elevación necesaria por lo que me quedó un pie más corto y todo”* ( PCD 1, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

*“a mí lo que fue la adecuación del trabajo digamos cuando yo me...entre a trabajar después del evento yo andaba con bastón de cuatro puntos, entonces me dijeron no, vea su trabajo se va a limitar al escritorio en su oficina, usted de la oficina a la soda, de la oficina al baño y de la oficina a afuera, no lo quiero ver en ningún lado, porque como pasa un monta carga, apiladores”* ( PCD 3, Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

El área geográfica tanto donde la persona con discapacidad vive o labora puede ser una barrera física muy importante, ya que obstaculiza o dificulta que se desarrolle satisfactoriamente, ya que la distancia de su hogar y su trabajo puede afectar su salud, ya que debe de transitar un recorrido largo, también significa un mayor gasto económico e inclusive el estado de ánimo puede verse perjudicado debido al cansancio de las largas horas de viaje y sumado a sus horas laborales.

*“bueno a mí me gusta mucho el trabajo, pero vivo muy largo, a veces me llevan en moto pero mucha lluvia y mucho frío, me gustaría un trabajo más cerca”* (PCD 4, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“para mí, me cuesta lograr, es que me gustaría luchar duro para ver como algo para el futuro, tratar de terminar el estudio, tratar de ver en donde puedo meter la carrera para meterme en un mejor trabajo como aquí donde trabajo vivo muy largo y se gasta mucha plata y todo eso, pero me siento como normal, pero un poco triste, necesito lograr un futuro”* (PCD 1, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“la empresa tiene como como referencia dar un veinticinco por ciento de personal las plazas que tiene dispuestas que sean para personas con discapacidad, todavía no hemos logrado ese veinticinco por ciento porque tenemos una limitación en cuanto a la zona geográfica donde estamos ubicados”* (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto, 2019)

En cuanto a las barreras físicas que obstaculizan el desarrollo de las personas con discapacidad la Ley 7600 en su artículo IV Acceso al espacio físico, menciona en el artículo 41 que “Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios u otros espacios de propiedad pública deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia” (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1996, p.12)

Es importante que en las empresas en donde se contraten personas con discapacidad se informen acerca de cuáles modificaciones deben hacer a la estructura arquitectónica de la empresa o que recursos deben de brindar a las personas para que puedan realizar sus labores de la mejor manera, ya que la discapacidad está en el ambiente no en la persona, cuando se brindan los recursos necesarios la discapacidad desaparece.

## **Categoría 2: Proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad**

El proceso de inserción laboral en general, como se ha explicado anteriormente en el marco referencial, es un acontecimiento que se da en diferentes momentos y se desarrolla desde el momento en que la persona inicia la búsqueda de empleo hasta tiempo después en que ya se encuentra en el puesto de trabajo. Asimismo, este proceso recibe influencia de diferentes elementos, tanto personales como contextuales, que condicionan la manera en que se desarrolla el proceso de inserción laboral.

Con la información bibliográfica recabada en este estudio, es evidente que durante los últimos años en Costa Rica se ha luchado por lograr la inclusión laboral de la persona con discapacidad en entornos de trabajo ordinarios. Sin embargo, uno de los principales cuestionamientos existentes a cerca de este tema surge al realizar un análisis de todos los elementos que contribuyen en este fenómeno, generando dudas con respecto a la forma en que se realiza la propia inserción laboral de esta población en el país, que determina el éxito en la inserción, la permanencia y la satisfacción laboral que posteriormente tendrá la persona en su puesto de trabajo. Para ampliar esta idea, la Orientadora Dania Ramírez explica desde su experiencia cómo ha sido el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad:

*“las empresas inclusivas digamos las que en este momento han contratado y siguen contratando han hecho un gran esfuerzo por romper un montón de la estructura incluso legal de sus propias empresas para que se abran estas oportunidades, entonces yo sí creo que se ha avanzado bastante he que se han también que se pueden ver como logros en el tema de la inclusión incluso que ahora se escuche tanto eso es bueno porque se visibiliza que hay una población que ha sido discriminada durante mucho tiempo y que ahora incluso es un reconocimiento para una empresa ser inclusiva y que hay a nivel nacional premio que les impulsan y les premian para que lo sigan haciendo” (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019)*

Sin embargo, es importante destacar que la satisfacción en estos procesos debe ser más que recibir un premio por ser empresas inclusivas, debería ser la satisfacción de generar oportunidades laborales y apoyar a la persona con discapacidad en su desarrollo personal y autonomía. Además, como se ha mencionado en apartados anteriores de esta investigación, muchas de las contrataciones de esta población se dan para cumplir con la parte de responsabilidad social y la exoneración de impuestos a la empresa, sin embargo, se deja de lado que estas personas tienen derecho al trabajo, a ser personas productivas y activas económicamente en la sociedad. Para Osvaldo Murillo, Orientador de la Universidad de Costa Rica, el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad no se ha realizado correctamente en el país:

*“En su mayoría no y por sus propios medios difícilmente, emmm, es necesario en este caso siempre contar con personas profesionales por ejemplo de la educación especial y por qué*

*no también de Orientación con estudios en esta área que les permita hacer una adecuada inserción, de hecho ya de por sí la inserción que se hace de las personas profesionales en algunas organizaciones no es la oportuna porque no se dan los mejores procesos de inducción, ahora con las personas con discapacidad en menos cantidad al menos de lo que yo he podido ver”(O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019).*

Este profesional en Orientación destaca que el proceso de inserción laboral siempre debe ser una tarea interdisciplinaria para que sea exitosa, donde se brinde asesoramiento desde el inicio del proceso hasta el momento de la inserción y mantenimiento en el puesto de trabajo. Tomando en cuenta los puntos de vista de los diferentes profesionales entrevistados para esta investigación, las organizaciones no cuentan con personal en el área social que puedan contribuir a que el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad se realice de manera satisfactoria, sino los mismos encargados de recursos humanos son quienes reciben currículum vitae de las personas oferentes y gestionan la inserción en la empresa.

*“Sé de empresas que les brinda todo el apoyo que la persona requiera en el proceso de práctica, los primeros días de trabajo, un tema que creo que no se ha trabajado tanto y que es muy importante en el tema de inclusión es el capacitar al personal, a sus compañeros de trabajo no solo es contratar a una persona con discapacidad, sino que sus compañeros y la empresa en general este capacitadas y sensibilizadas para poder hacerlo de la mejor manera, entonces si he escuchado varios testimonios de personas que han renunciado a una empresa por que sus compañeros no le trataban bien o porque sus jefes tampoco le trataban bien o los jefes no hacían nada y recursos humanos tampoco hacia nada con las situaciones que estaba viviendo. (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019)*

De acuerdo con lo anterior, es importante que las empresas tengan en consideración que el proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad requiere el cumplimiento de una serie de aspectos para que sea exitoso, no se trata solamente de contratar para ser empresas inclusivas, sino de hacer lo posible para lograr la sensibilización en toda organización, la adaptación y capacitación de esta población en entornos laborales. Asimismo, como lo menciona Dania Ramírez, algunas empresas cuentan con capital económico suficiente para lograr resultados satisfactorios en este proceso, sin embargo, son más las empresas que no cuentan con estos recursos.

Las personas con discapacidad históricamente han presentado una situación de desigualdad en diferentes ámbitos de la sociedad, en muchos de los casos esto influye en la parte laboral. Montero (2005) utiliza el término desventaja laboral refiriéndose a la desventaja que tiene una persona con discapacidad con respecto a otras personas que se da no solo por las características personales sino por las reducidas oportunidades que ha tenido en cuanto al acceso a la educación, formación profesional o movilidad en el entorno y otros factores determinantes en el desarrollo personal que pueden generar una limitación en sus posibilidades para realizar una actividad productiva, lograr la independencia económica y la autonomía personal.

*“Sabemos que las personas con discapacidad tienen menos acceso a educación, tienen menos acceso a trabajo verdad entonces esto lo que hace a fin de cuentas incidir en la sociedad de forma negativa entonces yo siento que con esto aportamos un grano de arena para verdad di precisamente que esos hogares donde existen personas con discapacidad tengan un ingreso”.* (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

El proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad, es un acontecimiento complejo y no es aislado de la realidad de esta población. Por lo tanto, tiene factores de riesgo y factores protectores que permean este fenómeno, estos conforman las subcategorías de este estudio.

## **Factores de riesgo**

### **Subcategoría: Discriminación**

La discriminación es uno de los problemas sociales a los que más se enfrentan las personas con discapacidad. Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (2012)

Se discrimina cuando, con base en alguna distinción injustificada y arbitraria relacionada con las características de una persona o su pertenencia a algún grupo específico...se realizan actos o conductas que niegan a las personas la igualdad de trato, produciéndoles un daño que puede traducirse en la anulación o restricción del goce de sus derechos humanos. (p. 6)

De acuerdo con Jiménez y Huete (2013), la discriminación por discapacidad no se presenta solo en actividades determinadas como adquirir un seguro, ir al médico o cruzar la calle, sino que la discriminación está unida al rechazo, la indiferencia y el desprecio. Estos autores mencionan en su estudio algunas frases etnográficas tomadas como testimonios de personas con discapacidad que han sufrido discriminación y que han recibido comentarios como: “Rechazo verbal, ridiculizarte, ignorarte, despreciarte, insultarte”, “Cuando la gente te mira como a un bicho raro, pasan por delante de ti y te niegan el saludo, cuando se burlan de ti a escondidas...” son ofrecidos de manera reiterada”.

Por tanto, la discriminación no es sólo cuando se priva a una persona de algún servicio o de algún derecho, sino también es discriminación cuando se realizan comentarios ofensivos y violentos hacia cualquier persona. Como se puede apreciar a continuación, muchos de los comentarios recibidos por las personas entrevistadas en este estudio, fueron de su niñez y adolescencia, sin embargo, esto ha marcado sus vidas y ha generado repercusiones en la vida adulta, afectando su seguridad:

*“En la escuela si pues muchos chiquillos groseros le dicen cosas feas a uno y pues uno se siente mal, ehh, de adolescente me dio mucha vergüenza por lo de los novios o esas cosas que a uno le gusta los muchachos o si un muchacho me enamoraba yo me decía que era por reírse de mí, yo me sentía que era anormal, que yo no era normal como las otras chiquillas, entonces fue como un trauma para mí de la niñez a la adolescencia”.* (PCD 2 Polymer, comunicado personal, 22 de agosto de 2019)

*“Para mí ha sido difícil, para mí las cosas de niñez, en la escuela me molestaban mucho por mi sordera, ehh aprender, (silencio y llora)... muchas burlas y todavía las vivo...pero si he recibido burlas, maltratos, me señalaban, me decían: usted es una bruta porque usted no me escucha, que hace usted aquí?”* (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“Siempre hay alguien ahí que siempre le dice a uno: ah no, es que usted no oye, es que usted no sabe escribir, entonces siempre tiene que haber algo”* (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Asimismo, las personas con discapacidad se enfrentan a la discriminación también durante su proceso de inserción laboral, incluso desde la búsqueda de empleo a las cuales se les limita aún más el acceso a un trabajo digno. En este sentido, se habla de discriminación laboral, a la cual se refieren Carmona y Veliz (2005) citados por Contreras (2016) “comprende el trato de inferioridad dado a personas por motivos ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo” (p. 18). Puede ser que la persona sufra discriminación tanto antes de la contratación, como dentro del lugar de trabajo.

*“Antes no me daban pelota porque solo tenía sexto grado pero también porque me rechazaban los recursos humanos en varias empresas porque decían que por mi sordera no me podían dar trabajo”* (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“Me costó que me contrataran en mi primer trabajo porque tenía que aprender muchas cosas”*. (PCD 1 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Además, de acuerdo con la información abordada en esta investigación, las mujeres sufren doble discriminación, ya que son discriminadas por el hecho de poseer una discapacidad y se suma a esto el factor género, tornando la situación de desempleo en mujeres más difícil:

*“Yo veo que a nivel de la empresa la aceptación hacia ese tipo de discapacidades ya es una cultura creada, pero con las mujeres no hemos sido exitosos”*. (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

En síntesis, la discriminación siempre está presente al hablar de temas de discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad, donde en la mayoría de los casos se discrimina por desconocimiento de las capacidades que estas personas pueden desarrollar y por la cultura que carece de sensibilización hacia esta población.

### **Subcategoría: Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral determina el grado de bienestar que tiene una persona en su trabajo. Chiang, Martín y Núñez (2010) se refieren a la satisfacción laboral como el “conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos

del mismo” (p. 156). Por lo tanto, la satisfacción laboral es la actitud de la persona hacia su trabajo y demás componentes que lo permean.

En el caso de las personas con discapacidad entrevistadas, su satisfacción laboral no es completamente adecuada, esto debido a que su lugar de trabajo se encuentra muy lejos respecto al lugar de residencia, lo que implica la inversión de mucho tiempo en traslados y por ende mucho dinero en transporte.

*“gasto mucha plata, casi cien mil por semana y yo necesito un trabajo más cerca en San José, con menos gastos”*. (PCD 4 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“para mí me siento bien en el trabajo, me gusta, lo único es la distancia donde vivo y quiero mejorar en un futuro quiero buscar otra empresa para ganar más”*. (PCD 1 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Aunado a esto, la satisfacción laboral se ve permeada de las experiencias que tenga la persona en su entorno laboral, las cuales en muchos casos no son las mejores debido a la falta de sensibilización y capacitación de las y los colaboradores de la empresa que no tienen alguna discapacidad, generando una brecha con las y los trabajadores que poseen una condición de discapacidad:

*“No tienen paciencia, le grita, le hacen hasta ver a uno a veces que uno no puede y que uno lo está haciendo feo o peor aún que uno no sabe hacer nada, entonces, generalmente pues aquí es, todo es un combo, o sea más que todo por los compañeros, no todos, hay compañeros que son especiales, pero hay compañeros, a mí en mi persona no me ha pasado, pero he visto: vea, vea (gritando fuerte) y yo digo , una persona así jamás va a aprender, menos una persona con discapacidad, por amor a Cristo, tener amor al prójimo primero que todo y después saber explicar, pero eso, ehhhh recursos humanos hace bien unas cosas pero eso no”*. (PCD 2 impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

*“A veces nos tienen que repetir cinco veces o más para que podamos entender, pero como uno es diferente no tienen paciencia”*. (PCD 1 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

*“Si es cierto que hay mucha gente, no toda, siento que se abusan de las personas con discapacidad, le cargan mucho trabajo y no es justo, tiene que ser parejo, o sea, si nosotros nos ponemos las pilas en el trabajo lo que sea, todo tiene que tener un nivel, no así, entonces siento que, algunas personas se aprovechan de nosotros la verdad, tanto de la sordera, porque no hablamos bien, más si no escuchamos, entonces peor todavía”.* (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

Todas estas experiencias de las personas con discapacidad que trabajan, afectan su satisfacción laboral, ya sea la distancia y el gasto económico en traslados del lugar de residencia a la empresa, así como la poca sensibilización en el entorno laboral, pueden generar sentimientos negativos hacia el trabajo, como disconformidad o desinterés por el mismo.

#### **Subcategoría: Adaptabilidad al puesto**

Al contratar una persona con discapacidad en una empresa, es indispensable que se tomen en cuenta las características como individuo de acuerdo a su discapacidad. Ordóñez (2011, p. 145) afirma que “en el proceso de inserción laboral de una persona con discapacidad, se requiere tomar medidas que garanticen el acceso y la permanencia de esta persona en su lugar de trabajo, respetando su individualidad y el tipo de discapacidad”. Tomar en consideración estas medidas, puede determinar el grado de satisfacción laboral de la persona con discapacidad, ya que esta se siente incluida y autónoma en su lugar de trabajo.

Estas medidas deben ser tomadas en cuenta desde el inicio del proceso de inserción laboral, cuando la persona con discapacidad se encuentra en su búsqueda de empleo, donde las adaptaciones se deben generar incluso desde el contacto inicial de la persona con la empresa, la entrevista, la selección, incluso si se requiere hacer alguna prueba o capacitación, esta población posee el derecho de que se adapten dichos pasos. En muchos de los casos, las empresas realizan la misma capacitación tanto para personas con discapacidad como para personas sin discapacidad.

*“Cualquier puesto y cualquier persona recibe una capacitación en su puesto verdad entonces una persona con discapacidad casi que recibe la misma capacitación que la que*

*puede recibir una persona que no la tenga”.* (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

De acuerdo con Ordóñez (2011), las empresas públicas o privadas tienen la obligación de realizar adaptaciones a sus espacios físicos, dotándolos de rampas, señales en braille, utilizando herramientas tecnológicas como *Jaws* para las personas con discapacidad visual, brindando el apoyo de intérpretes para las personas con discapacidad auditiva y adecuando los espacios para que se facilite el acceso y desplazamiento de personas que requieran el uso de sillas de ruedas. Sin embargo, es una realidad que todos estos ajustes que se deben realizar por parte de la empresa, en muchas ocasiones generan un gasto económico con el que no cuentan los empleadores, por lo tanto, prefieren no contratar a esta población.

*“Personas usuarias de sillas de ruedas di tenemos también situaciones del entorno a nivel de ambiente que este di no podemos en este momento trabajarlas, entonces este tipo de personas o este tipo de discapacidad no la contratamos...hay discapacidades que no hemos podido contratar verdad porque también la empresa no va hacer como grandes modificaciones en su entorno”.* (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

*“La empresa tampoco es que tiene la apertura de, yo sé que existe una ley verdad que por ejemplo si yo como persona con discapacidad necesito este software verdad el gobierno, el estado devuelve mediante esta parte fiscal esa inversión yo sé que existe pero aun así hay cierta resistencia, entonces si hacen ajustes pero que no sean muy grandes”.* (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

Es necesario que al realizar la contratación de personas con discapacidad en una empresa, se vele por el bienestar y la comodidad de la misma. Rodríguez (2010) afirma que

Es esencial destacar que los procesos de inserción o integración laboral implican años de trabajo a partir del momento en que se decide que un joven ocupará un puesto específico o desarrollará determinada tarea en una institución particular, puesto que ello conlleva: la labor de sensibilización correspondiente al personal del potencial lugar de trabajo; la preparación del joven para desarrollar las habilidades, destrezas y tareas que en ese lugar deberá poner en práctica; las aproximaciones sucesivas al lugar de trabajo; la valoración de la aptitud del puesto y los oficios que se asignarán en

relación con las necesidades, intereses y habilidades de la persona; así como la determinación de los apoyos y ajustes necesarios para que ésta lleve a cabo su labor en las condiciones aptas. (p. 39)

De acuerdo a lo anterior, es necesario que las empresas realicen estos ajustes siempre y cuando no sean desproporcionados, para que las personas con discapacidad disfruten de sus derechos laborales con total libertad y accesibilidad. Asimismo, se debe brindar cualquier apoyo técnico que la persona requiera para poder ejercer su labor de manera satisfactoria, incluyendo implementos de seguridad o cualquier adaptación que mejore la forma en que la persona realiza sus quehaceres, esto favorecería en su totalidad el proceso de inserción laboral de esta población.

*“Estoy en el puesto de encartonado pero el trabajo es normal, no hay problema, pero hay mucho polvo y me cae en los ojos y a veces yo me enfermo con gripe y de los ojos porque es mucho polvo todos los días”.* (PCD 4 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

A pesar de los esfuerzos que se realizan para la contratación de esta población, muchas de las empresas no cuentan con el capital para adaptar ciertos puestos de trabajo y esto se ve afectado también por la desinformación de los empleadores en este tema, disminuyendo las oportunidades para acceder a un trabajo digno de las personas con discapacidad. Esto evidencia que aún en el país hace falta invertir y sensibilizar en los espacios laborales para que la inclusión realmente se genere de acuerdo a las necesidades de la persona con discapacidad.

## **Factores protectores**

### **Subcategoría: Estilo de vida**

El estilo de vida de manera sencilla se puede definir como la manera en que viven las personas, abarcando actividades, rutinas y hábitos diarios, así como prácticas saludables o no que inciden directamente en la calidad de vida. Según Fernández del Valle, 1996; Rodríguez, 1995; Roth, 1990 citados por Lema, Salaza, Varela, Tamayo, Sarria, & Polanco (2010), el

estilo de vida se refiere a “los comportamientos habituales y cotidianos que caracterizan el modo de vida de un individuo y que suelen ser permanentes en el tiempo” (p. 72)

*“En cuanto en mi vida de antes de ahora, creo que ahora es más controlada mi vida, digamos soy más disciplinado en mi vida, porque bueno yo todavía estoy en citas en el CENARE [Centro Nacional de Rehabilitación], entonces tengo que hacer ciertos ejercicios todos los días, tengo que mantener una dieta todos los días y ciertas cosas entonces me he hecho más disciplinado en cuanto a la forma de vida, digamos ya no antes ¡hay que rico hay pollo frito vamos ver!, no ya no ahorita ya uno tiene que sentarse y sacar la calculadora y que cuantas calorías, voy perdiendo o voy por dentro, no gracias, no gracias regáleme por favor el que esta hervido”* (PCD 3 Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

A pesar de las limitadas oportunidades que tienen las personas con discapacidad para acceder al mundo laboral, el hecho de tener un trabajo digno incide positivamente en la vida de esta población. Según Millán (2002):

Las personas con discapacidad asumen responsabilidades en cuanto a su actividad laboral, que serán mayores o menores en función del grado de integración que ésta alcance. El trabajo se relaciona también con la satisfacción que una persona tiene con su propia vida y con la salud, tanto física como mental, de manera positiva, es más, la intervención en actividades con cierto significado y con una finalidad determinada va asociada con una mayor longevidad. Es una fuente de equilibrio y calidad de vida. La persona que trabaja tiene más posibilidades de ser autosuficiente, de vivir. (p. 35)

Por lo tanto, el trabajo en las personas con discapacidad mejora la calidad de vida y proporciona autonomía en la persona, influyendo en un estilo de vida saludable. En este sentido, esta población tiene mayores posibilidades de sentirse satisfechos con su vida cuando gozan del derecho al trabajo digno y lo disfrutan en su estilo de vida.

*“Yo creo que el sentirse útil, el sentirse que usted puede conseguirse su sustento por sus propios medios que no depende de nadie, eso le ayuda a uno di al autoestima a muchas cosas”* (PCD 3 Polymer, comunicación personal, 22 de agosto del 2019)

Esta persona con discapacidad entrevistada, menciona la importancia de “sentirse útil”, la cual es una necesidad de las personas en general y logra satisfacerla mediante el trabajo. Rodríguez (2010) afirma que

En el caso de las personas con discapacidad, donde toma especial importancia la preparación para un oficio o profesión y la posibilidad de ejercerla, con la consecuente remuneración que le permite no solo cierto grado de independencia económica sino también desarrollar el sentido de productividad y fortalecer el concepto de su valor como persona. El trabajo, entonces, goza en este caso del mismo valor que lo tiene para cualquier otra persona sin discapacidad y que a la vez se lo plantea como parte de su proyecto de vida. (p. 33-34)

Asimismo, en el estilo de vida tiene gran relevancia la satisfacción personal. Este término se refiere al grado de bienestar y sentimiento de conformidad que cada ser humano tiene con respecto a su vida personal en general. Para Cardona, y Agudelo (2007) la satisfacción personal es la: “satisfacción con la vida y está relacionada con la valoración individual de la calidad de vida, regida por apreciaciones subjetivas y objetivas donde se trasciende lo económico y se mira la percepción, opinión, satisfacción y expectativas de las personas” (p. 242).

*“O sea donde empecé a tener mi primera vez la tarjeta del banco y que sacar plata, y yo al principio digo yo: yo con treinta y algo y así, y yo sentía que tenía como millones, y yo le decía a mi mamá: mami vea!”* (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

De este modo, se puede apreciar que la satisfacción personal se determina mediante diferentes aspectos, los cuales deben indicar que la persona es feliz con la vida que está viviendo y sentirse complacido con sus logros y con su construcción personal a lo largo de la vida.

### **Subcategoría: Resiliencia**

La resiliencia es parte de los factores protectores ya que esta característica personal determina la capacidad que tienen las personas para salir adelante en cualquier situación, en

este caso, la capacidad que tienen las personas con discapacidad para enfrentarse a la vida a pesar de su condición. Uriarte, J (2005, p. 61) cita a Luthar y Cicchetti (2000); Werner (1984) y define que la resiliencia es: “el proceso que permite a ciertos individuos desarrollarse con normalidad y en armonía con su medio a pesar de vivir en un contexto desfavorecido socioculturalmente y a pesar de haber experimentado situaciones conflictivas desde su niñez”.

Aprender a vivir con una discapacidad, es una lucha constante de muchas personas que tienen esta condición, enfrentarse a diferentes retos y barreras que el contexto y la misma persona pone frente a ella. Sin embargo, la actitud y la capacidad con la que cada persona asume la vida, es la que puede determinar su satisfacción personal y los logros que tenga en su desarrollo. Suriá (2012) menciona que

La condición de discapacidad causa múltiples cambios en la vida de una persona, poniendo en juego distintos mecanismos que le permiten adaptarse a la nueva situación y aprender a vivir con restricciones importantes que requieren un esfuerzo para realizar una vida normalizada. (p.75)

*“Pero bueno diay vea a lo que yo voy creo que todos estamos en un mismo canal las cuando uno enfrenta una discapacidad, una pérdida de una extremidad o lo que sea, uno más bien trata de enfrentar las cosas, hay personas que no obviamente, hay personas que se echan a morir y dicen ya no sirvo para nada y es ahí donde lo afecta directamente a uno, pero como nosotros cuatro que estamos acá que estamos enfrentando aquello, la discapacidad la tiene el empleador más bien o las demás personas que no lo creen capaz a uno y a veces uno es más capaz que aquellas que tienen completamente sano”*. (PCD 1 Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

*“Pero en la vida sonrío, le doy gracias a Dios, por la segunda oportunidad de vida y aprender de ellos y de las personas realmente especiales que me rodean y como le digo vivir al máximo como si fuera lo último”*. (PCD 2 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

Estas personas han logrado ser resilientes y llevar una vida con normalidad a pesar de su condición, esto ha favorecido su proceso de inserción laboral y que posteriormente se

colocaran en un puesto de trabajo. La resiliencia sin duda es una característica que incide en el éxito de cualquier persona.

### **Subcategoría: Apoyo familiar**

De acuerdo con Jiménez, Mendiburo y Olmedo (2011), el concepto de apoyo familiar no ha sido estudiado a profundidad por lo que no existe una definición concreta, sin embargo, plantean que este constructo abarca varias dimensiones, entre ellas comunicación, resolución de problemas, conflictos intrafamiliares, grado de afectividad y buen planteamientos de reglas. Asimismo, estos autores citan a Moreno, Sanz, Rodríguez y Geurts (2009) y afirman que el apoyo: “se relaciona también con otros constructos de interés de estudios como son depresión, locus de control, autoconcepto, estrategias de resolución de conflictos, entre otros” (p. 319). Esto permite comprender que el apoyo familiar es un aspecto determinante en el desarrollo de la vida de las personas, así como en la inserción social y laboral.

*“Yo creo que el apoyo de la familia es fundamental, se pasa por etapas primero lo meten a uno en una burbuja para que no le pasa nada, luego lo mandan a uno a cositas controladas y ya a soltarlo y tratarlo como una persona normal “ (PCD 3 Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).*

*“Nos damos cuenta que hay una familia detrás que le ha brindado todas las herramientas posibles cuando llega una persona aquí con alguna discapacidad y tiene miles de habilidades porque le han brindado todos los apoyos que han requerido o le han estimulado desde pequeño a desarrollar un montón de habilidades, entonces sabemos que hay familias que han sido un pilar importantísimo en para esas personas y que son aquellas que generalmente muestran un mayor desarrollo de habilidades pero esas familias son muy escasas”. (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019).*

De manera más concreta en el ámbito familiar, Riquelme, Rojas y Jiménez (2012, p. 205) citan a King, Mattimore, King y Adams (1995) y mencionan que:

El apoyo familiar estaría constituido por conductas verbales y no verbales en las que se produce un intercambio, ya sea de tipo informativo o afectivo, las cuales dan muestra, en el caso de un trabajador, de que su familia valora su esfuerzo y labor en

el trabajo e incluso están dispuestos a mostrar su ayuda compartiendo responsabilidades”.

Por tanto, para este estudio, el apoyo familiar se conforma de todas aquellas conductas que manifiestan unión, comprensión, afecto y ayuda que brinda la familia a la persona con discapacidad, promoviendo su bienestar personal, familiar, social y laboral. *“Bueno mi mamá me ha apoyado para que salga adelante, porque mi mamá no quiere un vago, entonces me dijo que buscara trabajo, mi mamá siempre me regaña mucho, pero es un buen ejemplo porque mi mamá me ha considerado mucho y entonces yo mismo busqué trabajo. Mi mamá me dijo: sea positivo y lógrelo, gracias a mi mamá es que yo encontré trabajo y ahí aprendí!”* (PCD 1 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

Sin embargo, a pesar de que existen casos de familias que apoyan la independencia de las personas con discapacidad, es una realidad que en muchos de los casos éstas se tornan sobreprotectoras, limitando las posibilidades de la persona por miedo a que se expongan a una sociedad que puede excluirlos.

*“Yo tengo mi discapacidad porque a mi mamá no le gusta que le hable en señas, después cuando tenía 17 años vi a las personas sordas y yo no sabía LESCO, y más adelante aprendí, pero cuando mi mamá me vio me dijo: ¿y por qué estás aprendiendo LESCO? Y a mi mamá no le gustó y yo le dije: Diay mami usted nunca me enseñó”* (PCD 3 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

*“La primera vez que trabajé mi hermano me ayudó a entregar los papeles y tenía que aprender desde el inicio donde estaba el lugar de trabajo, porque mi mamá nunca me dejaba salir y yo no sabía ni donde estaba”.* (PCD 3 Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

*“Y otro chico sordo que vino a entrevista y el papá paso llamándome constantemente, digamos como si su hijo fuera un bebé, luego este otro caso de un muchacho sordo el sí tenía experiencia laboral entonces como son sordos nosotros llamamos a los familiares que por favor le den el mensaje, entonces el papá me dijo que por favor no lo tomara en cuenta que era demasiado largo de donde él muchacho tenía que viajar, digamos el muchacho vivía en San José y que viajara hasta aquí a coyol era un riesgo enorme entonces que por favor no*

*insistiera que no lo llamara más”* (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

La sobreprotección familiar, tiene efectos negativos en el desarrollo de cualquier persona. Gutiérrez (2014, p. 21-22) cita a Vázquez (2007) y menciona que la sobreprotección familiar en personas con discapacidad es definida como

Una inadecuada interpretación de la afectividad o de la protección que ejercen las personas cuidadoras sobre sus hijos/as con discapacidad. Ésta se caracteriza por tratar de evitarles la mayor cantidad posible de riesgos y dificultades que entraña la vida, limitando sus posibilidades de desarrollo. Se trata de llevar a cabo medidas que van más allá de lo razonablemente esperado para protegerles de forma exagerada.

Asimismo, esta autora cita a López (2008) y se refiere a las consecuencias que tiene la sobreprotección familiar en una persona que ha sido sobreprotegida por su familia, las cuales se caracterizan por bajo autoconcepto, donde la persona no se siente satisfecha con sí misma, falta de autonomía y seguridad, no desarrollan el aprendizaje de habilidades de autocuidado, no tienen interés por asuntos personales, delegando responsabilidades propias a otros.

*“Entonces hemos encontrado que personas con alguna discapacidad que uno la ve y es una discapacidad muy leve pero su familia la hace ser gravísima entonces desde ahí ya nos damos cuenta que la persona tal vez no tienen un montón de herramientas y habilidades que se necesitan para incorporarse a un mercado laboral”*. (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019).

*“Cuando encontramos una familia sobreprotectora ya vamos a encontrar un montón de carencias en la persona de competencias, de habilidades, de independencia que le va a limitar a un más incorporarse a un mercado laboral entonces eso es una de las mayores limitaciones”*. (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019).

Es evidente que la sobreprotección familiar limita el desarrollo de autonomía e independencia en las personas con discapacidad, influyendo negativamente en la capacidad que tiene esta población para enfrentar diferentes situaciones que se le presentan en el

contexto en el que se desenvuelve, incluso podría generar en estas personas una actitud de victimización ante su condición a diferencia de las familias que apoyan, quienes proporcionan herramientas para enfrentar la vida de manera más independiente y resiliente.

### **Subcategoría: Educación**

La educación puede considerarse como un factor protector debido a que en cualquier persona se da la relación: a mayor nivel educativo, mayores y mejores oportunidades laborales tendrá. Camacho (2017, p. 46) cita a la OIT (2000) y determina que

La educación y la formación son un medio para potenciar a las personas, mejorar la calidad y la organización del trabajo, aumentar la productividad y los ingresos de los trabajadores, fortalecer la capacidad competitiva de las empresas y promover la seguridad en el empleo, y la equidad y la inserción sociales. Por consiguiente, la educación y la formación son la piedra angular de un trabajo decente.

Por lo tanto, la escolaridad de una persona con o sin discapacidad promueve las oportunidades laborales y su desarrollo personal. Sin embargo, es una realidad que las personas con discapacidad tienen mayores dificultades para acceder a la educación debido a la desigualdad existente en la sociedad.

*“La falta de oportunidades educativas, de estudio, porque las personas generalmente desde, digamos, desde que nacen con una discapacidad ya desde pequeños empiezan a encontrar barreras en su entorno y desde el tema educación ya son un montón de limitaciones que ellos enfrentan a veces son personas que desde pequeños los pasan a aula integrada y uno ve que tal vez con cierto apoyo hubiera podido estudiar en un aula regular por ejemplo, y entonces ya vemos que su título le permite ir a secundaria de igual de educación especial o ahora los que se llaman, eh plan nacional los colegios de plan nacional, y ya sabemos que ese título a un futuro también le va a seguir causando ciertas dificultades para acceder al mercado laboral y a otros cursos incluso el INA por ejemplo, a veces piden de requisito noveno año y bachillerato y llegamos con un título de cuarto o tercer ciclo de educación especial, etapa vocacional o pre vocacional y ya quedamos fuera de ese curso, entonces otra limitación sumamente importante es el tema educativo que desde la escuela o los colegios ya se les empieza a cerrar puertas y vemos como el exceso de requisitos incluso en una formación*

*técnica o en una formación de cursos libres o de cualquier curso a nivel nacional casi usted siempre se va a encontrar requisitos que los dejan también fuera de esas posibilidades”.* (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019).

Esta limitación que tienen las personas con discapacidad de acceder a la educación y de formarse para obtener mejores oportunidades a futuro, condicionan el proceso de inserción laboral, ocasionando que esta población tenga menores oportunidades laborales. Esto además influye en la calificación de los empleos a los que pueden acceder estas personas, tal y como se ha indagado en la justificación de este estudio, las personas con discapacidad en el país tienen mayores oportunidades en trabajos de baja calificación, esto según datos del Estado de la Nación (2014).

*“Eso si el requisito que se pide para el ingreso a nivel de los operarios de planta es que sepan leer y escribir y las operaciones básicas, verdad entonces ni siquiera es que tengan un título de sexto grado”.* (E. Montero, comunicación personal, 22 de agosto de 2019)

*“Generalmente lo mínimo que pedimos es que tenga primaria completa”.* (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

Así como es de vital importancia que las personas con discapacidad accedan a la educación, también es aún más importante que la educación sea de calidad, donde se pueda formar para la empleabilidad y favorecer el desarrollo de competencias. De acuerdo con Ordóñez (2011) “para lograr una verdadera inserción laboral debemos empezar mejorando la educación y la formación ocupacional. Es importante que se desarrollen las competencias y capacidades de esta población”. (p. 145)

*“El INA les da muchas...es como la institución a la cual tienen un mejor alcance porque no tienen que tener precisamente bachiller digamos el techo de estudio es como más bajito pero no necesariamente hay mercado para eso verdad”.* (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto de 2019).

*“Podríamos hablar también por ejemplo de una multi actual, que dice que necesitás más formación, pero al mismo tiempo se dice que quien tenga la formación y el título no*

*necesariamente va a ser el que te defina si entras o no entras al mercado de trabajo, sino tus competencias”.* (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019).

La educación sin duda es un factor condicionante de cualquier oportunidad laboral, sea para una persona con discapacidad como para una sin discapacidad, sin embargo, para esta primera población mencionada, el acceso a ésta ha sido limitado y en muchas ocasiones donde si se logra el acceso, el sistema es deficiente, tanto a nivel de primaria, secundaria o estudios superiores; lo que refleja la importancia de mejorar la educación para esta población en el país, la cual garantice la formación de habilidades y capacidades necesarias para la empleabilidad.

### **Categoría 3: El papel de la Orientación en la inserción laboral**

La Orientación es de vital importancia en este tema debido a la tarea que tiene esta disciplina de favorecer los procesos de inserción laboral de las personas en general. Sin embargo, es necesario que también sea una tarea de las personas profesionales en Orientación poder ejercer esta labor con las personas con discapacidad. Es una realidad que, en Costa Rica la Educación Especial y Trabajo Social han sido las disciplinas que más se encuentran involucradas con esta población, tal y como se denoto en el estado del arte de la presente investigación, pero se ha visto la necesidad de que la disciplina de Orientación contribuya en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad.

El proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad es un tema que no se ha tratado a profundidad desde la disciplina de Orientación, como se evidencio en el estado del arte de esta investigación por lo que existen muchos vacíos y mucho que implementar desde la profesión para poder lograr resultados exitosos en este campo.

Por todo lo anterior es importante que las y los profesionales en Orientación creen o tengan a su disposición herramientas las cuales faciliten y encaminen en los procesos de inserción laboral, por ello elaboramos una guía práctica para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad desde la disciplina de Orientación: Método para colaboradores de la empresa y Personas con Discapacidad, este se realizó con base en las seis etapas del ciclo vital del colaborador, las cuales nos proporcionan una guía de la relación de una empresa con sus colaboradores, además es un modelo que le permite a la empresa ver la

forma en la que sus colaboradores reaccionan o interactúan en su empresa las cuales son las siguientes de acuerdo con Besa (2018)

- **Atracción:** en esta fase la empresa desea ser reconocida, es decir se desea dar una imagen atractiva a la empresa. Se desea mejorar el posicionamiento de la empresa.
- **Reclutamiento:** en esta fase se pretende identificar y llevar a la empresa a sus futuros colaboradores, es importante las personas con alguna referencia y es necesario ser específico en la descripción del cargo.
- **Inducción:** se da a los colaboradores una descripción del cargo claro y rápida, se hablan de los valores de la empresa y de las expectativas de ambos. También se da un seguimiento regular.
- **Desarrollo:** en esta etapa el principal objetivo es animar a sus colaboradores a su crecimiento profesional y para ello la empresa da oportunidades. Puede darse una ayuda económica para la realización de cursos, seminarios o conferencias.
- **Retención:** la empresa se preocupa porque sus colaboradores estén felices en su rol y promover un sentido de pertenencia en la empresa, ya que esto es positivo en sus responsabilidades en la empresa. Para lo cual la empresa brinda reconocimiento a sus empleadores.
- **Desvinculación:** este es el fin del ciclo del colaborador, lo cual puede darse por varias razones: jubilación, despido, cambio de trabajo, entre otros. Pueden realizarse técnicas como por ejemplo una entrevista de salida, en la cual se obtenga la información real de su salida de la empresa, entre otros datos.

**Guía práctica para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad desde la disciplina de Orientación: Método para colaboradores de la empresa y Personas con Discapacidad**

El método para colaboradores de la empresa y Personas con Discapacidad se realizó con base en las seis etapas del ciclo vital del colaborador, las cuales nos proporcionan una guía de la relación de una empresa con sus colaboradores.

|                      |
|----------------------|
| <b>Guía práctica</b> |
|----------------------|

| Etapa del ciclo de vida del colaborador | Población                   | Actividad  |
|---|-----------------------------|--|
| Atracción                               | Colaboradores de la empresa | Taller: Se realiza un taller inicial para que las personas encargadas de reclutamiento conozcan más acerca del tema de discapacidad, logrando una familiarización ante posteriores contrataciones de esta población. |
|   |                             | Capacitación: Se realiza una capacitación para que las y los encargados de reclutamiento conozcan diferentes aspectos necesarios para tomar en cuenta en la inserción laboral de personas con discapacidad.          |
|   |                             | Panel: Se realiza un panel con diferentes personas encargadas de reclutamiento, las cuales brindan su testimonio al haber contratado a personas con discapacidad en sus empresas.                                    |
|   | Personas con discapacidad   | Campana Web: se realiza una página web en la cual la empresa realice publicidad acerca de los beneficios de una empresa inclusiva.   |

|               |                             |  |
|---------------|-----------------------------|--|
| Reclutamiento | Colaboradores de la empresa | Asesoramiento: se asesora al personal de recursos humanos para crear una matriz para analizar el nivel de exigencia y habilidades requeridas por puesto vs los tipos de discapacidad; para identificar las personas idóneas.   |
|               |                             | <p>Recorrido: Se realiza recorrido en las instalaciones de la empresa para que las personas encargadas de reclutamiento valoren los espacios físicos y determinen fortalezas y aspectos por mejorar en cuanto a accesibilidad, ajustes razonables, barreras físicas y comunicacionales presentes en la empresa.</p> <p>Se realiza un plan de mejoras en el cual se contemplan los aspectos por mejorar, los posibles gastos y la forma de financiamiento.</p>  |
| Inducción     | Colaboradores de la empresa | <p>Apertura de posibilidades. En primer lugar se busca el convenio con Prevocacionales, CAIPAD y otras entidades o personas interesadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad. En segundo lugar se les otorgan espacios para que las personas con discapacidad realicen pasantías cortas.</p> <p>Ejecución del proceso de inserción laboral para personas con discapacidad. Se realiza el correcto proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, presentado en esta investigación planteado por Ambroggio (2017), siguiendo los pasos respectivos.</p> |

|            |                             |  |
|------------|-----------------------------|--|
|            | Personas con discapacidad   | Proceso de independencia personal para un mayor desarrollo empresarial: Se realizará un proceso el cual se llevará a cabo mediante tres talleres (diferentes días), donde se abordarán aspectos importantes de independencia personal, con la finalidad de que se lleve a cabo una exitosa inserción laboral. Se atenderán dudas que emerjan.  |
|            |                             | Cápsula informativa de valores empresariales. Se realizarán afiches con ilustraciones (llamativos) en cada afiche se mostrarán valores empresariales con la finalidad de informar a la población total.  |
|            |                             | Proceso de sensibilización para un mayor desarrollo laboral. Se realizará un proceso el cual se llevara a cabo mediante tres talleres (diferentes días), donde se abordan los mitos, estereotipos, estigmas acerca de la discapacidad y de las personas con discapacidad.  |
| Desarrollo | Colaboradores de la empresa | Se realizan diferentes actividades trimestralmente para la capacitación y crecimiento profesional de las y los colaboradores. Los temas a trabajar serán valorados de acuerdo a las necesidades que las mismas personas trabajadoras indiquen y que sean de interés para fortalecer el desempeño de los mismos en el campo laboral.  |
|            | Personas con discapacidad   | Fortalecimiento de competencias: Se realizará un proceso que se llevará a cabo mediante tres talleres (diferentes días) en el cual se identificará el nivel de competencias que poseen, con la finalidad de fortalecerlas.<br>Convenio INA: Se contactará INA con la finalidad de realizar un convenio en donde la empresa pueda contribuir con el espacio físico para clases ya sea de inglés o de alguna otra capacitación de índole para la empresa y que el INA pueda facilitar capital humano (profesor). |

|                |                             |  |
|----------------|-----------------------------|--|
| Retención      | Colaboradores de la empresa | Se conforma un grupo de colaboradores de la empresa con la finalidad de velar por la igualdad y no discriminación en la empresa. Este mismo grupo tendrá la tarea de notificar cualquier acto de discriminación, violencia o desigualdad entre compañeros. Asimismo, la organización de actividades para la inclusión dentro de la empresa.  |
|                | Personas con discapacidad   | Proceso de “Clima organizacional”: Se realizará un proceso el cual se llevará a cabo mediante tres talleres (diferentes días), se abordarán los componentes principales del clima organizacional.  |
|                |                             | Campaña de No discriminación laboral: Se realizará un video educativo e informativo acerca de la discriminación laboral hacia las personas con discapacidad. Este video puede mostrarse en las reuniones de los diferentes departamentos en la empresa.  |
|                |                             | Charla invitado especial Dax Jaikel: Se presentará a un invitado especial, el cual es una persona con discapacidad que ha logrado insertarse en el mundo del trabajo, comentará su historia y dará una enseñanza de superación y resiliencia. Por ejemplo Dax Jaikel, ciclista costarricense que posee discapacidad física (amputación de una de sus piernas), es competidor a nivel internacional y empresario. |
| Desvinculación | Colaboradores de la empresa | Se realiza una “entrevista de salida”, en la cual él o la colaboradora que salga de ese puesto de trabajo, brinde información importante a cerca de su percepción en la empresa, además de conocer las habilidades y capacidades del trabajador para tomarlas en cuenta para la contratación de un nuevo colaborador que cubra el puesto de trabajo.   |
|                | Personas con discapacidad   | Buzón de recomendaciones inclusivas: Se colocará un buzón llamado “Recomendaciones inclusivas” en el cual todas las personas pueden depositar  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | sus sugerencias con la finalidad de detectar barreras existentes en la empresa, esto será de forma confidencia y anónima. |
|--|--|---|

*Nota:* Elaboración propia.

### **Subcategoría: El papel del y la profesional en Orientación en la atención de la persona con discapacidad**

La persona profesional en Orientación es una persona facilitadora de procesos formativos el cual acompaña a la persona con discapacidad en su proceso de desarrollo personal esto para fortalecer debilidades de la persona. Es importante mencionar cual es la labor del o la profesional en Orientación, Naranjo (2011) hace mención de ella

Sin duda, la labor del orientador y la orientadora es muy delicada e importante, pues trata directamente con el ser humano, como individualidad única, en un afán de que se desarrolle y aproveche al máximo sus potencialidades, pueda dirigir su vida de forma autónoma y responsable y finalmente pueda identificar y tratar de alcanzar aquellos propósitos que le den una mejor calidad a su estilo de vida y un significado positivo a su existencia. (p.1)

*“yo creo que la orientación es eso es un proceso de formación para el desarrollo de las herramientas de cada persona a partir de su realidad, de su contexto, de su condición, de sus habilidades y capacidades porque como le digo necesitamos que ellos sean dependientes también en su propia búsqueda de empleo o desde acá que verdad ese es el fin de ellos encontrar un trabajito”* (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019).

Como profesional se debe estar comprometido a brindar un servicio de calidad, en el cual la persona se sienta cómoda, tranquila y que se aproveche al máximo sus potencialidades, esto con la finalidad de que se desenvuelva de la mejor manera y además logre permanecer en su trabajo. Como lo menciona Naranjo, para que el proceso sea realmente de provecho y exitoso para la persona.

Es importante mencionar que como profesional en Orientación trabajemos bajo el modelo social de la discapacidad, el cual ve a la persona en su totalidad, de forma integral, no únicamente su deficiencia, ya que la discapacidad no está en la persona, sino en el contexto en el cual se desarrolla, utilizar este modelo nos obliga a liberarnos de muchos mitos o estereotipos que se han creado a lo largo de la historia acerca de la discapacidad en general.

Es relevante abarcar temas laborales, como por ejemplo autoestima, va a mejorar considerablemente su estado de ánimo, lo cual va a impactar positivamente en la labor que realiza en la empresa, logrando un mejor desempeño e inclusive mejores relaciones interpersonales.

De acuerdo con Naranjo (2011) la persona profesional en Orientación debe poseer ciertas actitudes hacia la persona orientada, dentro de ellas están

1. Creencia en la capacidad de la persona para cambiar: esta creencia es central para el trabajo del orientador. Si las personas son incapaces de cambiar para que trabaje con ella.
2. Creencia en el valor de cada persona: el orientador debe tener la actitud de que el orientado es digno de estima positiva debido a que es humano, tiene fortalezas y limitaciones individuales y posee la capacidad para vivir más efectivamente.
3. Libre de prejuicios: los orientadores y orientados frecuentemente difieren en términos de nivel educativo, posición social, grupo cultural o étnico, sexo y otras características.
4. Derecho a ser diferente: el orientador debe permanecer con su mente abierta hacia las diferencias idiosincráticas de sus orientados. (p. 7-8)

Con respecto al primer punto en el cual la autora se refiere al creer en la capacidad de cambio de la persona, es importante que como profesional realmente creamos en la persona y en que lo que estamos trabajando va a impactar positivamente en su vida y se va a lograr alcanzar la meta deseada, ya que si nuestra actitud es negativa ante la persona y el proceso, claramente la persona va a percibirlo y el proceso no va a ser exitoso. Es importante que las personas encargadas en la empresa (jefes, recursos humanos) creen en la persona con discapacidad, que tenga una mente abierta y libre de prejuicios esto con la finalidad de que creen que cada persona colaboradora es capaz de hacer su trabajo con éxito y que si surge algún inconveniente en su tarea, este puede remediarlo y aprender.

*“a veces no nos entienden pero tenemos otras habilidades”* (PCD 4, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

*“este para la gente al verlo a uno creen que es la incapacidad de uno también va a ser incapacidad para el provecho en la elaboración”* (PCD 2 Polymer, comunicación personal, 22 de agosto de 2019).

En el segundo punto el cual se menciona que como profesional debemos saber que cada persona que atendemos tiene un valor y este debe ser igual al atender a una persona con discapacidad o sin discapacidad, ya que por el hecho de ser persona merece todo nuestro respeto y nunca marcar diferencias, ser consiente que cada orientado u orientada tiene sus fortalezas o limitaciones pero que definitivamente tiene la capacidad de salir adelante y que gracias a las herramientas que se le proporcionen a la persona en su trabajo puede hacer su labor con éxito.

*“Siempre hay alguien ahí que siempre le dice a uno: ah no, es que usted no oye, es que usted no sabe escribir, entonces siempre tiene que haber algo”* (PCD 2, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Este tercer punto es muy importante al trabajar con la persona con discapacidad, ya que como profesional en Orientación es un deber liberarnos de los prejuicios que nos han permeado de actitudes negativas, mitos, estereotipos o inclusive el rechazo hacia esta población, ya que si se presenta un sistema de creencias negativas por parte del profesional estas pueden interferir negativamente en el proceso. Liberarnos del “pobrecito”, tener ideas erróneas como por ejemplo creer que esta población siempre va a necesitar ayuda, aislarlos o sobreprotegerlos, ya que todas estas actitudes son negativas y afectan directamente la autoestima de la persona con discapacidad.

*“Mire tenemos muy buenos operarios, ellos nos ayudan y ellos nos han ayudado en eliminar discriminaciones que se dan por sexo, por edad; verdad que seamos más abiertos”* (J. Araya, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

Por último es importante cultivar el derecho a ser diferente tengamos o no una discapacidad somos diferentes, tenemos distintos valores, actitudes, destrezas, habilidades, y es en esta diversidad donde está la riqueza; la persona profesional en Orientación debe ser consiente de esta diversidad para lograr la aceptación total como lo menciona la autora. Por ejemplo en el ámbito laboral es importante saber que hay personas muy buenas para cierta

labor más que para otra, es ahí el trabajo de la persona profesional en Orientación, en lograr que la persona se conozca y pueda identificar qué es lo que le gusta y en cual labor logra desempeñarse de una mejor manera, lo cual beneficiaría a la empresa ya que tendría una mejor producción y a la persona con discapacidad ya que se sentirá satisfecho y a gusto con la labor que realiza.

*“Para mí, yo soy una persona normal, yo me siento solamente sordo, tengo mucha habilidad visual, con las manos, juego futbol, yo jugaba con la selección de sordos, he viajado a Panamá, Venezuela y Brasil, y ahora me siento normal junto con los oyentes”* (PCD 1, Impresora Delta, comunicación personal, 28 de agosto de 2019)

De acuerdo con Murillo y González la principal tarea en esta disciplina es la valoración integral de cada persona desde su individualidad, con todas sus limitaciones y fortalezas. En este sentido, la persona con discapacidad puede reconocer hasta dónde puede llegar a pesar de sus limitaciones, evidenciando la importancia de aplicar un proceso de Orientación donde el conocimiento de sí mismo juega un papel fundamental en cualquier intervención.

*“Lo primero es poder acompañar a la persona con discapacidad a reconocerse como persona, primero, segundo como persona con alguna limitación en algún funcionamiento, porque a veces ellos creen que pueden hacer muchas cosas que podrían estar limitados, hay que hacer una conciencia en ese sentido, de que la limitación la tiene el contexto? Si está bien, pero la tiene, entonces tenemos que jugar con esa parte”* (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019).

*“Asesorar a la persona con discapacidad para tratar de emmm, mediante un buen proceso de Orientación laboral, emmm, favorecer cada una de las incertidumbres que tenga alrededor de su perfil profesional en el ámbito de nosotros y tratar de volcarla en una certeza, tratar de volverla en una certeza en este mar de incertidumbres como dice Morin”.* (F. González, comunicación personal, 19 de setiembre de 2019)

La valoración integral consiste en una indagación en las áreas de la persona, se puede trabajar mediante el Enfoque del Círculo de Bienestar Integral, el cual permite indagar la dimensión física, emocional, social, ética y vocacional, a partir de ello es posible determinar

factores de riesgo de la persona, los cuales pueden ser trabajados en futuras sesiones individual o grupal (con personas con factores de riesgo similares) esto con la finalidad de reducir esos factores. La persona profesional en Orientación en sus sesiones puede reducir esos factores de riesgo mediante el fortalecimiento de habilidades, procesos vocacionales, entre otras

### **Subcategoría: La Orientación y el abordaje del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad desde la interdisciplinariedad**

En este grupo interdisciplinario la persona profesional en Orientación puede trabajar potenciando los factores protectores de la población con discapacidad como por ejemplo estilo de vida, resiliencia, apoyo familiar y su educación entre otras, inclusive sería de gran relevancia trabajar con todos los y las colaboradores de la empresa, esto con la finalidad de que se potencie el trabajo en equipo, la comunicación, empatía, entre otras. Para trabajar estas temáticas se pueden crear grupos focales, talleres, entre otras. Si avocamos esto a una empresa, la persona profesional en Orientación puede trabajar interdisciplinariamente con profesionales como por ejemplo Recursos Humanos y Salud Ocupacional, esto con la finalidad de crear estrategias o resolver situaciones que se presenten con las personas colaboradoras.

De acuerdo con Bisquerra (2001) y Sebastián (2003) citados por Frías (2015) dentro de las funciones que el profesional en Orientación puede realizar dentro de los equipos interdisciplinarios están:

- **Función de organización y planificación:** son todas las acciones que desempeña la persona profesional en cuanto al desarrollo de programas y proyectos y de toda su labor profesional en un determinado centro de trabajo. Desde un ambiente empresarial él y la profesional en Orientación puede desarrollar un plan que permita abordar una temática necesaria en la empresa ya sea a nivel de la persona con discapacidad, colaboradores, jefaturas.
- **Función asesora:** Está dirigida a que otras personas reconozcan dificultades en su manera de actuar, que con la asesoría se dan beneficios de manera indirecta. El

profesional en Orientación puede asesorar a los demás profesionales de distintas áreas en temas de interés colectivo, como por ejemplo: inclusión, discapacidad, temas laborales, discriminación laboral, entre otros.

- **Función formativa e informativa:** la información que proporciona la persona profesional se relaciona con las personas mismas y del medio que les rodea y que contribuye a la toma de decisiones. En este sentido las herramientas tecnológicas son una gran ayuda para el cumplimiento de esta función. El profesional en Orientación por medio del modelo de intervención tecnológico, puede desarrollar temáticas informativas tanto para el equipo interdisciplinario como para la empresa en general, estos temas pueden ser sugeridos por los distintos profesionales o las jefaturas, ya que deben ser temas de interés en general.
- **Función de evaluación e investigación** denota todas las acciones que desarrolla la persona profesional para valorar el resultado y el impacto de todas sus intervenciones. Asimismo se incluyen acciones para conocer y determinar por ejemplo necesidades de la población con la que trabaja. Es importante y necesario que profesional en Orientación investigue y evalúe temáticas necesarias y de interés a nivel empresarial, esto tal y como lo mencionan los autores con el fin de conocer el impacto en la población.

Es importante que cada uno de estos procesos se realice desde los procesos básicos de Orientación, ya que su conocimiento de sí mismo y del medio realmente hacen la diferencia en la toma de decisiones. El potenciar estos factores protectores en la población puede reducir y contrarrestar los factores de riesgo que posee la persona como por ejemplo la discriminación en su lugar de trabajo.

*“Tenemos que buscar, analizar, básicamente los procesos de Orientación, ir buscar el contexto, analizar lo que uno presenta, que facilidades representa para desarrollar una cosa, que limitaciones me presenta y cómo puedo yo como orientador acompañar a la gente para desmitificar algunas cosas, sensibilizar en otras y abrir o generar nuevos espacios, contactos, comunicación con estas organizaciones, acompañados, eso sí tiene que ser un*

*trabajo interdisciplinario no lo podemos hacer solos*". (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019).

*"Los Orientadores y ninguna disciplina lo es todo para poder trabajar un fenómeno tan grande como es el fenómeno del trabajo, y cualquiera que quiera trabajar sola, solita, en tema de trabajo se va a quedar corta, entonces en un ámbito como este el trabajo multidisciplinar es obligatorio y a nosotros a veces nos cuesta mucho, trabajar con otros profesionales"*. (F. González, comunicación personal, 19 de setiembre de 2019)

Estos profesionales en Orientación hacen hincapié en la importancia de lograr el trabajo interdisciplinario, el permearse de la forma de trabajar de otras disciplinas, por ejemplo recursos humanos, que puede aportar mucho en este proceso. Además, para la parte de personas con discapacidad se puede contar con profesionales de Educación Especial para que se realice un aporte en las líneas de trabajo a seguir con las personas con discapacidad. La intervención de estas tres disciplinas, como un ejemplo, en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, sin duda cambiaría totalmente los resultados en la inclusión laboral.

### **Subcategoría: Orientación laboral**

La Orientación laboral constituye una herramienta de vital importancia para el abordaje de los procesos de inserción laboral en general y de temas que ocupan el campo laboral. De manera general, Jiménez (2017, p. 65-66) presenta una síntesis de los aspectos más importantes que se contemplan en la Orientación laboral.

Figura 6.

*Definición de Orientación laboral*

|  |  |
|--|--|
| <b>La Orientación laboral es:</b>  |  |
| un proceso sistemático, reflexivo, formativo de acompañamiento a la persona en sus procesos de transformación e integración socioproductiva, permitiéndole potenciar su desarrollo y bienestar integral, mediante una intervención continua y sistémica de los procesos socio-laborales que interactúan entre esta y sus entornos. |  |
| <b>¿Por qué es un proceso sistemático, reflexivo y formativo?</b>  | La Orientación laboral como un proceso sistemático, reflexivo y formativo hace referencia a una gama de acciones programadas y estructuradas, las cuales facilitan en la persona un bioaprendizaje que le permita potenciar su desarrollo y bienestar integral.  |
| <b>¿Por qué se dirige a la persona trabajadora?</b>  | Sus acciones se dirigen a la persona trabajadora, debido a que "la dimensión laboral-ocupacional ocupa un lugar trascendental en el desarrollo personal, económico y social de cualquier país" (UCR, s. f., p. 2).   |
| <b>¿Por qué acompaña en los procesos de transformación e integración socioproductiva?</b>  | Se concibe el acompañamiento como un proceso formativo que promueve la comprensión de la persona, de las características y exigencias de las organizaciones laborales, así como de las formas de trabajo de la sociedad actual, permitiendo a la persona posicionarse frente al contexto de manera proactiva y desarrollar competencias transversales para el trabajo y la ciudadanía.<br><br>Este acompañamiento se realiza en un contexto sociolaboral de incertidumbre, paradojas, complejidades y azares . |
| <b>¿Por qué se emplea una intervención continua y sistémica entre la persona trabajadora y los entornos?</b>   | Esto significa que la Orientación laboral debe actuar no sólo en la persona sino que de forma recursiva y dialógica, debe actuar en los entornos inmediatos en que la persona interactúa de manera directa con los procesos socio-laborales que conducen a su desarrollo y bienestar, así mismo con los entornos más amplios en el que la persona no interactúan de manera directa con estos procesos.   |

*Nota:* Jiménez (2017, p. 65-66)

En el estudio del fenómeno de inserción laboral de personas con discapacidad, surge la necesidad de su abordaje mediante la Orientación laboral. Esta síntesis presentada anteriormente, permite conocer la esencia de la Orientación laboral y cada uno de estos aspectos que se resumen son completamente aplicables en el proceso de inserción laboral tanto de personas con discapacidad como de personas sin discapacidad.

Es necesario analizar las tareas principales de un Orientador u Orientadora en este campo de trabajo. Jiménez (2017) concluye de manera muy concreta que la principal tarea de la Orientación en el ámbito laboral es el ser humano y plantea que

Se busca promover las competencias para el desarrollo y bienestar laboral de la persona trabajadora desde los diferentes entornos en la que esta interactúa y, a la vez, apoyar las organizaciones a ser lugares más productivos y con sentido humano, por medio de la creación de las condiciones en los entornos laborales que faciliten ese desarrollo y bienestar personal, y de la comunidad. (p. 14)

En este sentido, para lograr resultados positivos en la inserción laboral de personas con discapacidad, es necesario trabajar con esta población, capacitándola y desarrollando sus potencialidades; así como con las empresas y sus colaboradores, para lograr la sensibilización y capacitación en temas de inclusión y de adaptación de los puestos de trabajo.

De acuerdo con Mora (2019), los expertos afirman que la Orientación laboral que va dirigida a las personas con discapacidad es igual a la que reciben las personas sin discapacidad, sin embargo, es importante que se adapten los recursos y proyectos de acuerdo a las necesidades específicas de los colectivos con diversidad funcional. En este sentido, se ha evidenciado en las empresas que han formado parte de esta investigación, que los procesos de inserción laboral de sus empleados con discapacidad se hacen muy similares a los de las personas sin discapacidad, donde las pruebas para la inserción al campo laboral son iguales para cualquier aspirante al puesto, sin algún tipo de adaptación. Además, se evidencia la carencia de procesos de Orientación laboral, debido a la poca actuación de esta disciplina en ámbitos laborales y aún más de personas con discapacidad.

Asimismo, esta autora menciona que entre los quehaceres de las personas profesionales en Orientación en el campo laboral de las personas con discapacidad se

encuentra: “contribuir a detectar, visibilizar y potenciar las habilidades de las personas con discapacidad, llevando a cabo un proceso de acompañamiento que permita identificar sus intereses, motivaciones y necesidades, así como su inclinación vocacional-ocupacional”. (p. 63). Este punto sin duda es uno de los que la disciplina debe mejorar, tanto a nivel educativo cuando la persona con discapacidad se encuentra en este ámbito, como a nivel laboral, cuando la persona aspira a un puesto de trabajo e inicia con su proceso de inserción laboral.

Por otro lado, menciona que: “se deben garantizar procesos óptimos de orientación para la prevención de la exclusión social, así como en la inserción laboral de aquellas personas que carecen de recursos personales, sociales o económicos suficientes para desarrollar una vida plena, integrada e independiente”. (p. 64). Es importante destacar las múltiples labores que tienen las y los profesionales en Orientación en el tema de inserción laboral de las personas con y sin discapacidad, así como la necesidad de contar con estos servicios a nivel nacional.

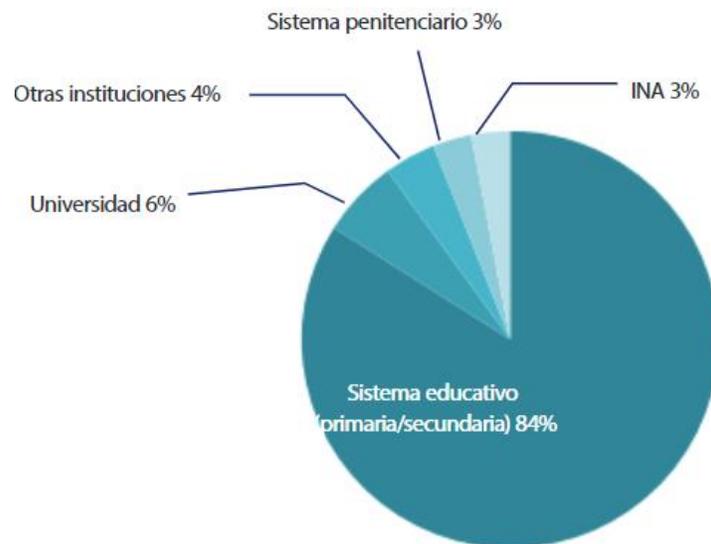
Ureña y Barboza (2015, p. 19-20) se refieren a las labores que pueden desarrollar las y los profesionales en Orientación en el ámbito laboral costarricense

- Desde la preparación para incorporarse al mundo del trabajo así como para el retiro.
- Desde el desarrollo de las competencias laborales genéricas, que les facilite no solo la inserción laboral sino también mantenerse en el mundo del trabajo.
- Desde la salud ocupacional, promocionando la salud integral y donde el manejo del estrés laboral y la resolución de conflictos de manera adecuada son aspectos importantes a considerar.
- Interviniendo mediante procesos que favorezcan el desarrollo vocacional de acuerdo a las crisis vitales y coyunturales así como con el contexto en el que la persona se encuentre desempeñando sus tareas laborales.
- Favoreciendo procesos para establecer una adecuada relación entre las personas, el mercado del trabajo y los sistemas de formación inicial y continua.
- Fortaleciendo la capacidad de desempeño de la persona trabajadora, de manera que se favorezca el mejoramiento personal y social.

A lo largo de esta investigación, se ha evidenciado que muchas de estas tareas son inexistentes en el ámbito laboral, en algunas empresas ni siquiera se cuenta con un profesional del área social que esté capacitado para realizar estas labores y en la gran mayoría no se ha abierto el espacio para la Orientación como tal. El informar a las y los empleadores de la importancia de la Orientación en los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad es uno de los retos a futuro que se deben cumplir

### **Subcategoría: el papel del y la profesional en Orientación en la empresa**

Como se ha recalado en diferentes momentos de la investigación, la Orientación es una disciplina que aborda diferentes fenómenos sociales, sin embargo, uno de los ámbitos en los que se requiere fortalecimiento y apertura de espacios laborales es en el empresarial. Así lo demuestra Canet (2014) en su estudio, donde se refleja que la mayoría de las y los profesionales en Orientación laboran en el sistema educativo costarricense.



*Figura 7.* Institución donde labora la persona profesional. Tomado de Canet (2014, p. 15)

Estos datos reflejan que el 84% de las personas profesionales en Orientación trabajan en el sistema educativo, esta autora menciona que el 82% de las personas encuestadas laboran en el Ministerio de Educación Pública, deduciendo que el otro 2% laboran para instituciones

educativas privadas. Por lo tanto, es una realidad que es necesaria la apertura de espacios laborales en ámbitos no tradicionales.

*“Hace falta mercadearse, hace falta proyectarse, hace falta salir y buscar ese empleo que tanto estamos diciendo: ¡Ay es que no hay orientadores en las organizaciones!, pero ¿Cuántos tocan la puerta con un programa, con un proyecto, con algo bien estructurado para que se den cuenta de que me necesitan? ¿Cuántas veces solicitamos pasantías en organizaciones que no sean educativas? Nunca!!. Entonces, ¿Cómo voy yo a encontrar un trabajo que no estoy buscando?”* (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019).

Esto refleja algunos aspectos que hacen falta por implementar desde la disciplina de Orientación, si bien es cierto es primordial generar espacios donde se pueda favorecer los procesos de inserción laboral en general, tanto para personas con discapacidad como para personas sin discapacidad. Por lo tanto, es un reto para las personas profesionales en Orientación el abrir espacios laborales no tradicionales para esta disciplina, demostrar la importancia de nuestra labor fuera del sistema educativo y así poder sensibilizar en el ámbito empresarial acerca de la inserción laboral de personas con discapacidad, brindando oportunidades inclusivas y mejorando estos procesos con el aporte de la Orientación.

*“Entonces qué nos falta a nosotros? Creémosla, mercadearnos, proyectarnos, tocar puertas, hacer pasantías, prácticas profesionales para conocer la profesión, qué hacemos, cuál es nuestro aporte, etc., etc. Eso es lo que nos falta, básicamente, ser más realistas con la gente que trabajamos, verdad, entonces nosotros pretendemos hacer una práctica como la que hacemos en el colegio, hacerlo igual en la empresa y no es así, yo tengo que hacer todas las adaptaciones necesarias y salirnos del esquema, salirnos un paradigma tan rígido para entender tantas cosas, pero bueno, ahí podríamos seguir, el asunto es que tenemos que movernos, si no lo hacemos nosotros nadie lo va a hacer por nosotros”.* (O. Murillo, comunicación personal, 6 de setiembre de 2019).

En palabras más concretas, salir de la zona de confort es uno de los primeros pasos para posicionar la disciplina de Orientación como una profesión fundamental en los procesos de inserción laboral y promover intervenciones dentro del ámbito profesional. Todas estas

deficiencias en el quehacer Orientador, aportan una línea de acción en la que se debe trabajar para que las empresas valoren la importancia de contar con estos servicios, además de abrir caminos a futuro en nuevos espacios de intervención.

Esto probablemente se debe al desconocimiento por parte de las empresas a cerca de la labor Orientadora, así como de la falta de sensibilización y apertura en temas de inserción laboral de personas con discapacidad, por lo que no se ha visto la necesidad de contar con servicios integrales que contribuyan en estos aspectos.

*“Otra de las partes fundamentales es lo que la orientación pueda hacer desde cambiar un poco el chip de lo que se nos ha implantado desde diferentes temas en este caso la discapacidad y la inclusión y que puedan abrir estas oportunidades a la población”.* (D. Ramírez, comunicación personal, 2 de setiembre de 2019).

*“Asesorar también por ejemplo al sector empleador en la parte de emmm, sensibilización, adecuación, emmm, modificación de procesos, modificación de perfiles desde una parte fuerte vocacional laboral”.* (F. Gonzáles, comunicación personal, 19 de setiembre de 2019).

En este sentido, para realizar un acercamiento a las empresas donde se puede tener un proceso de sensibilización y adaptación en las empresas, que asegure el éxito en los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad, se puede tomar en cuenta la triple perspectiva de la Orientación Vocacional propuesta por Rodríguez (1998) citado por Ureña y Barboza (2015) visualizada de la siguiente manera

- **Guiando:** a las personas de manera que aprendan a elegir el trabajo que más les convenga y a las instituciones, las empresas y a la sociedad en general, asesorándolas sobre el beneficio de elegir al personal que cumpla las características requeridas para los diferentes puestos de trabajo. (p. 4)

Esta primera perspectiva puede ser adaptada al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, ya que desde la disciplina de Orientación, la persona profesional tiene la tarea de guiar tanto a la persona como a la empresa. El guiar a la persona con discapacidad para que valore sus habilidades y capacidades, tomando en cuenta su propia condición y las limitaciones que ésta le genera, y a partir de esto pueda elegir un trabajo que se adapte a sus

condiciones; así como guiar a la empresa en cuanto a sensibilización, capacitación y asesoramiento para el ingreso de personas con discapacidad entre sus colaboradores y colaboradoras.

- **Preparando y formando:** a las personas trabajadoras, a las y los que se incorporarán en el futuro al mercado laboral y al grupo de docentes que las y los forma en las instituciones educativas, por ejemplo en las capacidades y destrezas requeridas para poner en práctica las técnicas y procedimientos de las tareas ocupacionales, evidenciando el desarrollo de las diferentes profesiones u ocupaciones, capacitando a las autoridades de las organizaciones en relación con las crisis que pueden presentar las personas tanto de índole personal como laboral, entre otras acciones. (p. 4)

Esta perspectiva refleja lo que se ha venido recalando a lo largo de la investigación, evidenciando la importancia de fortalecer las capacidades y destrezas de las personas en general desde las instituciones educativas e incluso antes de incorporarse al campo laboral para que logre un desempeño óptimo en su puesto de trabajo, así como la adaptación satisfactoria. Incluso esta formación, preparación y adaptación es de vital importancia realizarla en la empresa, para que se logre la inclusión de personas con discapacidad libre de prejuicios y discriminación.

- **Educando:** a las futuras personas trabajadoras, a sus familias, al grupo docente y a la sociedad en general, en la comprensión e importancia del desarrollo vocacional de las personas y en el significado del trabajo, para que de esta manera se inicie un cambio en la relación educación-trabajo, con el fin de que se le proporcione a las personas conocimientos, experiencias y la posibilidad de desarrollar destrezas y actitudes favorables hacia sí misma y hacia el mundo del trabajo con las que pueda identificarse, construir e implementar su proyecto de vida. (p. 4)

Esta perspectiva contempla a los diferentes actores sociales que influyen en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, donde incluso se puede mencionar que esta educación debe contemplar la sensibilización, la adaptación y la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Estas tres perspectivas de la Orientación Vocacional pueden ser aplicadas por las personas profesionales en Orientación en las empresas y partir de estas para lograr la apertura de nuevos espacios laborales para la disciplina, apoyando la inclusión laboral de personas con discapacidad en organizaciones que no han tenido contacto con esta población y en las que sí lo han tenido, lograr que sea exitoso y satisfactorio tanto para la persona como para la empresa.

Asimismo, se pueden contemplar los objetivos que tiene la Orientación en las empresas que propone Álvarez (1995) citado por Ureña y Barboza (2015, p. 6)

- Atender y armonizar las necesidades personales, profesionales y sociales del empleado y de la organización.
- Ayudar al empleado a asumir la responsabilidad de su propio desarrollo personal y profesional.
- Facilitar al empleado nuevas competencias personales que le ayuden a enfrentar cualquier situación provocada por su entorno organizacional (crisis, cambio de ocupación, de empresa, etc.)
- Proporcionar la información, formación, consulta y asesoramiento tanto del empleador como del empleado.
- Estimular que la organización proporcione un contexto adecuado.
- Prestar atención a los problemas personal y de relación del empleado que puedan afectar su desarrollo personal, profesional y social.
- Reforzar en el empleado una adecuada autoestima profesional.
- Ayudar al empleado a conocer sus potencialidades y desarrollarlas como trabajador.
- Atender las problemáticas personales y sociales con el fin de mejorar el ambiente de trabajo y la calidad de la vida laboral.
- Estimular la sana competitividad y el interés por promocionarse.

Si bien estos objetivos plantean el papel de la persona profesional en Orientación en las empresas en general, pueden ser utilizados también en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad y adaptarse en este amplio tema. Al tomar en cuenta estos objetivos se lograría un cambio considerable en el mantenimiento de la persona con

discapacidad en las organizaciones laborales, ya que el aporte que se brinde desde la disciplina, influiría positivamente en la satisfacción laboral de las y los trabajadores en general y en la satisfacción de las y los empleadores; tanto con la labor de sus colaboradores como con la intervención Orientadora.

Finalmente, Ureña y Barboza (2015, p. 6) mencionan de manera concreta las funciones de la disciplina de Orientación en las organizaciones, las cuales reflejan la necesidad de contar con estos servicios en las empresas, tanto para el apoyo de personas con discapacidad, como trabajadores sin discapacidad y empleadores

- **Informativas:** se trata de acuerdo con la autora en proporcionar herramientas a la persona que le permitan informarse y para que logre comprender el verdadero significado de los contenidos de la información.
- **Formativas:** De acuerdo con Bisquerra (1998) se pretende potenciar el desarrollo de las personas, de manera que logren contar con recursos que les permita adaptarse a los cambios que se presentan en el ámbito laboral y en la sociedad en general.
- **De Consulta y Asesoría:** dirigida a promover una actitud positiva hacia el trabajo, a mejorar las relaciones interpersonales entre las empleadas y empleados, (Álvarez, 1995).

Sin duda alguna, lograr la integración de profesionales en Orientación en los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad no es un objetivo imposible de cumplir, sin embargo, la realidad del país refleja que existen muchos vacíos en la disciplina, mucho por incursionar y por mejorar, además del trabajo interdisciplinario que es indispensable en este tema

## Capítulo V

### Conclusiones

En esta investigación se definió como propósito principal establecer el aporte de la orientación en la inserción laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones Impresora Delta y Polymer.

**Propósito específico 1:** Analizo el contexto sociolaboral donde ocurre la inserción laboral de personas con discapacidad

- El contexto sociolaboral al que se enfrentan en la actualidad las personas con discapacidad se encuentra lleno de incertidumbres y exigencias, como por ejemplo el grado académico, un mundo globalizado que demanda productividad, liderazgo y adaptabilidad a nuevos retos laborales que además exige habilidades, capacidades y aptitudes que determinen colaboradores competentes en las organizaciones. Sus oportunidades laborales y en cualquier ámbito se ven afectadas por barreras actitudinales, comunicacionales y físicas, las cuales limitan en gran medida la participación plena de esta población en la sociedad.
- Las actitudes propias y de las personas que les rodean, generalmente tienden a ser de sobreprotección y de incapacidad para que la persona con discapacidad se autorrealice. Estas actitudes muchas veces transmitidas por familias sobreprotectoras impiden el crecimiento personal, así como su desarrollo profesional, propiciando inseguridad y afectando el desarrollo sociolaboral de la persona con discapacidad.
- Las barreras comunicacionales en este estudio se reflejan en gran proporción debido a la cantidad de personas sordas que laboran en la empresa Impresora Delta, donde mencionan la dificultad para comunicarse con las personas oyentes y la dificultad para entender a sus superiores. Estas barreras en muchas ocasiones determinan el éxito laboral de una persona con discapacidad, ya que la comunicación es de vital importancia en los entornos laborales y esto puede ser motivo de discriminación.
- Sin duda alguna, las barreras físicas en general, son las que más afectan a las personas con discapacidad en cualquier entorno, debido a la falta de recursos económicos por

parte de las entidades para la inversión en la adaptación de espacios para esta población que propicien accesibilidad de acuerdo a la Ley 7600.

- Se ha evidenciado que existen diferentes entidades que apoyan la inserción de personas con discapacidad, tales como la fundación Yo puedo ¿y vos?, el Ministerio de Trabajo, los CAIPAD, entre otras que se han mencionado a lo largo de este estudio que promueven espacios de inclusión laboral, sin embargo, se ha reflejado que existe falta de sensibilización por parte de las empresas, falta de información y conocimiento de lo que es la inserción laboral de personas con discapacidad, así como la creencia errónea de que al contratar a esta población solo se recibirán aportes económicos por parte del Estado a las empresas, sino más bien que al generar oportunidades laborales están eliminando una brecha en la desigualdad existente en temas laborales de esta población.
- A pesar que Costa Rica ha desarrollado una gran cantidad de leyes y normativas las cuales amparan a las personas con discapacidad, se continúa con una brecha grande en cuanto a la contratación y sensibilización de esta población por parte de los empleadores.
- Con la llegada de la nueva era productiva se ve excluida la población con discapacidad, ya que en su mayoría estos nuevos avances son creados y ejecutados por profesionales, lo cual limita a esta población porque se caracteriza por un bajo nivel educativo lo que le limita en muchas ocasiones a ser contratados
- El género representa una barrera más para las mujeres con discapacidad, condicionando en muchos de los casos el acceso al empleo, la desigualdad en la remuneración, explotación en el trabajo y falta de espacios para la formación profesional, lo que podría afectar directamente sus oportunidades para ascender y concretar un mejor puesto de trabajo.

**Propósito específico 2:** Describo los factores influyentes en la inserción laboral de las y los trabajadores con discapacidad de las organizaciones Impresora Delta y Polymer.

- La inserción laboral de las personas con discapacidad participantes en el estudio, interactúan factores personales y factores contextuales. Los factores personales se determinan por sus capacidades, habilidades, aptitudes, nivel de escolaridad e incluso su capacidad de resiliencia con la que han enfrentado su propia discapacidad. Los factores contextuales se constituyen por las diferentes entidades sociales que intervienen en este proceso tales como la familia, la sociedad, las empresas y diferentes instituciones que abogan por la igualdad de esta población.
- Asimismo, se logró determinar la existencia de factores de riesgo y factores protectores que favorecen o limitan la inserción en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad participantes en el estudio. Dentro de los factores de riesgo se evidenció que la discriminación ha sido uno de los aspectos más fuertes para esta población, ya que desde que se inicia en el ámbito educativo han sufrido de actos o palabras discriminantes que impiden su desarrollo social óptimo, lo que se arrastra hasta el ámbito laboral, donde las personas con discapacidad se sienten discriminadas por su condición.
- Además, la satisfacción laboral constituye los factores de riesgo debido a que aspectos como la lejanía para trasladarse al lugar de trabajo, el gasto económico y de tiempo que esto implica, las experiencias negativas y discriminatorias por falta de sensibilización por parte de los compañeros y compañeras de trabajo, contribuyen para que la persona no se sienta satisfecha laboralmente. Por otro lado, la adaptabilidad al puesto, donde en ocasiones no se les brindan las condiciones óptimas en cuanto a adaptaciones y ajustes razonables, determina la permanencia de una persona con discapacidad en entornos laborales.
- Se determinó que los factores protectores como estilo de vida, resiliencia, apoyo familiar, educación y adaptación a los puestos de trabajo, influyen en el éxito del proceso de la inserción laboral de personas con discapacidad, siempre y cuando estos factores hayan impactado de manera positiva en la vida de estas personas. Por ejemplo, en el caso del apoyo familiar, la inserción laboral de la persona con

discapacidad ha sido mejor en un entorno familiar donde se propicie la independencia y se apoyen las capacidades de la persona, mientras que en un entorno familiar sobreprotector, es más difícil para la persona desapegarse y sentirse segura de casa, donde se enfrenta a un mundo en el que debe tomar decisiones por sí sola.

**Propósito específico 3:** Determino el papel de la disciplina de Orientación en la inserción laboral de personas con discapacidad

- El proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad desde la disciplina de Orientación contempla la preparación de las personas para que desarrollen destrezas y habilidades que les permitan insertarse y permanecer en un trabajo, lo que favorece la congruencia entre puesto de trabajo, capacidades personales y satisfacción laboral.
- La labor orientadora debe favorecer los procesos formativos para el desarrollo de cada persona de acuerdo a su condición, contexto, habilidades y capacidades presentes en su realidad cotidiana. Además se debe abordar la discapacidad desde el Modelo Social y fomentar las potencialidades de estas personas, impulsándolas a mejorar su calidad de vida al optar por un empleo digno.
- Se considera de gran relevancia que desde la disciplina se brinden servicios de Orientación laboral que permitan el asesoramiento de la persona con discapacidad desde que inicia la búsqueda de empleo para que conozca su propio perfil profesional y logre crear un contraste entre las oportunidades y capacidades que la persona posee, ajustándolas al mercado laboral.
- Es importante que las personas profesionales en Orientación desempeñen sus labores con equipos interdisciplinarios conformados por profesionales en recursos humanos, trabajo social, educación especial u otros, que se encuentren en las organizaciones para favorecer los factores protectores en las personas con discapacidad. Además, trabajar con las personas colaboradoras de la empresa sin discapacidad en el fortalecimiento del trabajo en equipo, comunicación empatía y sensibilización.

- Trabajar en conjunto con las y los empleadores de las organizaciones en la adaptabilidad del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, adaptación del reclutamiento, entrevistas y pruebas realizadas en la empresa, ya que se logró determinar en este estudio que estos procesos se realizan sin ningún tipo de adaptación a las características de la persona, lo que genera una situación de desigualdad.
- La Orientación contribuye positivamente y brinda aportes importantes en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad ya que puede favorecer que la persona con discapacidad tenga conocimiento acerca de sus habilidades e intereses, lo que puede contribuir a una mejor selección del área laboral que desea desempeñar
- Algunas estrategias de apoyo de esta disciplina en los procesos de inserción laboral pueden ser trabajar en el fortalecimiento de las habilidades blandas de las personas con discapacidad, el abordaje de procesos vocacionales para que la persona se sienta cómoda en un puesto laboral a fin con sus capacidades, el trabajo en conjunto con la familia y empresas para lograr una inserción laboral satisfactoria; y por último, el compromiso de las personas profesionales en Orientación de promover los procesos de inserción laboral basados en la inclusión y bienestar laboral de esta población.
- Se ha evidenciado que la presencia de la Orientación en el ámbito empresarial es casi nula, aún más en temas de discapacidad. Asimismo, los espacios de empleabilidad para profesionales en Orientación generalmente se dan en otros ámbitos tradicionales, donde las futuras acciones para la disciplina contemplan la apertura de espacios inexistentes pero necesarios en contextos laborales, esto representa un reto en el que se debe incursionar.
- Asimismo, es una realidad que las personas profesionales en Orientación tienen una ardua tarea en la parte de sensibilización en las empresas, tanto con las y los empleadores como con las y los trabajadores para que se logre una verdadera

inclusión laboral de personas con discapacidad, donde reciban un trato igualitario sin discriminación.

## Capítulo VI

### Recomendaciones, limitaciones y alcances

A continuación se presentan algunas recomendaciones que han surgido con la realización de las conclusiones, las cuales van dirigidas a las y los profesionales en Orientación y a las empresas entrevistadas o empresas que quieran implementar la inserción laboral de personas con discapacidad.

A las y los profesionales en Orientación:

- Es necesario que en esta disciplina se abran nuevos espacios laborales, que se busquen opciones fuera de lo tradicional, tener la iniciativa de hacer voluntariados, pasantías y prácticas profesionales para demostrar en otros ámbitos la importancia de esta profesión, los aportes que se pueden obtener y los objetivos que se pueden lograr con esta labor.
- Por otro lado, el fortalecimiento en la parte investigativa es necesaria, el investigar temas poco estudiados para poder brindar herramientas bibliográficas que puedan ser consultadas como fuentes principales, además de que de estas investigaciones puedan surgir futuras líneas de investigación y contar con material en la temática, propia del área de Orientación en cualquier ámbito.
- La capacitación constante también es importante, que las y los profesionales en Orientación estén en constante actualización, que conozcan de temas actuales, que sepan cómo intervenir en cualquier ámbito ante los cambios sociales. El poder participar en cualquier curso de aprovechamiento y capacitación que brinda el Colegio de Profesionales en Orientación por ejemplo, es una herramienta que se debe tomar en cuenta.
- Además, para la Universidad Nacional u otras instituciones encargadas en la formación de profesionales en Orientación, es importante el fortalecimiento de la malla curricular en temas de discapacidad, así como la inclusión de manera más predominante en la

atención vocacional y laboral de esta población. Esto permitirá el abordaje satisfactorio de los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad, además la oportunidad de abrir espacios de práctica profesional supervisada en organizaciones no tradicionales y empresas inclusivas, donde se realicen procesos que favorezcan la inserción laboral de personas con discapacidad desde la disciplina de Orientación.

A las empresas entrevistadas o empresas que quieran implementar la inserción laboral de personas con discapacidad:

- En primera instancia, es importante que las empresas reconozcan que el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad no puede ser realizado de la misma forma en que se realiza el proceso con una persona sin discapacidad. Esta población de acuerdo con cada discapacidad, requiere de una serie de adaptaciones que ayuden desde el primer momento a que el proceso sea satisfactorio, entre adaptaciones de las pruebas y de los propios espacios laborales.
- Es necesario que en el ámbito empresarial en general, el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad se efectúe por un profesional del área social y en el caso de que no cuenten con éste, es importante que haya recibido capacitaciones al respecto.
- La sensibilización con el personal sin discapacidad en la empresa es fundamental, que el personal conozca las limitaciones y las habilidades de estas personas, que se les capacite para que reciban un trato igualitario en el momento de la inserción para evitar la discriminación, la idea del “pobrecito” y que se propicie un clima organizacional que favorezca la satisfacción laboral de las personas con discapacidad.
- Es importante que en la empresa pueda tener cursos de LESCO o realizar alguna alianza con alguna universidad que le brinde el capital humano y la empresa el espacio físico, sería de gran provecho para el personal administrativo y colaboradores en general, esto con la finalidad de crear una cultura inclusiva.

A continuación se presentan algunas limitaciones que se han tenido durante el desarrollo de este estudio:

- La falta de literatura propia del área de Orientación en temas de discapacidad ha sido una de las limitaciones más importantes en la realización de este estudio. Se ha tomado información bibliográfica de fuentes de disciplinas como Educación Especial, Trabajo Social, Recursos Humanos o Medicina, lo que evidencia la falta de recursos de consulta en estos temas.
- La búsqueda de empresas inclusivas que nos abriera las puertas para efectuar la investigación no se dio como esperábamos. Al inicio se tomaron en consideración muchas empresas, sin embargo la mayoría nos indicaba que esta población y la información que nos brindarían podría ser de carácter confidencial. Por lo que tras muchas respuestas negativas por parte de empresas inclusivas y visitas en vano a éstas, tardamos varios meses en concretarlas, lo que retrasó el avance de la investigación y el ingreso al campo.
- Asimismo, uno de los aspectos que limitó este estudio fue la comunicación con las personas sordas, en este caso, las investigadoras no tenían estudios en LESCO, por lo que se tuvo que contar con un intérprete. Por lo tanto, el conocimiento de las personas en general de este lenguaje es primordial para eliminar las barreras comunicacionales en la sociedad.

### **Alcances**

- Se logró realizar la investigación en dos empresas inclusivas, Impresora Delta y Polymer, las cuales nos abrieron las puertas para la realización del estudio, ya que como anteriormente se mencionó no fue tarea fácil encontrar empresas inclusivas que nos permitieran un espacio para la realización de la investigación.
- El presente estudio permitió indagar las barreras a las que se enfrentan las Personas con Discapacidad en el mercado laboral Costarricense, dichas barreras no le permiten a la Persona con Discapacidad desenvolverse adecuadamente en el medio que le rodea.

- Se logró analizar el aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad.

## Referencias

- Aceto, G. (s.f). *La Comunicación Humana. Documento de cátedra*. Universidad Técnica Nacional de Chile. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2016/08/Documento-catedra-comunicacion-humana.pdf>
- Aguilera, A. y Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión*, (32), 1-26. Consultado el 14 de julio de 2020 en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lng=en&tlng=en)
- Alcover de la Hera, C., Moriano, J., Segovia, A., y Cantisano, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Alcover de la Hera, C., Rodríguez, F., Pastor, Y., Fernández, J., y Chambel, M. (2017). Crisis económica, salud y bienestar en trabajadores con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 147-155. <https://doi:10.1016/j.rpto.2017.05.001>.
- Ambroggio, S. (2017). *La inserción laboral de las personas con discapacidad: un estudio exploratorio en empresas cordobesas*. (Tesis de Maestría). Universidad Siglo 21. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13105/AMBROGGIO%20SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Antezana, P. y Linkimer, M. (2015). *Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/CajaHerramientas>
- Araya, C. y Navarro, G. (2013). *Metodología para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social* (Práctica supervisada de licenciatura inédita). Universidad Nacional de Costa Rica. Heredia. Costa Rica.
- Arias, A. y Herrera, K. (2015). *El desarrollo y la puesta en práctica de un proyecto de inserción laboral de personas adultas con discapacidad, en conjunto con la*

*Municipalidad de Alajuela y la Municipalidad de Belén en Heredia.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional de Costa Rica, Heredia, Costa Rica.

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1973). *Ley 5347. Creación del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.* San José, Costa Rica. Recuperado de [http://www.asamblea.go.cr/sil\\_access/ver\\_texto\\_base.aspx%3FNumero\\_Proyecto%3D18547+%&cd=7&hl=es&ct=clnk&gl=cr](http://www.asamblea.go.cr/sil_access/ver_texto_base.aspx%3FNumero_Proyecto%3D18547+%&cd=7&hl=es&ct=clnk&gl=cr)

Asamblea Legislativa de Costa Rica, (1988). *Ley 7092. Sobre el impuesto a la renta e incentivo en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad.* San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.cnree.go.cr/documentación/legislacion/Ley7092.pdf>

Asamblea Legislativa de Costa Rica.(1996). *Ley 7600. Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.* San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008). *Ley 8861. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo.* San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2010). *Ley 8862. Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el sector público.* San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/85501/95749/.../CRI85501.Pdf>

Asociación de Empresas para el Desarrollo. (s.f). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <http://www.aedcr.com/quienes-somos>

Becerra, M., Montanero, F. y Lucero, F. (setiembre-diciembre, 2012). Programas de Orientación y empleo con apoyo de personas con discapacidad intelectual modelos y estrategias de intervención. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía.* 23(3), 9-15. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3382/338230792002.pdf>

- Bermúdez, A. y Quirós, A. (2006). *El rol del orientador en el proceso sociolaboral de los estudiantes del Instituto de Rehabilitación y Formación Hellen Keller durante el periodo 2004-2005*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Nacional de Costa Rica, Heredia, Costa Rica.
- Besa, E. (2018). *Las 6 etapas del ciclo de vida del colaborador*. Recuperado de <https://www.rankmi.com/blog/etapas-del-ciclo-de-vida-del-colaborador>
- Bozzalla, E.; Calderazzi, A.; Camino, J.; Carrizo, M.; Derrier, L.; Mondino, M. y Palomeque, C. (2013). RSE: Discapacidad e inclusión laboral. Tesis de licenciatura. Universidad Católica de Santa Fe: Argentina. Recuperado de [https://www.sunchales.gob.ar/sites/default/files/ices\\_ucsf\\_rse\\_discapacidad\\_e\\_inclusion\\_laboral2013.pdf](https://www.sunchales.gob.ar/sites/default/files/ices_ucsf_rse_discapacidad_e_inclusion_laboral2013.pdf)
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of the Human Development*. (Devoto, A. tr). España: Paidós
- Brönstrup, C., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y pensamiento*, 26(51), 26-37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/860/86005104.pdf>
- Bualar, T. (2014). Barriers to employment: voices of physically disabled rural women in Thailand. *Community, Work & Family*, 17(2), 181-199. doi:10.1080/13668803.2013.806125.
- Camacho, N. (2017). *Derecho al trabajo de las personas con discapacidad - Análisis de caso: Cooperativa Autogestionaria de Personas con Discapacidad Física Permanente R.L* (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio, Costa Rica. Recuperado de <http://ij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/09/Nuria-Camacho-C%C3%A9spedes-%EF%80%A0Tesis-completa%EF%80%A0.pdf>
- Canet, G. (2014). Las necesidades de formación continua de las personas graduadas de la carrera de Orientación de la Universidad de Costa Rica y el apoyo que puede brindar

- la gestión educativa. *Gestión de la educación*, 1-29. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/15143/14458>
- Castro, E. (Julio- diciembre, 2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de administración*. 1 (2), 31-54. Recuperado de C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElEstudioDeCasosComoMetodologiaDeInvestigacionYSuI-3693387.pdf
- Cardona, D., y Agudelo, H. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. *Revista de Salud pública*, 9, 541-549. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/40eb/f0dbd0005e734fb2e569b9eaf5a02cf02b07.pdf>
- Carvajal, A (2014). Las consecuencias del desempleo: análisis en el contexto andaluz. *Tiempos oscuros, décadas sin nombres*. Universidad de Granada, España. Recuperado de [https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wpcontent/uploads/2017/05/21.2014.Alm\\_Carvajal.407\\_424.pdf](https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wpcontent/uploads/2017/05/21.2014.Alm_Carvajal.407_424.pdf)
- Ceballos, F. (enero- junio, 2009). El informe de investigación con el estudio de casos. *Revista Internacional de Investigación en Educación*. 1 (2), 413-423. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281021548015>
- Chiang, M., Martín, M., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: R.B Servicios Editoriales
- Colegio de Profesionales en Orientación. (2012). *Código de Ética Profesional*. San José
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México. (2012). *La discriminación y el derecho a la no discriminación*. México. Recuperado de <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/43-discriminacion-dh.pdf>
- CONAPDIS. (s. f). *¿Quiénes somos?* Recuperado de [http://www.cnree.go.cr/el\\_conapdis/index.aspx](http://www.cnree.go.cr/el_conapdis/index.aspx)
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010). *Discapacidad visual: Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México. Recuperado de

[https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion\\_educativa/Visual/1discapacidad\\_visual.pdf](https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Visual/1discapacidad_visual.pdf)

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (2011). *Política Nacional en discapacidad 2011-2021*. (2012). Costa Rica. Recuperado de [http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/4318/resumen\\_ponadis.pdf](http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/4318/resumen_ponadis.pdf)

Constelaciones familiares por el mundo (2019). *¿Qué son los campos morfogenéticos y cómo se aplican a las constelaciones familiares?* Recuperado de <https://constelando.org/campos-morfogeneticos-sheldrake/>

Contreras, N. (2016). *Discriminación, estigmatización y exclusión laboral a personas en situación de discapacidad*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144064/Tesis%20MGGP%20Nicol%C3%A1s%20Contreras%20Versi%C3%B3n%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdoba, L. y Pupiales, B. (julio-diciembre, 2016). La inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio etnográfico en cinco Comunidades Autónomas de España. *Archivos de Medicina*. 16 (2), 279-289. Recuperado de <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/1720>

Corrales, P. (2012). *Estudio de caso: situación de empleo de personas con discapacidad en el Poder Ejecutivo de Costa Rica: aplicación del decreto No.34135-Mp-MTSS del 03 diciembre de 2007 sobre cuota de empleo en cinco instituciones de dicho poder* (Tesis de maestría inédita). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

De Jesús, A., Girón, I., y García, G. (2014). Relación entre la modalidad de empleo y el nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*. 22(2). Recuperado de <http://www.repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/294>

- Díaz, A. (2009). *La inserción laboral de las personas con discapacidades en la Provincia de la Coruña desde una perspectiva de género*. Santiago de Compostela, Universidade. Servizo de Publicacións e Intercambio Científico.
- Egido, I., Cerillo, R. y Camina, A. (mayo-agosto, 2009). La inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la Orientación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*. 20(2), 135-146. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338230782005>
- Estado de la Nación. (2014). *Equidad e integración social*. Capítulo 2. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/20/assets/cap-2-estado-nacion-20-2014-baja.pdf>
- Forcada, R y Cora, I. (noviembre, 2015). La inserción laboral de las personas con discapacidad en el mercado laboral privado. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 18 (35), 85-104. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87742317006.pdf>
- Fuentes, P. (2014). *Discapacidad en la República Argentina. Aspectos normativos*. (Tesis de Posgrado). Instituto Universitario de Ciencias de la Salud, Argentina. Recuperado de <http://beta.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH011a/0e66bead.dir/TFI%20Fuentes%20Patricia.pdf>
- Fundameco (s.f). *Filosofía organizacional*. Recuperado de <http://fundameco.org/inicio/>
- Fundación Homero. (s. f). *Discapacidad psíquica*. Recuperado de <https://fundacionhomero.webnode.es/las-discapacidades/discapacidad-psiquica/>
- Fundación Yo puedo, ¿Y vos? (s. f). *¿Quiénes somos?*. Recuperado de <http://www.yopuedoyvos.org/contenido/quienes-somos/>
- García, C., Gómez, M y Pizarro, I. (2018). *Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles* (Tesis Licenciatura), Universidad de concepción, Los Ángeles, Chile. Recuperada de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2969/Garc%C3%ADa%20Fern>

C3%A1ndez%20%20G%C3%B3mez%20Reyes%20%20Pizarro%20Carfulef.pdf?s  
equence=1&isAllowed=y

García, F. (2001). Modelo ecológico/modelo integral de intervención en atención temprana. *XI Reunión interdisciplinar sobre poblaciones de alto riesgo de deficiencias. Madrid: Universidad de Murcia*, 1-12. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/rehabilitaciontemprana/modelo\\_ecologico\\_y\\_modelo\\_integral\\_de\\_intervencion.pdf](http://www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/rehabilitaciontemprana/modelo_ecologico_y_modelo_integral_de_intervencion.pdf)

García, I. (2006). Concepto actual de discapacidad intelectual. *Intervención Psicosocial*, 14 (3), 255-276. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1798/179817547002.pdf>

Gómez, G., Olavarrieta, S., Astorga, M., Besteiro, B., López, J. (2008). Indicadores de mejora cognitiva en el “Proyecto Urbanita”, modelo específico de integración sociolaboral de personas con discapacidad intelectual. *Intervención psicosocial*. 17 (1), 75-89. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179814017007>.

González, A. (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *Islas*, 45(138), 125-135. Recuperado de [https://scholar.google.co.cr/scholar?q=Los+paradigmas+de+investigaci%C3%B3n+en+las+ciencias+sociales&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.co.cr/scholar?q=Los+paradigmas+de+investigaci%C3%B3n+en+las+ciencias+sociales&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

González, A., y Reyes., S. (s. f). *El apoyo de la familia en la inserción laboral*. Recuperado de [https://www.down21.org/?option=com\\_content&view=category&id=103:el-apoyo-de-la-familia-en-la-insercion-laboral-&Itemid=2175&layout=default](https://www.down21.org/?option=com_content&view=category&id=103:el-apoyo-de-la-familia-en-la-insercion-laboral-&Itemid=2175&layout=default)

González, O. (26 de febrero, 2018). Exención de impuestos por contratación de personas con discapacidad. *Elempleo*. Recuperado de <http://www.elempleo.com/cr/noticias/mundo-empresarial/exencion-de-impuestos-por-contratacion-de-personas-con-discapacidad-6620>

Gurdián, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Costa Rica: Printcenter. Recuperado de

<https://web.ua.es/es/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>

Gutiérrez, K. (8 de abril, 2015). Mujeres con discapacidad sufren de discriminación. Tienen el mayor porcentaje de desempleo. *Diario Extra*. Recuperado de <http://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/256972/mujeres-discapacitadas-sufren-de-discriminacion>

Gutiérrez, T. (5 de julio, 2018). Alianza apoya laboral y emocionalmente a personas con discapacidad. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/alianza-apoya-laboral-y-emocionalmente-a-personas-con-discapacidad>

Gutiérrez, V. (2014). *El papel de la familia en el desarrollo de la autonomía de las personas con discapacidad intelectual y su relación con el Trabajo Social*. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/184/El+papel+de+la+familia+en+el+desarrollo+de+la+autonomia+de+las+personas+con+discapacidad+intelectual+y+su+relacion+con+el+Trabajo+Social.pdf?sequence=1>

Heron, R. y Murray, B. (2003). *Cómo ayudar a las personas discapacitadas a encontrar un empleo*. Oficina Internacional del Trabajo. Uruguay

Hess, E. (30 mayo, 2018). Derribando Barreras: Situación de empleo y trabajo de las personas con discapacidad. *Semanario Universidad*. Recuperado de <https://semanariouniversidad.com/suplementos/derribando-barreras-situacion-de-empleo-y-trabajo-de-las-personas-con-discapacidad/>

Hamui, A. y Varela, M. (junio- setiembre, 2012). La técnica de grupos focales. *Metodología de investigación en educación médica*. 2 (1), 55-60. Recuperado de [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09\\_MI\\_HAMUI.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF)

Holst, B. y Madrigal, M. (julio-diciembre, 2012). UNA oportunidad de empleo: Un proyecto y una experiencia valiosa de inclusión laboral de jóvenes y adultos con discapacidad. *Universidad en Diálogo*, 2(2). Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/article/view/6345>

- Impresora Delta. (s. f). *Acerca de nosotros*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.deltacr.com/about>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018). Encuesta Nacional sobre Discapacidad. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.inec.go.cr/encuestas/encuesta-nacional-sobre-discapacidad>
- Instituto Nacional de Aprendizaje. (2005). Trabajo con igualdad de oportunidades. *Revista Tecnia*, 18 (6), 1-36. Recuperado de [http://www.ina.ac.cr/revista\\_tecnia/revista/tecnica\\_18.pdf](http://www.ina.ac.cr/revista_tecnia/revista/tecnica_18.pdf)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (2007). *Reglamento de Apoyo Educativo del Instituto Nacional de Aprendizaje*. Recuperado de <http://www.ina.ac.cr/reglamentos/Reglamento%20Apoyo%20Educativo.html>
- J. Castro. Comunicación personal (17 febrero, 2017).
- Jiménez, A., y Huete, A. (2013). *La discriminación por motivos de discapacidad. Análisis de las respuestas recibidas al cuestionario sobre discriminación por motivos de discapacidad promovido por el CERMI Estatal*. Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3855/La%20discriminaci%c3%b3n%20por%20motivos%20de%20discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031168532420601>
- Jiménez, A., Mendiburo, N., & Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(2), 317 - 329. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/1165>
- Jiménez, J. (2017). Orientación laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales. *Revista Electrónica Educare*, 21(2), 397-413. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.19>

- Jiménez, J. (2018). *El aporte de la Orientación Laboral en el abordaje de la empleabilidad realizado por los servicios municipales de intermediación laboral*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica
- Joly, E. (2002). *Seminario Interdisciplinario: "Capacidades y diferencias"*. Universidad Nacional de la Plata. Recuperado de <http://www.rumbos.org.ar/capacidades-y-diferencias-la-discapacidad-como-construccion-social>
- Jordán, B., Anguel, M., Vicent, C. (2005). *Análisis de la Evolución del Empleo con Apoyo en España*. Recuperado de [http://sid.usal.es/idos/F8/FDO9388/evolucion\\_empleo.pdf](http://sid.usal.es/idos/F8/FDO9388/evolucion_empleo.pdf)
- Jurado de los Santos, P., y Olmos, P. (2010). Procesos de Orientación para la inserción sociolaboral de personas con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo. Un modelo de Orientación para la inserción. *REOP*, 21, (1), 93-108. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/download/11515/10992>
- Laloma, M. (2007). *Empleo Protegido en España. Análisis de la normativa legal y logros alcanzados*. España: Ediciones Cinca
- Lerna, H. (2008). *Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto*. 3e. ed. Colombia: Bogotá
- Lema, L., Salaza, I., Varela, M., Tamayo, J., Sarria, A., y Polanco, A. (2010). Comportamiento y salud de los jóvenes universitarios: satisfacción con el estilo de vida. *Pensamiento Psicológico*, 5(12). Recuperado a partir de <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/106>
- López, R. y Deslauriers, J. (2011). *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social*. México. Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>

- Madrigal, M. (2015). El papel de la familia de la persona adulta con discapacidad en los procesos de inclusión laboral: Un reto para la educación especial en Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 19 (2), 197-211. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/download/6587/6686?inline=1>
- Maldonado, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), 1093-1109. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S004186332013000300008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S004186332013000300008&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Marco Internacional, Interamericano y de América Latina. (s. f). *Compendio de legislación sobre discapacidad*. Recuperado de <http://www.larediberoamericana.com/wp-content/uploads/2012/07/Compendio-leyes-discapacidad-en-AmL.pdf>
- Mata, A. (2015). La Orientación como disciplina y profesión. En Frias, C. (Ed.), *El desarrollo teórico de la Orientación. Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. (15-45). San José, Costa Rica: Sección de Impresión del SIEDIN
- Meléndez, S. (noviembre-mayo, 2016). Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá. *Revista de Investigación y Desarrollo*, 24(1), 26-52. Recuperado de <https://web-a-ebsohost-com.una.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=e55b4719-5798-4606-af33-ff45f1040ef9%40sessionmgr4007>
- Mella, S; Díaz, N; Muñoz, S; Orrego, M y Rivera, C. (Marzo-agosto, 2014). Percepción de facilitadores, barreras y necesidades de apoyo de estudiantes con discapacidad en la Universidad de Chile. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*. 8 (1), 63-80. Recuperado de [http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1337/Art\\_MellaS\\_Percepciondefacilitadores\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1337/Art_MellaS_Percepciondefacilitadores_2014.pdf?sequence=1)

- Mendoza, M. y Rodríguez, S. (2017). *Trabajo y discapacidad en la Universidad de Costa Rica*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. (s. f). *Servicio Educativo de Tercer Ciclo y Ciclo Diversificado Vocacional*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.mep.go.cr/programas-y-proyectos/yo-me-apunto/servicio-educativo-vocacional>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2012). *Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.pnud.or.cr/images/stories/planmaf.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (s. f). *Seguridad Social*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad.html>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (s. f). *Empleo-formación*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.mtss.go.cr/empleo-formacion/index.html>
- Millalén, R. (Agosto, 2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademeia*. 7 (1), 23-73. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/137-403-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/137-403-1-PB%20(1).pdf)
- Millán, J. (2002). *Inclusión socio-laboral y envejecimiento en las personas con discapacidad intelectual*. Instituto Gallego de Iniciativas Sociales y Sanitarias. España
- Miller, J. (29, marzo, 2019). La transformación del trabajo en la cuarta revolución industrial. *La Republica*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/especiales/zonas-francas-marzo-2019/la-transformacion-del-trabajo-en-la-cuarta-revolucion-industrial-2845090>
- Mora, G. (junio de 2019). Una mirada a una experiencia exitosa en Costa Rica: Encuentros de orientación vocacional-ocupacional para estudiantes del Servicio de Tercer Ciclo y Ciclo Diversificado Vocacional. (MEP, Ed.) *Revista Conexiones: una experiencia*

- más allá del aula*, 11(2), 56-64. Recuperado de [https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2019\\_a7.pdf](https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2019_a7.pdf)
- Montero, C., y Salas, M. (s. f). *Herramientas para el desarrollo de cantones inclusivos*. Recuperado de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/publicaciones/La%20conformacion%20de%20la%20Comision%20Municipal.pdf>
- Montero, C. (2005). *Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad*. Costa Rica: EUNED
- Muñoz, A. (enero-junio, 2010). Discapacidad: Contexto, concepto y modelos. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*. 16 (1), 381-414. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82420041012>
- Murillo, O. (2015). *La Orientación laboral en Costa Rica: perspectivas profesionales para la primera mitad del siglo XXI*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
- Naranjo, M. (2011) Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos. San José: EUCR.
- Núñez, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/fitxes/fitxa7-cast.htm>
- Obando, M. (15 de marzo, 2018). Empresas contratarán a más personas con discapacidad este año. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/empresas-contrataran-a-mas-personas-con-discapacidad-este-ano>
- Obiol, S. (enero-marzo, 2016). Incertidumbre laboral y nivel de estudio en los jóvenes Valencianos. *Revista de Ciencias Sociales*. 68 (1), 57-82. Recuperado de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/sobiol1.pdf>
- Ordoñez, C. (2011). Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador. *Revista de educación*. 6 (2), 145-147. Universidad Politécnica Salesiana,

- Ecuador. Recuperado de [revistas.ups.edu.ec/index.php/alteridad/article/download/2.2011.06/605](http://revistas.ups.edu.ec/index.php/alteridad/article/download/2.2011.06/605)
- Organización de los Estados Americanos. (s. f). *Tratados Multilaterales*. Recuperado de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>
- Organización Internacional del Trabajo (1983). *Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983 (núm. 159)*. Recuperado de [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312304](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312304)
- Organización Internacional del Trabajo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Universidad Nacional (2015). *Caja de Herramientas: Redes Locales de Intermediación de Empleo para Personas con Discapacidad*. Costa Rica. Recuperado de <https://www.drea.co.cr/educacion-especial/caja-de-herramientas-redes-locales-de-intermediaci%C3%B3n-de-empleo-para-personas-con>
- Organización Mundial de la Salud. (s. f). *Discapacidades y rehabilitación*. Recuperado de <http://www.who.int/disabilities/media/news/unconvention/es>
- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Artículo 2. Definiciones. Recuperado de [https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/crpd\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/crpd_SP.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas. (s. f). *Discapacidad y la ONU*. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Grupo Editorial CINCA
- Pallisera, M., Fullana, J., y Vilá, M. (2005). La inserción laboral de personas con discapacidad. Desarrollo de tres investigaciones acerca de los factores favorecedores de los procesos de inserción. *Revista de Investigación Educativa*, 23(2), 295-313. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2833/283321973002.pdf>

- Pelayo, M. (2012). *Capital social y competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral*. México. Recuperado de <http://www.eumed.net/>
- Pereira, M. (2004). *Orientación Educativa*. San José, Costa Rica: EUNED
- Pérez, A. (2012). *Resultados relevantes de Discapacidad: CENSO 2011*. Costa Rica. Recuperado de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/estadisticas/Analisis%20datos%20censo%202011%20discapacidad.pdf>
- Pérez, F., Romeo, M., y Yepes-Baldó, M. (enero, 2018). The corporate social responsibility policies for the inclusion of people with disabilities as predictors of employee's identification, commitment and absenteeism. *Anales de Psicología*, 34(1), 101-107. doi:10.6018/analesps.34.1.237231
- Pérez, K. (04 diciembre, 2017). Costa Rica: Personas con discapacidad conforman el 10,5% de la población. *El mundo*. Recuperado de <https://www.elmundo.cr/costa-rica-personas-discapacitadas-conforman-105-la-poblacion/>
- Pérez, L. (2010). *Discapacidad, Derecho y Políticas de Inclusión*. Madrid: Ediciones Cinca
- Petit, A, Mirabal, W y López, C. (2014). *Fases de inserción laboral de personas con discapacidad en las entidades de trabajo del sector de la producción petrolera. Venezuela*. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/viewArticle/3265/4668>
- Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en las Américas (POETA) Fundación para las Américas. (2009). *Empresas Inclusivas: Guía de Información Básica para facilitar la inserción laboral de Personas con Discapacidad a Puestos de Trabajo*. San José, Costa Rica.
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica* núm. 14, 2002, pp. 5-39. Recuperado de <https://www.redined.educacion.es/xmlui/handle/11162/44015>

- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17. Recuperado de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167>
- Red de empresas inclusivas Costa Rica. (2019). *Inicio*. Recuperado de <http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/>
- Recio, P. (14 de diciembre de 2019). Sector público incumple cuotas de empleo para trabajadores con discapacidad. *La Nación*. Recuperado de <https://www.nacion.com/el-pais/salud/sector-publico-incumple-cuota-de-empleos-para/W7JX46YVNBEUTN4UZR SFXIXOCQ/story/>
- Rey, J. y Mateo, L. (2018). *El empleo de las personas con discapacidad: Oportunidades y desafíos*. Madrid: Editorial DYKINSON, S.I.
- Reyes, A. (diciembre, 2015). Empleabilidad de personas con discapacidad desde el marco rector de SENADIS, Paraguay. *Revista Internacional De Investigación En Ciencias Sociales*, 11(2), 209-222. doi:10.18004/riics.2015.diciembre.209-222.
- Ríos, M., Guevara, H., Cardozo, R., y Ortunio, M. (2012). Conocimiento del Personal de Salud sobre el Manejo de Trabajadores con Discapacidad y su Reinserción Laboral. *Informe médico*. 14(9), 405-414. Recuperado de [saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_im/article/download/6149/5926](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_im/article/download/6149/5926)
- Rivera, M. (30 de mayo, 2018). El desafío de la inclusión de las personas con discapacidad en el desarrollo de Costa Rica. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/suplementos/el-desafio-de-la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-desarrollo-de-costa-rica/>
- Rodríguez, F. (2010). *Estudio diagnóstico sobre las barreras para la inclusión laboral*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.pactodeproductividad.com/pdf/documentodiagnosticopactodeproductividad.pdf>

- Rodriguez, T. (2010) *Las oportunidades laborales de las personas con discapacidad en Costa Rica según la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1214/1/Las%20oportunidades%20laborales%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20en%20Costa%20Rica%20segun%20la%20Convencion%20sobre%20los%20derechos%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad.pdf>
- Sánchez, A., Hernández, M., Raya, E. (2016). *Desigualdad sociolaboral de las personas con discapacidad*. Recuperado de <http://www.fes-sociologia.com/files/congress/12/papers/5706.pdf>
- Santero, R., Castro, B., Martínez, M., y Guilló, N. (2016). Integración de personas con discapacidad en la Economía Social. Elementos facilitadores y obstáculos detectados. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (88), 29-59. Recuperado de <https://web-b-ebsohost-com.una.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=2387c5b8-01e9-4645-99b7-41f76557fdaa%40sessionmgr103>
- Schettini, P., y Costazo., I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Universidad Nacional de la Plata: Buenos Aires, Argentina. Recuperado de [http://stel.ub.edu/sites/default/files/agenda/documents/analisis\\_de\\_datos\\_cualitativos\\_1.pdf](http://stel.ub.edu/sites/default/files/agenda/documents/analisis_de_datos_cualitativos_1.pdf)
- Schosinky, J. (2017). *Plan de inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa Spoon* (Práctica de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Schwab, K (2016). *La cuarta Revolución Industrial*. Bogotá, Colombia. Recuperado de [http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20\(1\).pdf](http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20(1).pdf)

- Segunda Vicepresidencia de la República de Costa Rica, Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2014). *Una aproximación a la situación de la niñez y la adolescencia con discapacidad en Costa Rica*. Costa Rica. Recuperado de [https://www.unicef.org/20140801\\_discapacidad\\_cr.pdf](https://www.unicef.org/20140801_discapacidad_cr.pdf)
- Simons, H. (2009). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Morata, S.L. Recuperado de <https://es.slideshare.net/gracielacdelatoro/estudio-de-caso-teoria-y-practica-helen-simons>
- Suarez, I. (2015). *Personas con Discapacidad y actividad laboral: el papel de las barreras actitudinales*. (Tesis de grado). Universidad de la Laguna, España. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2505/Personas+con+Discapacidad+y+actividad+laboral+el+papel+de+las+barreras+actitudinales+.pdf;jsessionid=1DF7D288E7001DD0AF06C71255AAF464?sequence=1>
- Sulbarán, J. P. (1995). El concepto de responsabilidad social de la empresa. *Revista Economía iies Universidad de los Andes Venezuela*, (10), 225-248. Recuperado de [http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista\\_10/Pdf/Rev10Sulbaran.pdf](http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_10/Pdf/Rev10Sulbaran.pdf)
- Suriá, R. (2012). Resiliencia en jóvenes con discapacidad. *Bol Psicol*, 1(5), 75-89. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N105-5.pdf>
- Tójar, J. (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: Editorial La Muralla, S. A
- Ugarte, J. (2013). EL CONCEPTO LEGAL DE EMPRESA Y EL DERECHO LABORAL: CÓMO SALIR DEL LABERINTO. *Revista chilena de derecho privado*, (20), 185-213. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722013000100005>
- Ureña, V., y Barboza, C. (2015). Aportes de la Orientación Vocacional en el contexto laboral. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación* 15 (10), 1-21. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44733027040>

- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de psicodidáctica*, 10(2), 61-79. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>
- Universidad de Costa Rica (2017). *Programas institucionales*. Recuperado de <https://www.ucr.ac.cr/accion-social/programas-institucionales/>
- Valencia, L. (2014). *Breve historia de las personas con Discapacidad: de la opresión a la lucha por sus derechos*. Universidad Nacional del Comahue. Argentina. Recuperado de <http://www.rebellion.org/docs/192745.pdf>
- Vargas, M. (26 de abril, 2017). El tema laboral de las personas en condición de discapacidad debe ser abordado desde la niñez. *Semanario Universidad*. Recuperado de <https://semanariouniversidad.com/opinion/tema-laboral-las-personas-condicion-discapacidad-abordado-desde-la-ninez/>
- Vargas, M. (20 de septiembre, 2017). Jóvenes con discapacidad adquieren habilidades tecnológicas para encontrar trabajo. *Periódico La Nación*. Recuperado de <https://www.nacion.com/tecnologia/informatica/jovenes-con-discapacidad-adquieren-habilidades-tecnologicas-para-encontrar-trabajo/SFHVZ4M3ARFUJLXXGCPQRXI45U/story/>
- Velarde, V. (2012). Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. *Revista Empresa y Humanismo*. XV. (1), 115-136. Recuperado de <https://www.unav.edu/publicaciones/revistas/index.php/empresa-y-humanismo/article/viewFile/4179/3572>
- Velázquez, E. (2011). Estratificación y desigualdad por motivo de discapacidad. *Intersticios. Revista sociológica de pensamiento crítico*, 5(1). Recuperado de <http://www.intersticios.es/article/view/7817/5753>
- Zondek, A. (2015). *Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad*. Chile: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Recuperado de [http://www.sence.cl/601/articles-8075\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-8075_archivo_01.pdf)



## *Apéndice A*

### **Entrevista para Persona con Discapacidad**

#### **Información general**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 Lugar: \_\_\_\_\_  
 Entrevistadora: \_\_\_\_\_  
 Entrevistado (a): \_\_\_\_\_  
 Tipo de discapacidad: \_\_\_\_\_  
 Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Lugar de residencia: \_\_\_\_\_  
 Nivel de escolaridad: \_\_\_\_\_  
 Puesto que desempeña en la empresa: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Conocer la experiencia que han tenido las personas con discapacidad que trabajan para las empresas X y X en su proceso de inserción laboral.

#### **Instrucciones**

Esta entrevista es utilizada como instrumento de generación de información, para la investigación del Proceso de inserción laboral de Personas con Discapacidad, la cual se está llevando a cabo en la empresa para la que usted labora.

Sus respuestas son confidenciales por lo que los datos generados mediante la entrevista deben ser utilizados conforme a la ética, por tanto su uso se remite a la investigación. A continuación le leeré cada una de las interrogantes que se presentan en esta entrevista. Cualquier duda o consulta preguntar a la facilitadora.

#### **Recursos personales**

1. ¿Según su experiencia de vida, coménteme si su tipo de discapacidad ha sido un obstáculo para su desarrollo personal?
2. ¿De acuerdo a su género, éste ha influido positiva o negativamente en su vida? Comente

3. ¿Su nivel de escolaridad ha contribuido en su desarrollo profesional?
4. ¿Se siente satisfecho con el puesto que desempeña en la empresa? ¿Por qué?
5. ¿Tiene responsabilidades económicas en su hogar? ¿Cuáles?
6. ¿Cómo describiría su estilo de vida?
7. ¿Cómo describiría su personalidad?
8. ¿Se siente satisfecho (a) con su vida y con lo que ha logrado hasta ahora?
9. En el ámbito personal, ¿cómo describiría su experiencia de vida hasta el momento?

Comente

### **Entorno laboral**

10. ¿Cómo ha sido su experiencia desde el momento previo a la contratación? (búsqueda de empleo, contacto con la empresa, inserción)
11. ¿Comente si ha encontrado dificultades o facilidades en su incorporación al mundo del trabajo? ¿Cuáles?
12. ¿Considera que al incorporarse laboralmente ha mejorado su desarrollo personal?

Comente

13. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?
14. ¿La empresa le ha proporcionado apoyos técnicos en su incorporación al puesto de trabajo? ¿Comente cuáles? (Se explica a la persona qué son apoyos técnicos)
15. ¿La empresa le ha brindado seguimiento una vez incorporado al puesto de trabajo?

Comente cuáles

16. ¿Cómo ha sido su experiencia de convivencia con los compañeros de trabajo? Describa cómo ha sido su relación
17. ¿Considera que el entorno laboral es adecuado para desempeñar sus funciones? ¿Ha sido su entorno laboral un factor obstaculizante o favorecedor en su desarrollo profesional? ¿Por qué?

### **Rol de la familia**

18. ¿Cómo ha sido el contexto familiar en el que usted ha crecido? ¿Por qué?
19. ¿Ha influido el contexto familiar en su incorporación laboral? ¿Por qué?
20. ¿Se ha sentido aceptado en su familia?

21. ¿Su familia ha impulsado su desarrollo profesional?
22. ¿Cómo describe la relación con su familia?
23. ¿Considera que su familia ha sido un factor obstaculizante o favorecedor en su desarrollo personal? ¿Por qué?
24. ¿Cómo ha sido su experiencia familiar a lo largo de su vida?

*Apéndice B***Entrevista para la/el empleador de la empresa**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

Entrevistado (a): \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Conocer la experiencia que han tenido las y los empleadores de las empresas X y X al contratar a personas con discapacidad

**Instrucciones**

Esta entrevista es utilizada como instrumento de generación de información, para la investigación de Proceso de inserción laboral de Personas con Discapacidad física, la cual se está llevando a cabo en la empresa para la que usted labora.

Sus respuestas son confidenciales por lo que los datos generados mediante la entrevista deben ser utilizados conforme a la ética, por tanto su uso se remite a la investigación. A continuación le leeré cada una de las interrogantes que se presentan en esta entrevista. Cualquier duda o consulta preguntar a la facilitadora.

**Preguntas**

1. Podría comentarme ¿cuál es el número de trabajadores, tipo de discapacidad y género que están laborando actualmente en la empresa?
2. Hábleme acerca del nivel de estudios de las personas con discapacidad que actualmente están laborando.
3. Coménteme acerca del apoyo que le brinda la familia a la persona con discapacidad en esta etapa laboral.
4. Desde su opinión ¿cuál es el rol que juega la familia de la persona con discapacidad? (factor protector/ factor de riesgo)

5. Coménteme acerca de las habilidades y aptitudes que tiene la persona con discapacidad.
6. ¿Qué aportes ha recibido su empresa por parte de las personas con discapacidad que laboran para ustedes?
7. ¿Las personas con discapacidad contratadas han recibido o reciben capacitación o seguimiento?
8. ¿Cuál es la razón por la cual han contratado a personas con discapacidad en la empresa?
9. ¿Cómo ha sido su experiencia al incluir a personas con discapacidad en la empresa?
10. ¿Brindan recursos a las personas con discapacidad para que puedan incorporarse de una forma satisfactoria al puesto de trabajo? ¿Cuáles recursos brindan

