

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS**  
**DIRECCIÓN ACADÉMICA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PROPUESTA DE UN PLAN PARA LA INSERCIÓN DE UN  
PROGRAMA DE TELETRABAJO QUE PERMITA EL  
RECLUTAMIENTO Y LA SELECCIÓN DE PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD EN LAS DISTINTAS ORGANIZACIONES DEL  
PAÍS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO PARA OPTAR  
POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

**POSTULANTES:**

**KENDALL CHINCHILLA NAVARRO**  
**JAVIER FRANCISCO ROJAS ALFARO**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**2023**



**#1 EN EDUCACIÓN  
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE  
AUMENTADO**

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ENFASIS EN**  
**GERENCIA**

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

MBA. María Andrade González

Directora de la Carrera de Administración de Empresas

---

MBA. Roger Mora Arias

Asesor Técnico y Metodólogo

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Kendall Eduardo Chinchilla Navarro, mayor, soltero, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas con énfasis en gerencia, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Tres Ríos, Cartago, portador de la cédula de identidad número 1-1693-0206, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de nuestro Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en gerencia, juro solemnemente que este trabajo de investigación denominado: Propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país durante el segundo semestre del 2023, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedó advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, del mes de setiembre del año dos mil veintitrés.

---

**1-1693-0206**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Javier Francisco Rojas Alfaro, mayor, casado, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas con énfasis en gerencia, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Cartago, Cartago, portador de la cédula de identidad número 1-1125-0418, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de nuestro Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en gerencia, juro solemnemente que este trabajo de investigación denominado: Propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país durante el segundo semestre del 2023, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedó advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el mes de setiembre del año dos mil veintitrés.

---

**1-1125-0418**

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación surge de la inquietud que podemos observar en temas actuales que afectan nuestro país como lo son las consecuencias de la pandemia del Covid-19, el desempleo, las brechas sociales y laborales que existen en la población de personas con discapacidad.

La investigación es uno de los requisitos a cumplir ante la Universidad San Marcos, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en gerencia.

El tema por desarrollar es Propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país durante el segundo semestre del 2023.

## Índice de Contenidos

### Contenido

Capítulo I Introdutorio.....	15
Antecedentes. ....	15
Antecedentes del objeto en estudio.....	15
Antecedentes nacionales .....	16
Antecedentes internacionales .....	17
Justificación de la investigación. ....	17
Planteamiento del problema. ....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	19
Delimitaciones.....	19
Limitaciones. ....	19
Capítulo II Marco teórico.....	23
Marco contextual. ....	23
Marco conceptual. ....	24
Capítulo III Marco Metodológico. ....	32
Tipo de investigación.....	32
Investigación cualitativa.....	32
Investigación cuantitativa. ....	33
Alcance de la investigación. ....	34
Diseño exploratorio.....	34
Diseño descriptivo.....	35
Diseño correlacional.....	35
Diseño explicativo. ....	35
Fuentes de información. ....	36
Fuentes de información primaria.....	36
Fuentes de información secundaria.....	37
Fuentes de información terciaria. ....	37
Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	37
Entrevistas.....	37
Análisis de contenido cuantitativo.....	38

Análisis de contenido cualitativo. ....	38
Validación de los instrumentos. ....	39
Procedimiento metodológico de la investigación. ....	40
Población. ....	40
Tipo de muestreo. ....	40
Tamaño de la muestra. ....	41
Selección y distribución de la muestra. ....	41
Unidad de muestreo. ....	41
Unidad de información. ....	41
Variables de la investigación. ....	42
Operacionalización de las variables. ....	43
Variable 1: Puestos teletrabajables en las organizaciones. ....	43
Variable 2: Habilidades y competencias para desarrollar las labores. ....	44
Variable 3: Tipos de discapacidad de la población. ....	44
Variable 4: Acciones que dicta la Ley 7600. ....	45
Variable 5: Nivel educativo de la población con discapacidad. ....	46
Variable 6: Acciones de propuesta del plan de inserción. ....	46
Capítulo IV Análisis e interpretación de los datos. ....	49
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones. ....	137
Conclusiones. ....	137
Recomendaciones. ....	141
Capítulo VI Propuesta de mejora. ....	145
Objetivos del programa. ....	146
Objetivos específicos. ....	146
Población objetivo. ....	147
Colaboraciones y alianzas. ....	147
Organizaciones gubernamentales. ....	148
Empresas privadas. ....	150
Organizaciones sin fines de lucro. ....	153
Centros educativos y universidades. ....	155
Organizaciones de apoyo a personas con discapacidad. ....	158
Redes empresariales y cámaras de comercio. ....	160
Metodología y actividades. ....	162

Identificación y selección de participantes. ....	163
Capacitación y formación. ....	163
Adaptación del entorno laboral. ....	163
Identificación de oportunidades laborales. ....	163
Acompañamiento y apoyo. ....	163
Diagrama de flujo de pasos generales para la inserción de la población. ....	164
Diagrama de flujo para generar cambios y liderar proyectos relacionados a la inclusión laboral de personas con discapacidad desde gerencias. ....	165
Propuesta de política de contratación en las organizaciones. ....	166
Objetivo general. ....	166
Objetivos específicos. ....	166
Procedimiento. ....	167
Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personas con discapacidad. ....	170
Definición de Política de Inclusión. ....	170
Análisis de Puestos. ....	171
Difusión de Vacantes. ....	171
Proceso de Selección. ....	171
Ajustes Razonables. ....	171
Entrevista. ....	171
Confidencialidad y Privacidad. ....	172
Comunicación con los Candidatos. ....	172
Seguimiento y Evaluación. ....	172
Capacitación y Sensibilización. ....	172
Evaluación y seguimiento. ....	173
Cronograma de actividades y presupuesto. ....	174
Resultados esperados. ....	177
Referencias. ....	179
Anexos. ....	180
Declaración jurada Kendall Chinchilla Navarro. ....	180
Declaración jurada Javier Rojas Alfaro. ....	181
Instrumento 1. Encuesta sobre Contratación de Personas con Discapacidad mediante Teletrabajo - Gerentes de RH. ....	182

Instrumento 2. Encuesta sobre Oportunidades Laborales y de Estudio para Personas con Discapacidad - Padres de Familia .....	185
Instrumento 3. Encuesta sobre Oportunidades Laborales mediante Teletrabajo para Personas con Discapacidad.....	188

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de variables. ....	48
Tabla 2. Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo. ....	50
Tabla 3. Distribución de la población por zona. ....	52
Tabla 4. Distribución de la población por género. ....	54
Tabla 5. Distribución de la población por grupos de edad. ....	56
Tabla 6. Tipo de centro educativo. ....	58
Tabla 7. Infraestructura del centro educativo. ....	60
Tabla 8. Apoyos educativos. ....	62
Tabla 9. Nivel educativo de la población. ....	64
Tabla 10. Empleabilidad de la población. ....	66
Tabla 11. Calificación del grupo ocupacional. ....	68
Tabla 12. Posición en el empleo. ....	70
Tabla 13. Grado de discapacidad. ....	72
Tabla 14. Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar. ....	74
Tabla 15. Lista de puestos teletrabajables. ....	76
Tabla 16. Aspectos importantes a tomar en cuenta por el patrono. ....	78
Tabla 17. Habilidades para desempeñar el teletrabajo con éxito. ....	79
Tabla 18. ¿En qué tipo de organización trabaja?.....	81
Tabla 19. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización? .....	83
Tabla 20. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial? .....	85
Tabla 21. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización? .....	86
Tabla 22. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo? .....	89
Tabla 23. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones? .....	92
Tabla 24. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo? .....	94
Tabla 25. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización? .....	96
Tabla 26. ¿Considera que la contratación de personas con discapacidad debería ser considerada como una responsabilidad social de las organizaciones? .....	98

Tabla 27. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la contratación de personas con discapacidad en las organizaciones? .....	99
Tabla 28. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a?.....	101
Tabla 29. ¿Cuál es la edad de su hijo/a?.....	103
Tabla 30. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad? .....	105
Tabla 31. ¿Considera que existen suficientes oportunidades laborales para las personas con discapacidad? .....	107
Tabla 32. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad? ....	108
Tabla 33. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio?.....	110
Tabla 34. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a? .....	113
Tabla 35. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad? .....	115
Tabla 36. ¿Cree que se necesita una mayor colaboración entre las instituciones educativas y las empresas para crear oportunidades laborales inclusivas? .....	117
Tabla 37. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades laborales y de estudio para personas con discapacidad? .....	118
Tabla 38. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial? .....	120
Tabla 39. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?.....	122
Tabla 40. ¿Ha considerado el teletrabajo como una opción laboral viable para usted? .....	124
Tabla 41. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial? .....	125
Tabla 42. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo? ..	127
Tabla 43. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo? ..	129
Tabla 44. ¿Considera que las empresas deberán ofrecer más oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?.....	131
Tabla 45. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad? .....	132
Tabla 46. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad? .....	134
Tabla 47. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?.....	136
Tabla 48. Evaluación y seguimiento. ....	174

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo.....	50
Gráfico 2. Distribución de la población por zona. ....	52
Gráfico 3. Distribución de la población por género. ....	54
Gráfico 4. Distribución de la población por grupos de edad.....	56
Gráfico 5. Tipo de centro educativo.....	58
Gráfico 6. Infraestructura del centro educativo.....	60
Gráfico 7. Apoyos educativos. ....	62
Gráfico 8. Nivel educativo de la población.....	64
Gráfico 9. Empleabilidad de la población.....	66
Gráfico 10. Calificación del grupo ocupacional.....	68
Gráfico 11. Posición en el empleo. ....	70
Gráfico 12. Grado de discapacidad. ....	72
Gráfico 13. Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar.....	74
Gráfico 14. ¿En qué tipo de organización trabaja? .....	81
Gráfico 15. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización? .....	83
Gráfico 16. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización? .....	86
Gráfico 17. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo? .....	89
Gráfico 18. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones? .....	92
Gráfico 19. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?.....	94
Gráfico 20. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización? .....	96
Gráfico 21. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a? .....	101
Gráfico 22. ¿Cuál es la edad de su hijo/a? .....	103
Gráfico 23. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad? .....	105
Gráfico 24. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad? .	108
Gráfico 25. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio?.....	110
Gráfico 26. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a? .....	113
Gráfico 27. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad? .....	115
Gráfico 28. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial? .....	120
Gráfico 29. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad? .....	122
Gráfico 30. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial? .....	125
Gráfico 31. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo? 127	
Gráfico 32. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo? .....	129

Gráfico 33. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad? .....	132
Gráfico 34. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad? .....	134

## **Resumen ejecutivo**

El presente trabajo investigativo nace con la finalidad de analizar problemas que siempre han existido en la sociedad costarricense pero que no han sido atendidos de una manera justa. Aspectos como la implementación del teletrabajo en las empresas, la población específica de personas con algún tipo de discapacidad se conjugan para analizar la viabilidad de que esta población se pueda incorporar al mercado laboral competitivo de una manera efectiva.

Por medio de la presente investigación se van a analizar aspectos como los puestos en que la población en estudio puede ser participe, las capacidades que deben ser desarrolladas para cumplir con las funciones del puesto, tipos de enfermedades de la población para identificar en cuales áreas se les puede colocar para un correcto desempeño y analizar si la población en estudio cumple con las habilidades y competencias que se puede requerir para ocupar un puesto teletrabajable.

Este estudio brinda un valor social importante para la población discapacitada de Costa Rica, se analiza su realidad y se propone una manera que puedan trabajar de forma activa y provechosa en las empresas del país. Es una población que a lo largo del tiempo ha mostrado poseer todas las capacidades y virtudes para ser tomados en cuenta en las labores como cualquier otra persona.

## Capítulo I Introductorio

### **Antecedentes.**

#### *Antecedentes del objeto en estudio.*

El presente tema de investigación es el resultado de distintas problemáticas actuales que está viviendo Costa Rica debido a tasas de desempleo altas. Para nadie es un secreto que las personas que sufren discapacidad a través de los años han sufrido de manera más fuerte el tema del desempleo y la falta de oportunidades debido a sus condiciones físicas y mentales que en muchos casos son de un grado leve el cual deberían de tener las mismas oportunidades. Según la Organización Mundial de la Salud define a una persona con un grado de discapacidad como “cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano” (2023). Es aquí donde se vuelve importante analizar, estudiar y revisar aspectos políticos, económicos, sociales y laborales.

El primer elemento crítico que logramos identificar es que muchas organizaciones, tanto públicas como privadas, han decidido reducir puestos, rescindir de personal y reestructurar la organización. Estas acciones impactan de manera directa en el desempleo, las tasas de desocupación han aumentado a raíz de esto; en especial la población de las personas con discapacidad. Otra circunstancia en particular es la implementación del teletrabajo en las empresas, muchas organizaciones han optado por estas prácticas y se considera como una oportunidad la creación de una propuesta para conocer la posibilidad de que esta población pueda ser productiva para el país. Adicional a esto factores como el alto costo de la vida, el rezago de estas personas en materia educativa, laboral y los indicadores se pueden contrarrestar de manera significativa.

Por medio de la presente investigación se logra observar que no existen antecedentes claros sobre una propuesta clara para la inserción del teletrabajo para esta población. Es muy común ver esfuerzos de municipalidades y otras organizaciones donde brindan cursos y talleres para que las personas obtengan nuevos conocimientos, sin embargo, están orientados en manualidades, charlas y no se enfocan en habilidades que les sirvan a las personas para el mundo laboral.

En este punto de la investigación se logra observar una oportunidad para que las personas desarrollen sus capacidades intelectuales y sociales para salir adelante. Brinda la posibilidad de tener una “terapia emocional”, apoyo extra y de esta manera, disminuir el porcentaje de desempleo de esta población.

### *Antecedentes nacionales*

En nuestro país no existen antecedentes claros de una propuesta similar a la que plantea nuestro tema en cuestión. Las organizaciones costarricenses se han enfocado en brindar oportunidades a las personas para que aprenden labores manuales, reciban cursos para inserción al mercado laboral, pero desde puestos que son operativos o que no les brinda una oportunidad real de incursionar en el ámbito laboral empresarial.

Adicional a esto se crean propuestas para implementar el teletrabajo, pero no se desarrolla bajo la perspectiva de disminuir brechas sociales. Otro aspecto que llama poderosamente la atención es que no existen estudios actualizados de la población de personas con discapacidad lo cual dificulta ver y analizar la realidad de las condiciones en que se encuentran y las falencias que les impiden insertarse de una manera exitosa al mercado laboral.

### ***Antecedentes internacionales***

En el ámbito internacional la situación es muy similar; el enfoque es buscar la implementación del teletrabajo como forma de desarrollo empresarial pero no se preocupan por disminuir brechas sociales y presentar oportunidades reales a poblaciones en desventaja. Ofrecer oportunidades y crear conciencia social sobre esta problemática es sumamente importante para nosotros y por eso nuestro enfoque se centra en esta población en riesgo.

### **Justificación de la investigación.**

En Costa Rica se han hecho grandes esfuerzos a lo largo del tiempo para crear y aprobar leyes que amparan, protegen los derechos y oportunidades de la población con discapacidad. Sin embargo, muchas de estas leyes no han sido aplicadas de manera idónea en algunos sectores de la población, empresas e instituciones debido a que la mayoría de las fuentes de información y estudios disponibles no recogen de manera adecuada la realidad de un colectivo muy heterogéneo. La implementación de las medidas requiere de fuentes de estudios representativos que aporten información precisa acerca de estas poblaciones.

De igual manera se ha visto la necesidad de que más personas en nuestro país tengan las mismas condiciones y oportunidades laborales. Se ofrece a esta población una oportunidad real de empleo bajo la modalidad de teletrabajo que les permita desenvolverse en su vida diaria y así lograr reducir muchas barreras que le impiden progresar, buscar una mejor calidad de vida, crecimiento personal y laboral para así mejorar su entorno.

Es importante recalcar que las personas con necesidades especiales se les debe de ofrecer las mismas condiciones que al resto de la población esto con el fin de que se les permita desenvolverse en un ambiente laboral de forma adecuada y se les permita de forma

integral ser personas productivas en un mundo tan globalizado y competitivo, brindarles las herramientas adecuadas para su adaptación a las nuevas tendencias y mercados actuales.

El objetivo de esta propuesta es identificar las principales dificultades y las posibles oportunidades de mejora que se le pueda brindar a la población en estudio con la finalidad de que puedan tener una oportunidad de inserción en mercados laborales competitivos mediante el teletrabajo. Mediante esta modalidad de empleo se ha logrado expandir las posibilidades de empleabilidad en puestos remotos ofreciendo un mayor grado de oportunidad para lograr la colocación de esta población. Con este estudio se busca generar propuestas y recomendaciones integrales para ofrecer condiciones que permitan avanzar hacia una sociedad más igualitaria mediante conceptos de accesibilidad y diseño para todos.

### **Planteamiento del problema.**

Teniendo claro los antecedentes y la situación actual que vive nuestro país en relación a los factores mencionados como el desempleo, la brecha social y laboral que viven las personas discapacitadas, se crea el siguiente planteamiento del problema:

¿De qué manera incide un programa de teletrabajo en el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país?

### **Objetivo general.**

- ✓ Analizar las facilidades que hay disponibles en el mercado para que facilite la generación de oportunidades laborales de personas con discapacidad mediante el teletrabajo.

**Objetivos específicos.**

- ✓ Identificar los posibles puestos teletrabajables en las organizaciones y las capacidades que se requieren para favorecer un desempeño apropiado de las personas con discapacidad.
- ✓ Reconocer las principales condiciones de discapacidad que enfrenta la población con algún tipo de limitación considerando lo dictada en la Ley 7600.
- ✓ Determinar el nivel educativo que posee esta población.
- ✓ Proponer un programa teletrabajo para personas con alguna limitación.

**Delimitaciones.**

El análisis de la propuesta que se pretende realizar sobre empresas públicas y privadas que ejerzan actualmente dentro del mercado costarricense, tanto en el sector servicio como de manufactura, globalizando puestos teletrabajables que existan en cualquier organización. La investigación será desarrollada en el segundo semestre del año 2023.

Dentro del contexto estadístico se utilizan datos que pueden ser extraídos por instituciones como el INEC, organizaciones públicas (municipalidades, entre otras), así mismo, bajo el sustento de la Ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley para regular el teletrabajo No 9738, Código de Trabajo y sus reformas (incluye la Reforma Procesal Laboral), Ley No 2 del 26 de agosto de 1943 y otro sustento teórico/legal que involucre directamente a la investigación.

**Limitaciones.**

La principal limitación que se presenta dentro del desarrollo del proyecto, es que no se cuenta con programas ni estudios actuales y visiones empresariales sobre la oportunidad para la aplicación de puestos a personas con algún tipo de condición social o discapacidad.

Adicional a esto, existen limitaciones en el ámbito legal del país las cuales dificultan que se le brinde las mismas oportunidades a la población en estudio. Para combatir esta situación específica el país ha establecido leyes que contribuyen a que estas problemáticas disminuyan.

Existen dos leyes importantes en Costa Rica que marcan el camino de mejora ante esta problemática; como lo es la Ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Por medio del Sistema Costarricense de Información Jurídica la ley 7600 “establece normas y procedimientos de obligatoria observancia para todas las instituciones públicas, privadas y gobiernos locales, quienes serán responsables de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades. Las disposiciones que el mismo contiene se basan en los principios de equiparación de oportunidades, accesibilidad, participación y de no discriminación expresados en la Ley” (1996).

Esta ley define la discapacidad como una condición que limita la participación plena y efectiva de una persona en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. La misma establece la obligación de eliminar barreras físicas, comunicativas y de cualquier otra naturaleza que impidan o dificulten el acceso de las personas con discapacidad a los espacios labores, públicos, transporte, vivienda, servicios, tecnologías de la información y comunicación.

Una de las finalidades principales de la ley es que busca garantizar a la población con discapacidad participación y representación activa en el desarrollo laboral, social y económico del país. Adicional a esto, prohíbe cualquier forma de discriminación en el ámbito laboral, fomenta la contratación y el acceso a oportunidades de empleo digno.

La ley 7600 establece sanciones para aquellas personas o entidades que incumplan con las disposiciones establecidas, con el fin de garantizar su cumplimiento y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

De igual manera es importante consultar el texto completo de la normativa para comprender todos los detalles y alcances de la misma.

Por medio del Sistema Costarricense de Información Jurídica se logra entender que la Ley 9738 sobre la regulación del teletrabajo busca “promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación”. (2019). Esta ley es muy importante ya que viene a regular una modalidad laboral que el país ha aceptado y asumido de manera positiva la cual ya cuenta con respaldo tanto para la empresa como para el capital humano.

Otra ley importante que marca el camino hacia la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad para la protección de sus derechos es el 404 de la Reforma Procesal Laboral decreto número 9343, este artículo establece que “se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación”. (2017)

Otra de las principales limitaciones que se presenta en el tema de investigación es el de la eliminación de estereotipos y prejuicios. Las empresas realizan grandes esfuerzos por reconocer y valorar las habilidades y competencias de cada una de las personas con

discapacidad sin importar sus limitaciones. Las organizaciones están dispuestas a realizar adaptaciones razonables en el entorno laboral para asegurar que las personas con discapacidad puedan desempeñar su trabajo de manera adecuada. Adicional a esto reconocen que la contratación de personas con discapacidad enriquece la organización al aportar diferentes perspectivas, habilidades y experiencias.

Estas leyes representan una reforma importante para buscar alternativas y soluciones a los problemas que por mucho tiempo han afectado a la población costarricense. Representan un hito en el tema de la discapacidad en Costa Rica ya que marca la pauta para que las empresas, asociaciones y personas individuales luchen por la igualdad real de oportunidades para la población en estudio.

## Capítulo II Marco teórico

### Marco contextual.

Según Sampieri “un marco teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”. (2008).

El diseño de una propuesta para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país debe tener en cuenta el contexto social, económico y político en el que se desarrollará.

En primer lugar, se debe considerar el contexto social de esta población. Las personas con discapacidad enfrentan desafíos adicionales en el acceso al empleo, como la falta de accesibilidad en las herramientas, tecnologías y educación utilizadas en el lugar de trabajo y la discriminación laboral.

En segundo lugar, es importante considerar el contexto económico del país y cómo esto puede afectar la implementación del programa de teletrabajo. El teletrabajo puede ser una opción atractiva para las empresas debido a los ahorros en costos de infraestructura y la posibilidad de reclutar talento de áreas geográficas más amplias. Sin embargo, en algunos sectores, el teletrabajo no puede ser una opción viable debido a la naturaleza de las tareas que se realizan.

En tercer lugar, el contexto político y legal del país debe ser considerado para el diseño del plan de la propuesta de inserción. Es importante garantizar que el programa de

teletrabajo cumpla con las normas laborales, de accesibilidad, y que se promuevan políticas inclusivas y de no discriminación en el lugar de trabajo.

Además, el contexto tecnológico del país es un factor importante a considerar, ya que la falta de acceso a tecnologías y herramientas digitales adecuadas puede limitar la participación de las personas con discapacidad en el programa de teletrabajo. Es necesario asegurarse de que las herramientas y tecnologías utilizadas en este tipo de puestos sean accesibles y adaptables a las necesidades de los teletrabajadores.

De igual manera es fundamental que las organizaciones públicas y privadas garanticen políticas inclusivas, herramientas, tecnologías accesibles, cumplimiento de normas laborales de accesibilidad, y promoción de la no discriminación en el lugar de trabajo para lograr una inserción exitosa de este grupo en el programa de teletrabajo.

### **Marco conceptual.**

Funciones administrativas:

Las funciones administrativas de una empresa son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado, eficiente y derivando con las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos. (Sánchez Galán, 2020)

Teniendo en cuenta lo expuesto por Sánchez Galán las funciones administrativas son una secuencia de actividades que los gerentes y líderes organizacionales siguen para lograr los objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva. Se compone de cinco etapas interrelacionadas las cuales son planificación, organización, dirección, control y evaluación. Este proceso administrativo está interconectado y se desarrolla de manera continua y cíclica.

De igual manera los gerentes y líderes organizacionales deben aplicar cada una de estas etapas de manera efectiva para lograr el éxito y el crecimiento sostenible de la organización.

#### Gerencia:

El autor Peter Drucker, en su libro *Escritos Fundamentales el Management*, define la gerencia como la conducción y dirección de todas las actividades que conforman una organización. Esto incluye los procesos de trabajo y las personas que los ejecutan. Es sumamente importante diseñar y mantener ciertos elementos clave para la buena conducción del management en las organizaciones. (Drucker, 2001).

La figura de la gerencia en una organización debe poseer un conjunto de habilidades, conocimientos y prácticas que les permita coordinar, supervisar a los miembros del equipo y guiar a la organización hacia el éxito. Deben poseer habilidades blandas efectivas que les permita ser capaces de inspirar, comunicar la visión, los objetivos, fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. También deben tener habilidades para resolver conflictos, tomar decisiones difíciles y gestionar el cambio. Los gerentes desempeñan un papel fundamental en la coordinación y dirección de las actividades diarias, así como en la implementación de la estrategia y cambios organizacionales.

#### Recursos humanos:

Según (Chiavenato, 2007) “La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal”.

Uno de los aspectos más importantes que desarrollan los gerentes de recursos humanos en las organizaciones es el de gestionar el clima laboral y las relaciones laborales

juegan un papel importante en el ambiente que se percibe por parte de los colaboradores de la organización. Esto incluye fomentar un ambiente de trabajo positivo, resolver conflictos, mediar entre empleados y gerencia, garantizar el cumplimiento de las normas laborales y los derechos de los colaboradores, se ocupan de la gestión del talento, identificando y desarrollando a los empleados con alto potencial. También se encargan de planificar la sucesión en puestos clave, asegurándose de contar con una reserva de talento preparada para asumir roles de liderazgo en el futuro.

De igual manera deberán de mantenerse informados y actualizados con las condiciones contractuales que se refieren a los términos y condiciones específicos establecidos en un contrato entre dos o más partes. Estas condiciones son acordadas y aceptadas por todas las partes involucradas, definen los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada una de ellas. Es importante destacar que las condiciones contractuales pueden variar según el tipo de contrato y la legislación aplicable en cada país. Es recomendable que las partes involucradas busquen asesoría legal para garantizar que las condiciones contractuales sean claras, justas y cumplibles.

#### Desempeño:

Según (Direccinario de Recursos Humanos, s.f.) “El desempeño podría resumirse en el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones. Sin embargo, el desempeño involucra varios factores, como el desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El desempeño de la tarea se evalúa en función de sus objetivos, el desempeño contextual revela sus competencias más soft, como su relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes o su capacidad para resolver problemas”.

Según lo analizado en la definición de desempeño se refiere a manera en que una persona lleva a cabo sus responsabilidades y tareas dentro de un entorno laboral. Es importante destacar que el desempeño puede ser evaluado y medido de diferentes maneras, como a través de evaluaciones de desempeño, revisiones periódicas, indicadores de rendimiento, entre otros métodos. La gestión del desempeño es una práctica común en las organizaciones para asegurar que los empleados estén alcanzando sus objetivos y contribuyendo al éxito de la organización.

Si bien es cierto, el desempeño representa parte importante del éxito de la empresa, la capacitación y la educación en seguridad ocupacional debe ocupar el mismo nivel de importancia ya que proponer un plan de inserción laboral para personas con discapacidad deberá tener mejores prácticas que le garanticen a la población la protección de su salud y seguridad; con esto promoverlo en todos los niveles de la organización. La seguridad ocupacional es fundamental para garantizar un entorno laboral seguro y saludable, así como para proteger a los trabajadores de accidentes y lesiones. Además, una buena gestión de la seguridad ocupacional puede tener un impacto positivo en la productividad, la moral de los empleados y la reputación de la organización.

Ley 7600:

Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Esta ley se encarga de promover los derechos de las personas con discapacidad en la sociedad, se establecen acciones para difundir información sobre la discapacidad, eliminar estereotipos, prejuicios y promover la inclusión laboral mediante el establecimiento de

medidas para la contratación de personas en el sector público y privado; así como la promoción de programas y apoyo para la contratación de personal.

#### Teletrabajo:

El término “teletrabajo” se compone del prefijo “Tele” que significa distancia, más la palabra “Trabajo”, que es realizar un conjunto de actividades con el objetivo de producir un bien o servicio. De ahí que el teletrabajo significa de forma general “Trabajo a la Distancia”, el cual se ha desarrollado en el mundo en los últimos años debido a las necesidades del entorno y del continuo avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (MTSS, p. 15).

Con base a esta cita, se puede establecer que el teletrabajo es una modalidad laboral que permite a las personas trabajar desde su hogar o cualquier otro lugar fuera de la oficina, gracias a las tecnologías de la información y comunicación. Esta forma de trabajo ofrece una serie de beneficios tanto para las organizaciones como para los colaboradores, como la flexibilidad de horarios, la reducción de costos de transporte y la conciliación entre la vida laboral y personal.

Sin embargo, aunque el teletrabajo ha ganado popularidad en los últimos años, todavía hay ciertos grupos de personas que encuentran barreras para acceder a estas oportunidades laborales. En particular, las personas con discapacidad enfrentan obstáculos adicionales para acceder al teletrabajo, como la falta de accesibilidad en herramientas y tecnologías, la falta de habilidades digitales, entre otros.

Es importante realizar un análisis del mercado laboral para conocer la demanda y oferta de trabajadores con discapacidad que puedan ser candidatos para el programa de

teletrabajo. Basado en el análisis de la información que se logre obtener del nivel académico en que se encuentre esta población.

#### Nivel de educación:

El concepto de “nivel” de educación está representado por un set que agrupa programas educativos en relación con grados de experiencias de aprendizaje y a los conocimientos, habilidades y competencias que un programa educativo se propone impartir. Adicionalmente, un nivel CINE está asociado con el grado de complejidad y especialización del contenido de un programa, que puede ir desde básico hasta avanzado. (Instituto de estadística de la Unesco, 2013)

Tomando esta definición dada por este organismo se podrá analizar este indicador de los niveles de educación y comparar con los posibles perfiles de puestos requeridos por las empresas se podrán establecer las áreas de oportunidad para la exitosa colocación de estas personas al mercado laboral.

#### Formación:

El entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente y desarrollo de habilidades. El análisis de operaciones permite la preparación del entrenamiento para cada cargo por separado con el fin de que el ocupante adquiriera las habilidades necesarias para desempeñarlo. (Chiavenato, 1999)

Entendiendo este concepto se hace fundamental la formación y capacitación son factores claves y necesarios para que las personas con discapacidad puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva en el programa de teletrabajo.

Propuesta:

Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin. (Real Academia Española, 2022)

Una propuesta efectiva debe ser clara, persuasiva, fundamentada en información relevante y adaptada al público objetivo. Debe presentar una solución o idea de valor, destacando los beneficios y ventajas de la propuesta, así como los recursos necesarios para su implementación. Además, una propuesta exitosa también considera aspectos como el cronograma, los riesgos potenciales y los resultados esperados.

Las organizaciones deben asegurarse que las herramientas y tecnologías utilizadas para el teletrabajo sean accesibles y adaptables a las necesidades de las personas con discapacidad.

En este sentido, las organizaciones deben diseñar procesos de selección que permitan a las personas con discapacidad tener las mismas oportunidades que el resto de los candidatos; proporcionándole las capacitaciones y el apoyo necesario para desarrollar las habilidades digitales y competencias requeridas para el teletrabajo.

Por otra parte, es fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño de los colaboradores de esta población para de igual manera, garantizarles a las organizaciones que los colaboradores estén llevando a cabo sus funciones de manera

eficiente y efectiva. De no ser de esta manera, poder realizar los ajustes necesarios en el programa de teletrabajo para mejorar su eficacia.

### **Capítulo III Marco Metodológico.**

Según (Balestrini, 2006) define “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. El presente capítulo tiene como finalidad dar a conocer el tipo de investigación que se utilizó, los sujetos y fuentes de información, así como la descripción de los instrumentos empleados para la recolección de datos y la conceptualización de las variables que enmarcan el problema.

#### **Tipo de investigación.**

Es importante recordar que no siempre es fácil clasificar una investigación como estrictamente cualitativa o cuantitativa, ya que a menudo se utilizan enfoques mixtos que combinan métodos cualitativos y cuantitativos. Tomando en cuenta estos factores analizados podemos establecer que el presente documento investigativo es de carácter mixto ya que se estarán analizando factores cuantitativos como grados educativos de la población en estudio y adicional, factores cualitativos como los tipos de condiciones de discapacidad de la población mencionada.

#### ***Investigación cualitativa.***

En una investigación cualitativa se busca comprender el significado que tienen las experiencias y perspectivas de los participantes. Se utilizan técnicas de recolección de datos como entrevistas en profundidad, grupos focales y observación participante. La información recopilada se analiza y se busca identificar patrones, tendencias y temas emergentes. A continuación, algunas de sus características principales:

- Utiliza métodos de recolección de datos no estructurados, como entrevistas, observaciones y grupos de discusión.

- Busca comprender el significado de los datos a través de la interpretación y el análisis detallado.
- Se enfoca en analizar las experiencias y perspectivas individuales de los participantes.
- No busca generalizar los resultados, sino comprender las experiencias únicas de los participantes.

### ***Investigación cuantitativa.***

Por otro lado, en una investigación cuantitativa se busca medir y analizar fenómenos objetivos utilizando herramientas estadísticas y numéricas. Se recopilan datos a través de encuestas, cuestionarios, experimentos controlados, y se realizan análisis estadísticos para identificar patrones y tendencias. A continuación, algunas de las principales características que presenta:

- Utiliza métodos de recolección de datos estructurados, como encuestas, cuestionarios y experimentos.
- Busca medir y cuantificar los datos para obtener resultados objetivos y precisos.
- Se enfoca en analizar relaciones causa-efecto y patrones estadísticos.
- Busca la generalización de los resultados a una población más amplia.

Según lo expuesto por Roberto Hernández Sampieri en sus obras menciona que dos enfoques emergieron para realizar investigaciones: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. En resumen, la principal diferencia entre una investigación cualitativa y cuantitativa es el tipo de datos que se recopilan y cómo se analizan. Si se utilizan técnicas de recolección de datos cualitativos y se analizan a través de un enfoque interpretativo,

la investigación es cualitativa. Si se recopilan datos cuantitativos y se analizan a través de técnicas estadísticas, entonces la investigación es cuantitativa.

### **Alcance de la investigación.**

El alcance de una investigación se refiere a la extensión o el ámbito de esta. Es decir, el alcance define los límites, las restricciones de la investigación, establece los objetivos y la profundidad del estudio. El alcance de esta investigación corresponde al estudio de la población con algún tipo de discapacidad.

Cada uno de estos diseños de investigación tiene diferentes fortalezas y debilidades, y la elección del diseño dependerá de los objetivos específicos de la investigación. En este caso, se estará utilizando los diferentes tipos de diseño existentes, cada uno con un enfoque diferente con en el objetivo de que la investigación sea clara, concisa, brinde trazabilidad, análisis de las diferentes situaciones y comportamientos de la población con discapacidad del país.

Es importante definir claramente el alcance de la investigación desde el principio para evitar confusiones y garantizar que la investigación sea relevante, factible y efectiva para alcanzar sus objetivos. Los siguientes son los cuatro tipos más comunes de alcance de investigación:

#### ***Diseño exploratorio.***

Este tipo de diseño se utiliza cuando el objetivo de la investigación es explorar un tema o fenómeno poco conocido o investigado. El diseño exploratorio se enfoca en la identificación de patrones, tendencias, relaciones o posibles explicaciones para un fenómeno,

sin hacer suposiciones previas. El diseño exploratorio es útil para establecer la base para futuras investigaciones.

### ***Diseño descriptivo.***

El diseño descriptivo se utiliza para describir, medir y analizar características específicas de un grupo de individuos, eventos o situaciones. El objetivo del diseño descriptivo es proporcionar información detallada sobre una población o fenómeno, incluyendo la frecuencia, la distribución, la media y la variabilidad. El diseño descriptivo es útil para establecer la prevalencia y características de un fenómeno.

### ***Diseño correlacional.***

El diseño correlacional se utiliza para examinar la relación entre dos o más variables. El objetivo del diseño correlacional es medir la fuerza y la dirección de la relación entre las variables, sin establecer una relación causa-efecto. El diseño correlacional es útil para identificar patrones o tendencias en los datos y para generar hipótesis que puedan ser probadas en estudios posteriores.

### ***Diseño explicativo.***

El diseño explicativo se utiliza para establecer una relación causal entre dos o más variables. El objetivo del diseño explicativo es probar una hipótesis causal, demostrando que un cambio en una variable causa un cambio en otra variable. El diseño explicativo es útil para establecer la relación causal entre los fenómenos y para predecir el efecto de una intervención o tratamiento.

**Fuentes de información.**

Las fuentes son la información que se desea recolectar en la investigación, sean fuentes primarias, secundarias e incluso terciarias en caso de aplicar, estas son las bases para comprender el objeto de estudio y sus alcances, así como los datos que se pretenden recopilar.

Teniendo en cuenta el enfoque de la investigación a realizar se determina que se utilizaran fuentes de información primaria, secundaria y terciaria con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información para la elaboración de la propuesta de inserción del programa de teletrabajo, así como conocer las posibles debilidades y oportunidades de mejora que se pueda tener con esta población. Se revisarán encuestas, estudios y estadísticas sobre la población que se pueden encontrar en sitios por mencionar algunos de los estudios ya existentes del sector público como son el INEC, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD).

En función específica, la presente propuesta de plan de inserción presenta las siguientes fuentes de información:

***Fuentes de información primaria.***

Las fuentes de información primaria son aquellas que proporcionaron datos y evidencia de primera mano sobre un evento o fenómeno. Estas fuentes incluyen testimonios directos, observaciones empíricas, resultados de investigaciones originales y documentos oficiales. Las fuentes primarias son creadas por personas o entidades directamente involucradas en el evento o la investigación. Ejemplos de fuentes primarias son los diarios personales, entrevistas, encuestas, experimentos científicos y registros públicos.

***Fuentes de información secundaria.***

Se encuentra conformada por la bibliografía utilizada que define la terminología del proyecto, la información que apoya el método utilizado para el desarrollo de la investigación, entre estos se encuentran libros de texto, páginas de internet, documentación recolectada sobre impacto social y laboral.

***Fuentes de información terciaria.***

Este tipo de fuente de información se encuentra formada por el uso de las fuentes primarias y secundarias. Estas fuentes representan una síntesis de la información. Si bien las fuentes de información terciaria pueden proporcionar una buena introducción a un tema, no se consideran fuentes primarias y, por lo tanto, no deben utilizarse como la única fuente de información en trabajos académicos o de investigación.

**Instrumentos y técnicas de recolección de datos.**

Los instrumentos y técnicas para la recolección de la información, se basarán en datos cualitativos y cuantitativos, ambos conceptos permitirán sustentar opiniones expresas sobre la sostenibilidad de la organización para la propuesta a implementar en este proyecto, garantizando la integridad, validez y confiabilidad de la información. Para la propuesta se utilizarán las técnicas de recolección de datos del análisis de contenido mixto ya que se realiza un análisis de factores cualitativos y cuantitativos.

Algunos de los instrumentos por utilizar son:

***Entrevistas.***

Conformado por preguntas abiertas en las cuales le permite al sujeto responder bajo una opinión profesional basada en su experiencia. Este es un instrumento técnico muy

utilizado en la investigación cualitativa para recabar datos que ayudan a tener un panorama más amplio del tema a investigar.

Las entrevistas pueden ser estructuradas o no estructuradas. Las primeras siguen un conjunto de preguntas predeterminadas, mientras que las entrevistas no estructuradas permiten a los entrevistados dar respuestas más abiertas y libres. Adicional a esto las entrevistas pueden ser individuales o grupales.

#### ***Análisis de contenido cuantitativo.***

Esto permite recolectar datos históricos de la organización para validar su comportamiento tanto a nivel de infraestructura y sus diferentes componentes empresariales, algunos de estos incluyen, pero no se limita a; Reportes de operación, registros, informes, auditorías, entre otros. Es importante mencionar que dicha información podrá ser accedida únicamente si la organización está dispuesta en aportar la información, de lo contrario, en las entrevistas, se buscará datos aproximados con el sujeto para sustentar lo antes mencionado.

#### ***Análisis de contenido cualitativo.***

En análisis cualitativo se utiliza comúnmente en investigaciones sobre alguna cualidad o condición especial de una población. Su rango de interpretación puede ser mayor por lo que hay que tener especial cuidado en el filtro de información a utilizar ya que puede ser un arma de doble filo. Una manera en que se puede realizar este análisis es el de seguir una lógica en las preguntas que permita obtener la información que buscamos saber. Entre sus propósitos principales se encuentra establecer un orden lógico para presentar información, comprender los contextos, historias, y situaciones de la población en estudio y ser explicativo para ofrecer un panorama claro de los datos que se obtienen.

**Validación de los instrumentos.**

La validación de instrumentos en una investigación se refiere al proceso de evaluar si un instrumento de medición (como un cuestionario o una escala) es adecuado para medir la variable que se desea medir. En otras palabras, la validación de instrumentos busca establecer la fiabilidad y validez del instrumento.

La fiabilidad se refiere a la consistencia de las respuestas obtenidas con el instrumento a lo largo del tiempo y entre diferentes evaluadores. Una forma de evaluar la fiabilidad es mediante la prueba de la consistencia interna, por ejemplo, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. También se puede evaluar la fiabilidad mediante la prueba-retest, donde se administra el mismo instrumento a los mismos participantes en dos momentos diferentes.

La validez se refiere a la capacidad del instrumento para medir lo que se pretende medir. Hay varios tipos de validez que se pueden evaluar, como la validez de contenido, la validez de constructo y la validez de criterio. La validez de contenido se refiere a si el instrumento mide adecuadamente el constructo de interés. La validez de constructo se refiere a si el instrumento mide el constructo de manera precisa y si el instrumento es sensible a las diferencias en el constructo entre los participantes. La validez de criterio se refiere a si el instrumento está correlacionado con otros instrumentos que miden el mismo constructo o si está relacionado con un criterio externo.

La validación de instrumentos es un paso importante en la investigación ya que permite asegurar que los datos recopilados sean precisos y confiables. Esto, a su vez, permite que los resultados de la investigación sean más sólidos y convincentes.

**Procedimiento metodológico de la investigación.**

El procedimiento metodológico de la investigación se refiere al conjunto de pasos sistemáticos que se siguen para llevar a cabo una investigación científica. Este procedimiento proporciona una guía estructurada para el diseño, la recopilación y el análisis de datos, con el objetivo de responder a una pregunta de investigación específica.

La presente investigación para la creación del plan de viabilidad utilizará una metodología de investigación la cual toma los diferentes pasos mencionados. El tipo de población que se utiliza para el desarrollo del proyecto es el de las personas con discapacidad en nuestro país. Al ser una población específica de estudio se tiene un muestreo por conveniencia que nos ayudará a agrupar a los individuos a analizar. Estos datos serán seleccionados por medio de los censos, estudios y estadísticas obtenidas por medio de las fuentes de información escogidas.

***Población.***

La población es el grupo de individuos o elementos que comparten características similares y son el objeto de estudio en una investigación. La población puede ser finita o infinita, dependiendo del alcance de la investigación.

***Tipo de muestreo.***

El tipo de muestreo se refiere al método utilizado para seleccionar a los participantes de la investigación. Los principales tipos de muestreo son: aleatorio simple, estratificado, por conglomerados, sistemático y por conveniencia. Cada uno de estos métodos tiene ventajas y desventajas y debe ser seleccionado de acuerdo a los objetivos de la investigación.

***Tamaño de la muestra.***

El tamaño de la muestra es el número de individuos o elementos seleccionados para participar en la investigación. El tamaño de la muestra debe ser lo suficientemente grande como para proporcionar resultados precisos y representativos de la población, pero no tan grande como para hacer que la investigación sea demasiado costosa o impracticable.

***Selección y distribución de la muestra.***

La selección de la muestra se refiere al proceso de selección de los individuos o elementos que participarán en la investigación. La distribución de la muestra se refiere al proceso de distribución de la muestra seleccionada en diferentes grupos o subgrupos, según los objetivos de la investigación.

***Unidad de muestreo.***

La unidad de muestreo se refiere a la unidad básica que se selecciona de la población para incluir en la muestra. Por ejemplo, en una investigación sobre el rendimiento académico de los estudiantes, la unidad de muestreo podría ser el estudiante individual.

***Unidad de información.***

La unidad de información se refiere a la unidad básica que se mide o se observa en la investigación. Por ejemplo, en una investigación sobre el rendimiento académico de los estudiantes, la unidad de información podría ser la calificación en una materia específica.

La comprensión de estos conceptos es fundamental para diseñar una investigación rigurosa y bien estructurada, y garantizar que los resultados obtenidos sean precisos, representativos y válidos. Este procedimiento metodológico de la investigación es esencial

para garantizar la calidad y la validez de los resultados obtenidos en la investigación, así como para cumplir con los estándares éticos y científicos necesarios.

### **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Siguiendo con lo que menciona Allen Webster en su libro “Estadística aplicada en los negocios y en la economía” se logra entender una variable como una estadística que puede fluctuar y su variación resulta susceptible de adoptar distintos valores los cuales se pueden medir u observarse. En otras palabras, una variable es un dato concreto que será estudiado y del cual se desprende información que será de ayuda para realizar la investigación planteada.

Para toda investigación se plantean objetivos que responden a temas puntuales que se desean investigar y analizar. Estas variables facilitan de gran manera la medición y el análisis de la información; gracias a estos factores claves se logra obtener resultados positivos en la investigación. Las variables de la investigación serán definidas desde una perspectiva conceptual, operativa e instrumental. Teniendo en cuenta los objetivos específicos que establece el presente estudio sobre la propuesta del plan se determinan las siguientes variables:

**Variable 1:** Puestos teletrabajables en las organizaciones.

**Variable 2:** Habilidades y competencias para desarrollar las labores.

**Variable 3:** Tipos de discapacidad de la población.

**Variable 4:** Acciones que dicta la Ley 7600.

**Variable 5:** Nivel educativo de la población con discapacidad.

**Variable 6:** Acciones de propuesta del plan de inserción.

Una vez establecidas las variables anteriores se procede a analizar por separado y en forma detallada cada variable de estudio. A continuación, su operacionalización.

### **Operacionalización de las variables**

#### ***Variable 1: Puestos teletrabajables en las organizaciones.***

**Definición conceptual:** La primera variable de estudio hace referencia a los puestos teletrabajables que pueden ser ocupados por la población con discapacidad, de esta manera se definen las tareas que estas personas pueden realizar a través de tecnologías y aplicaciones sin la necesidad de que estén de forma presencial en una organización. De igual manera los puestos teletrabajables implican conocer las actividades y perfiles de las personas con discapacidad ya que se busca que se les brinden salarios competitivos y justos. Por medio de esta variable se logra identificar puestos de colocación y perfil de la persona con discapacidad que asume ese puesto.

**Definición operativa:** Para la variable “Puestos teletrabajables en las organizaciones” surge de la interpretación que por medio de la investigación se realiza y se interpreta como tareas, responsabilidades, espacios físicos, adaptaciones de espacio, medio de comunicación a utilizar, sistemas informáticos, así como perfiles de puestos, competencias, habilidades, cargas de trabajo, participación, liderazgo, autonomía, incentivos, crecimiento organizacional, entre otros. Esta primer variables se logra medir con los indicadores “Lista de puestos teletrabajables”, “Perfil de puesto” y “Condiciones para realizar teletrabajo”.

**Definición instrumental:** Esta variable se evalúa por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados para aplicarlo a los directores de Recursos Humanos y los estudios e investigaciones consultadas sobre este tema específico.

***Variable 2: Habilidades y competencias para desarrollar las labores.***

**Definición conceptual:** La segunda variable en estudio son las habilidades y competencias que deben mostrar las personas con discapacidad para poder ser tomados en cuenta para ocupar una posición dentro de una organización. Para esta variable de habilidades y competencias influye de manera directa el rendimiento que una persona logra mostrar a la hora de que desarrolla y lleva a cabo sus funciones dentro de la empresa.

**Definición operativa:** Las “habilidades y competencias para desarrollar las labores” surge de la interpretación y análisis de los resultados que se obtienen de aspectos como habilidades blandas, comunicación, cargas de trabajo, competencias, capacidad de adaptabilidad al cambio, manejo de emociones, organización, atención a los detalles, entre otras. El indicador clave que se utiliza para la segunda variable es el de “Habilidades o competencias”.

**Definición instrumental:** Esta variable se evalúa por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados para aplicarlo a las personas con discapacidad, a los padres de familia y a los directores de Recursos Humanos y los estudios e investigaciones consultadas sobre este tema específico.

***Variable 3: Tipos de discapacidad de la población.***

**Definición conceptual:** La tercera variable de la propuesta es el tipo de discapacidad que posee la población en estudio de nuestro país. Este aspecto hace referencia a las afecciones del cuerpo o la mente que imposibilita o dificulta que una persona pueda llevar a cabo ciertas actividades o interactúe de manera normal con el entorno. Por medio de esta variable se puede conocer los tipos de discapacidad que afecta a la población y los grados en que se presenta en ellos.

**Definición operativa:** Por medio de la investigación de esta variable en estudio y su posterior análisis se pueden analizar aspectos como los tipos de discapacidad existente, su severidad, las limitantes que posee la población, sus fortalezas, retos y principales puntos a tomar en cuenta para que se logren desempeñar de la mejor manera. El indicador que se va a cubrir con esta variable es el de “Tipos de discapacidad”.

**Definición instrumental:** Esta variable se evalúa por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados para aplicarlo a las personas con discapacidad y a los padres de familia, así como los estudios e investigaciones consultadas sobre este tema específico.

***Variable 4: Acciones que dicta la Ley 7600.***

**Definición conceptual:** La cuarta variable de estudio hace referencia a la Ley 7600 de nuestro país la cual es la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Por medio de esta ley se logra establecer el desarrollo integral de la población discapacitada del país y que se les brinde condiciones de calidad, oportunidades derechos y deberes. Por medio del desarrollo de esta variable se logra conocer las acciones que indica la ley sobre el cumplimiento de su premisa.

**Definición operativa:** Con el análisis y estudio de la variable de “Acciones que dicta la Ley 7600” se logra estudiar aspectos como alcance de la ley, aplicación en nuestro país, deberes, derechos, obligaciones, condiciones justas, trato equitativo, modificaciones físicas, entre otras. El indicador que esta variable plantea abarcar es el de “Actividades teletrabajables” ligado a las acciones que dicta la ley.

**Definición instrumental:** Esta variable se evalúa por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados para aplicarlo a las personas con discapacidad y a los padres de familia, así como los estudios e investigaciones consultadas sobre este tema específico.

***Variable 5: Nivel educativo de la población con discapacidad.***

**Definición conceptual:** La siguiente variable de estudio hace referencia al nivel educativo más alto que una persona ha terminado en su vida. Con el desarrollo de esta variable se puede establecer el recorrido académico que la persona con discapacidad ha logrado hacer.

**Definición operativa:** Por medio del desarrollo y posterior análisis de resultados se podrá establecer aspectos relacionados con el grado académico de la población, instituciones educativas, materias cursadas, empeño, dedicación, adaptabilidad, habilidades de aprendizaje, comunicación, comprensión, apoyos por parte de instituciones, entre otros. Con el estudio de la variable en cuestión se pueden desarrollar los siguientes indicadores “Grado académico”, “Instituciones educativas” y “Apoyos educativos”.

**Definición instrumental:** De igual manera esta variable se evalúa por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados para aplicarlo a las personas con discapacidad y a los padres de familia, así como los estudios e investigaciones consultadas sobre este tema específico.

***Variable 6: Acciones de propuesta del plan de inserción.***

**Definición conceptual:** La sexta variable que se toma en cuenta para el desarrollo de la investigación es la de las acciones de propuesta del plan de inserción. Esta variable hace referencia a la proposición de ideas que se manifiestan y se ofrecen como fin para un hecho concreto. Esta variable será de gran utilidad para establecer el camino a seguir y las acciones que deberán ser implementadas para que se logre con éxito la investigación.

**Definición operativa:** Al desarrollar y analizar esta variable en la investigación se abarcarán aspectos de gran relevancia como las acciones, planeación, control, estrategias, mercadeo, planeación, proyectos, igualdad, deberes, derechos, oportunidades, calidad de vida y en sí, engloba todas las variables antes mencionadas. El indicador que se estará desarrollando es el de “Propuesta”.

**Definición instrumental:** Esta variable se evalúa por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados para aplicarlo a las personas con discapacidad, a los padres de familia y a las gerencias de Recursos Humanos; así como los estudios e investigaciones consultadas sobre este tema específico.

Con la finalidad de disponer de un marco de referencia y ver de manera resumida las variables del estudio se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1. Tabla de variables.

Objetivo específico	Variable de estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Identificar los posibles puestos teletrabajables en las organizaciones y las capacidades que se requieren para favorecer un desempeño apropiado de las personas con discapacidad.	Teletrabajo-puesto-Desempeño	Teletrabajo: Conjunto de tareas que pueden ser realizadas a través de las tecnologías de la información y comunicación y que no requieren la presencia física. Fuente: <a href="http://www.imas.go.cr/reglamento_para_aplicar_la_modalidad_de_teletrabajo">www.imas.go.cr/reglamento_para_aplicar_la_modalidad_de_teletrabajo</a> Puesto: Actividad o actividades concretas que el trabajador desarrolla en la empresa y por las que percibe un determinado sueldo o salario. Fuente: <a href="http://dpej.rae.es/lema/puesto-de-trabajo">dpej.rae.es/lema/puesto-de-trabajo</a> Desempeño: Rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones Fuente: <a href="http://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno">www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno</a>	1. Lista de puestos teletrabajables. 2. Perfil de puesto. 3. Condiciones para realizar teletrabajo. 4. Habilidades o competencias	Herramienta 1-P1, P2, P8 Herramienta 2-P3, P4, P5, P7 Herramienta 3-P1, P2, P3, P5, P7
Reconocer las principales condiciones de discapacidad que enfrenta la población con algún tipo de limitación considerando lo dictada en la Ley 7600.	Tipos de discapacidad recurrente en la población -Ley 7600	Discapacidad: Afección del cuerpo o la mente que hace más difícil que la persona haga ciertas actividades e interactúe con el mundo que la rodea. Fuente: <a href="http://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth">www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth</a> Ley 7600: establece el desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes. Fuente: <a href="http://www.mep.go.cr/ley-reglamento/ley-n-7600">www.mep.go.cr/ley-reglamento/ley-n-7600</a>	1. Tipos de discapacidad, 2. Actividades teletrabajables	Herramienta 1-P3, P6, P7, P9 Herramienta 2-P1, P2 Herramienta 3-P3, P4, P8, P9
Determinar el nivel educativo que posee esta población.	Nivel educativo	El nivel educativo es el nivel de educación más alto que una persona ha terminado Fuente: <a href="https://oehha.ca.gov/calenviroscreen/indicador/nivel-educativo">https://oehha.ca.gov/calenviroscreen/indicador/nivel-educativo</a>	1. Grado académico, 2. Instituciones educativas, 3. Apoyos educativos	Herramienta 1- P4, P5 Herramienta 2-P6, P7, P8, P9 Herramienta 3-P2, P6
Proponer un programa teletrabajo para personas con alguna limitación.	Propuesta	Propuesta: Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin. Fuente: <a href="https://dle.rae.es/propuesta">https://dle.rae.es/propuesta</a>	1. Propuesta	Herramienta 1- P10 Herramienta 2- P10 Herramienta 3- P10

Fuente: elaboración propia (2023)

#### **Capítulo IV Análisis e interpretación de los datos.**

De acuerdo con (Abritta), el análisis e interpretación de los datos son etapas que “se encuentran estrechamente ligadas, por lo cual suele confundírseles. El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación. La interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada”.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se recabo información de varias fuentes de información. Se utilizó como forma de análisis de información “La encuesta nacional sobre discapacidad 2018” realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censo de Costa Rica. Adicional a esto se analizó e interpretó tres herramientas creadas las cuales son “1. Encuesta sobre Contratación de Personas con Discapacidad mediante Teletrabajo - Gerentes de RH”, “2. Encuesta sobre Oportunidades Laborales y de Estudio para Personas con Discapacidad - Padres de Familia” y “3. Encuesta sobre Oportunidades Laborales mediante Teletrabajo para Personas con Discapacidad”.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los datos sobre el estudio correspondiente al INEC.

Tabla 2. Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo.

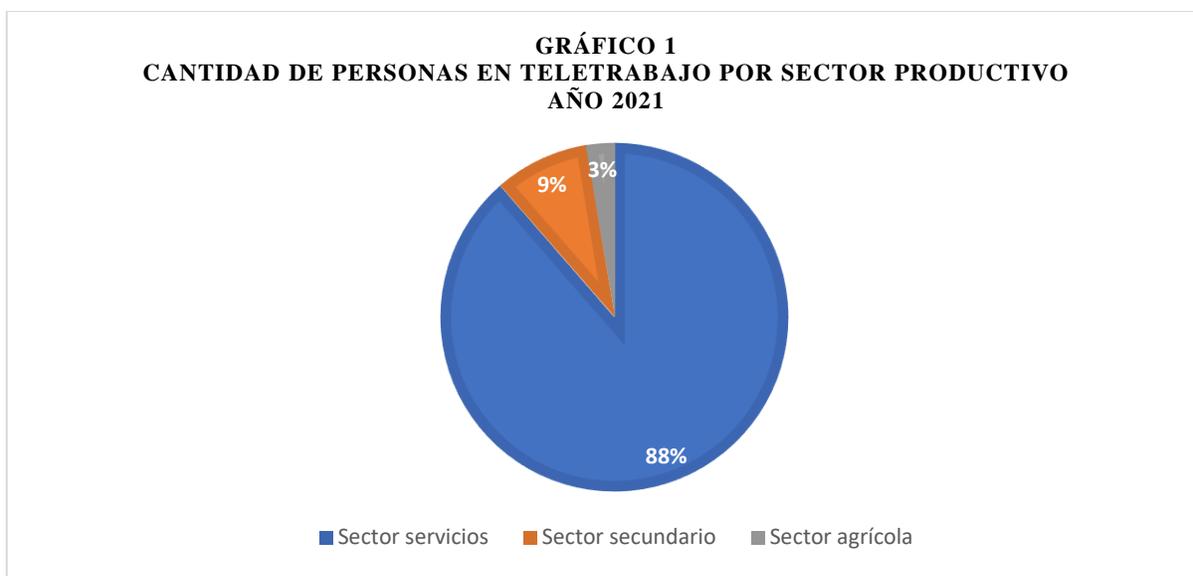
Tabla 2  
Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo  
Año 2021

Sector productivo	Absolutos	Relativos
Sector servicios	185 174	88,60%
Sector secundario	18 392	8,80%
Sector agrícola	5 434	2,60%
<b>Total</b>	<b>209 000</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2. Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: [www.nacion.com/economía/empleo/estudio de UCR](http://www.nacion.com/economía/empleo/estudio-de-UCR)

Gráfico 1. Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo.

**Gráfico 1. Cantidad de personas en teletrabajo por sector productivo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: [www.nacion.com/economía/empleo/estudio de UCR](http://www.nacion.com/economía/empleo/estudio-de-UCR)

Por medio de la tabla y el gráfico anterior se desprende la información de que en Costa Rica el sector de servicios ofrece el porcentaje más amplio de personas realizando teletrabajo con un 88,6%. Por otra parte, se logra observar que el sector secundario ocupa la

segunda posición con 8,6% y el sector productivo de la agricultura ocupa el bajo porcentaje de un 2,6%.

Por lo tanto, se puede establecer que en Costa Rica el sector productivo de servicios como servicios financieros, desarrollo de tecnología, servicios digitales y servicios administrativos representan el mayor porcentaje de ocupación en teletrabajo de los trabajadores del país.

Tabla 3. Distribución de la población por zona.

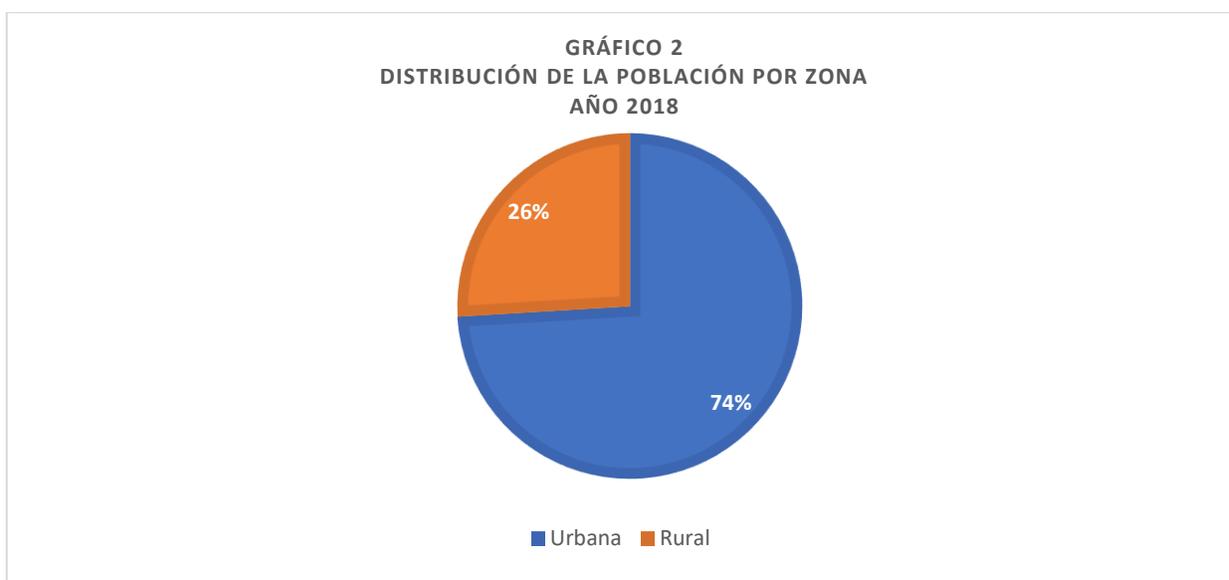
Tabla 3  
Distribución de la población por zona  
Año 2018

Zona	Absolutos	Relativos
Urbana	496 618	74,00%
Rural	174 022	26,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3. Distribución de la población por zona**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 2. Distribución de la población por zona.

**Gráfico 3. Distribución de la población por género**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según lo que se puede observar de la tabla anterior se logra identificar que en la zona urbana de Costa Rica se ubica un 74% de personas con discapacidad y que en zonas rurales existe un 26% de la población en estudio.

Teniendo en cuenta lo visto en la información presentada la mayor cantidad de personas con discapacidad se ubican en la Gran Área Metropolitana del país, zona donde se ubican mayores oportunidades de estudio y de empleabilidad por medio del teletrabajo. Sin embargo, las personas que se encuentran en zonas rurales se les debe presentar las mismas oportunidades de crecimiento ya que son valiosos para el estudio en cuestión.

Tabla 4. Distribución de la población por género.

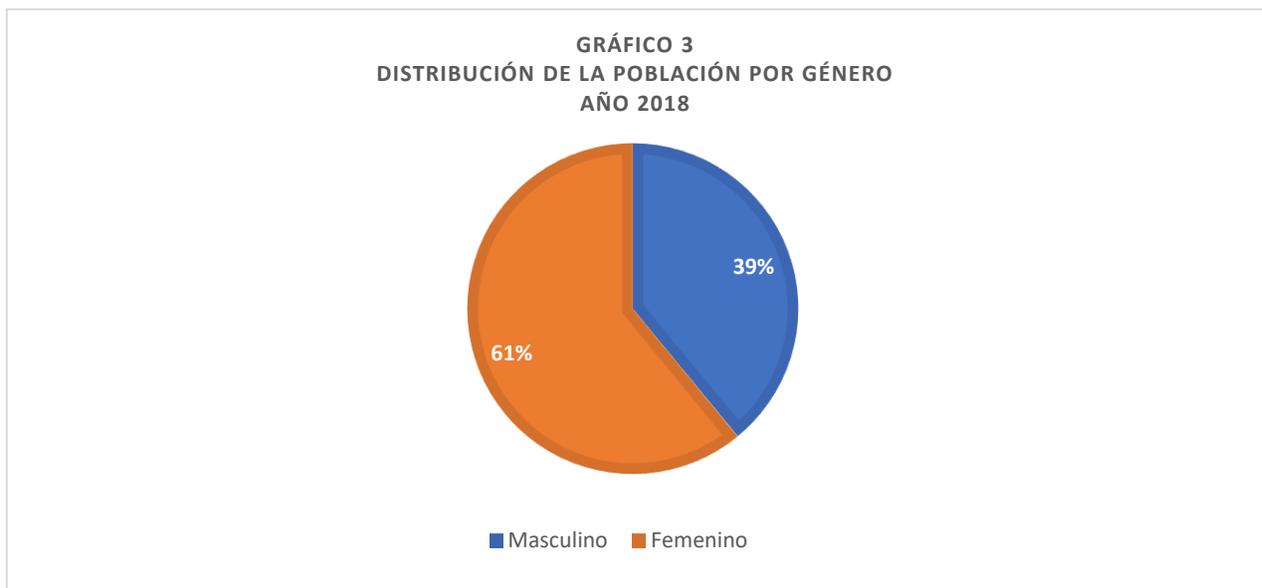
Tabla 4  
Distribución de la población por género  
Año 2018

Género	Absolutos	Relativos
Masculino	261 951	61,00%
Femenino	408 689	39,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. Distribución de la población por género**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 3. Distribución de la población por género.

**Gráfico 3. Distribución de la población por género**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según lo visto en la tabla anterior se puede definir que la población que ocupa el porcentaje de 61% en poseer algún tipo de discapacidad son las mujeres. Por otra parte, el género masculino posee un 39% con respecto a su condición.

De la población tomada en cuenta para este estudio que es de 670 640 personas se logra observar que más del 60% corresponde a mujeres. Un dato el cual es de gran importancia para conocer la distribución de esta población. La población masculina representa un menor número de población.

Tabla 5. Distribución de la población por grupos de edad.

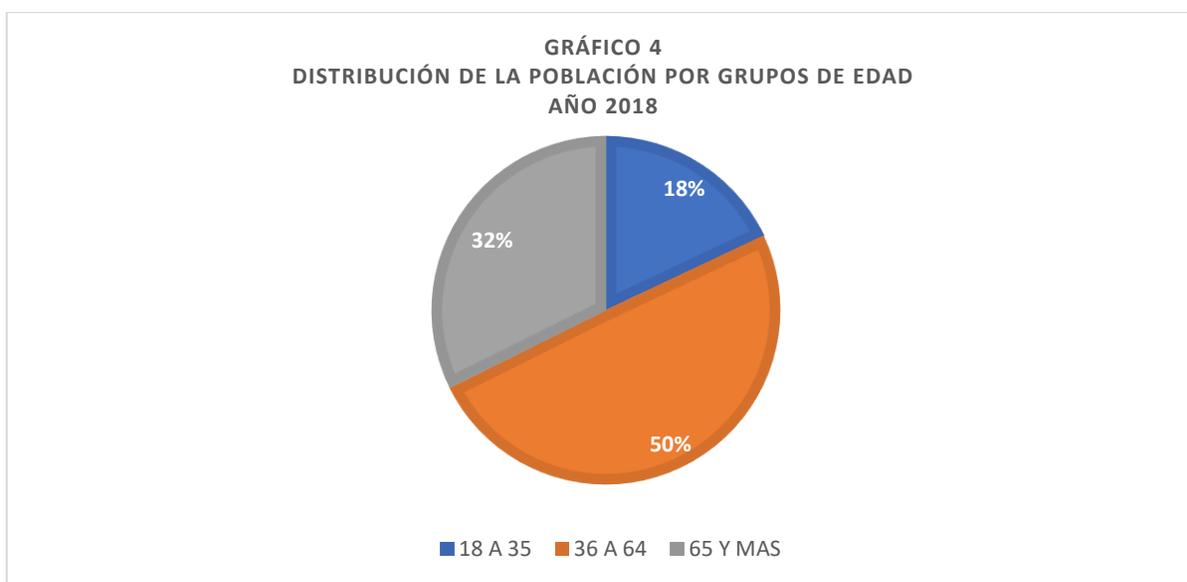
Tabla 5  
Distribución de la población por grupos de edad  
Año 2018

Rango de edad	Absolutos	Relativos
18 a 35	120 510	18,00%
36 a 64	333 246	50,00%
65 y más	216 884	32,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5. Distribución de la población por grupos de edad**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 4. Distribución de la población por grupos de edad.

**Gráfico 4. Distribución de la población por grupos de edad**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

En la tabla anterior se puede observar que un 50% de la población en estudio se encuentra en un rango de edad de 36 a 64 años. Por otra parte, la población mayor a 65 años

ocupa un 32% de la distribución. Por último, el 18% es correspondiente a personas de 18 a 35 años.

De la población total que se encuentra en el estudio consultado se logra obtener 333 246 personas que se encuentran en el segundo rango de edades y que representan un sector amplio de productividad en conjunto con la población de 18 a 35 que son 120 510 personas con algún tipo de discapacidad. Sin embargo, existe la población de 65 años o más que son valiosos para el desarrollo de la investigación.

Tabla 6. Tipo de centro educativo.

Tabla 6  
Tipo de centro educativo  
Año 2018

Tipo	Absolutos	Relativos
Público	20 324	53,00%
Privado	17 951	47,00%
<b>Total</b>	<b>38 275</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6. Tipo de centro educativo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 5. Tipo de centro educativo.

**Gráfico 5. Tipo de centro educativo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Se puede observar en la tabla que el 53% de la población utilizada para el estudio asiste a centros educativos públicos, mientras que el 47% asiste a centros educativos privados.

La distribución del tipo de centro educativo al que asisten las personas con discapacidad es muy similar, existe una diferencia de 2 280 personas que asisten a centros públicos en vez de centros del sector privado.

Tabla 7. Infraestructura del centro educativo.

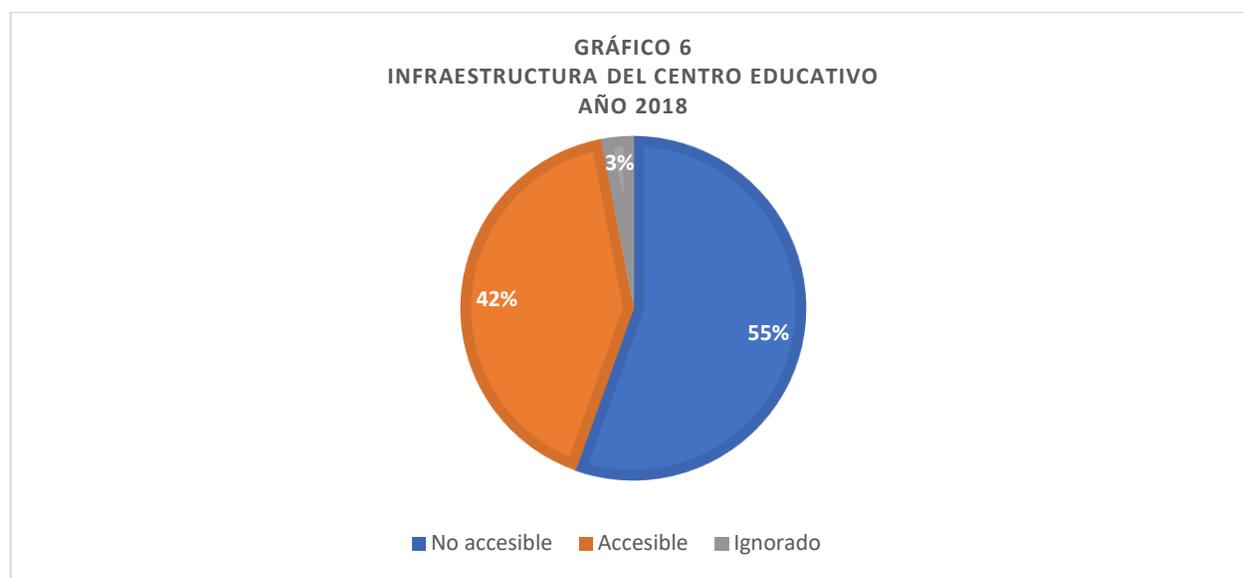
Tabla 7  
Infraestructura del centro educativo  
Año 2018

Condición de infraestructura	Absolutos	Relativos
No accesible	21 222	55,00%
Accesible	15 896	42,00%
Ignorado	1 156	3,00%
<b>Total</b>	<b>38 274</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7. Infraestructura del centro educativo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 6. Infraestructura del centro educativo.

**Gráfico 6. Infraestructura del centro educativo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según la tabla mostrada anteriormente y tomando en cuenta la cantidad de personas con discapacidad que asisten a centros educativos se indica que el 55% considera que no son

lugares accesibles, el 42% siente que le resulta accesible a su condición y el 3% no le ha prestado atención al detalle de la infraestructura.

De las personas encuestadas se logra determinar que 21 222 considera que la infraestructura del centro educativo al que asisten no es la adecuada y les presenta problemas de acceso y comodidad. Por otra parte, para 15 896 personas les parece que si se cumple y que la institución educativa les brinda las condiciones ideales para sentirse cómodos en su aprendizaje. Se puede inferir que la infraestructura educativa es un tema que hay que analizar y brindar uniformidad en el país.

Tabla 8. Apoyos educativos.

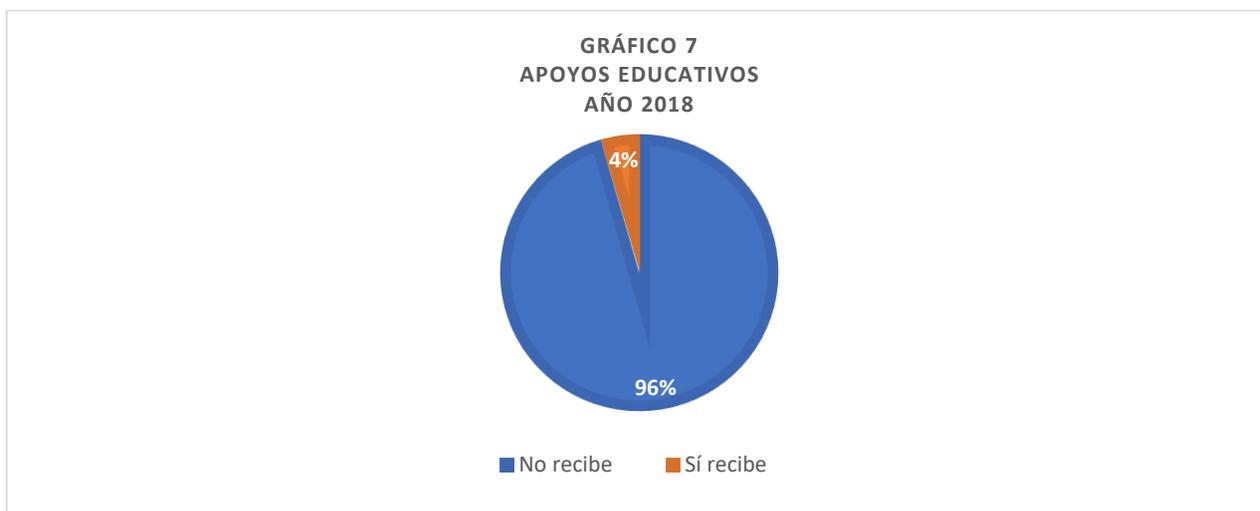
Tabla 8  
Apoyos educativos  
Año 2018

Apoyos educativos	Absolutos	Relativos
No recibe	36 570	96,00%
Sí recibe	1 704	4,00%
<b>Total</b>	<b>38 274</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8. Apoyos educativos**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 7. Apoyos educativos.

**Gráfico 7. Apoyos educativos**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Para la tabla anterior se observa un marcado 96% de que las personas con discapacidad no reciben apoyo en materia educativa. Por otra parte, solo un 4% si recibe apoyo.

Según se puede interpretar en la información del estudio del INEC, 36 570 personas con discapacidad no reciben apoyo educativo de algún tipo y eso afecta de manera directa el

rendimiento educativo y el proceso de aprendizaje; este es un dato de gran relevancia para el desarrollo de la propuesta del plan de inserción.

Tabla 9. Nivel educativo de la población.

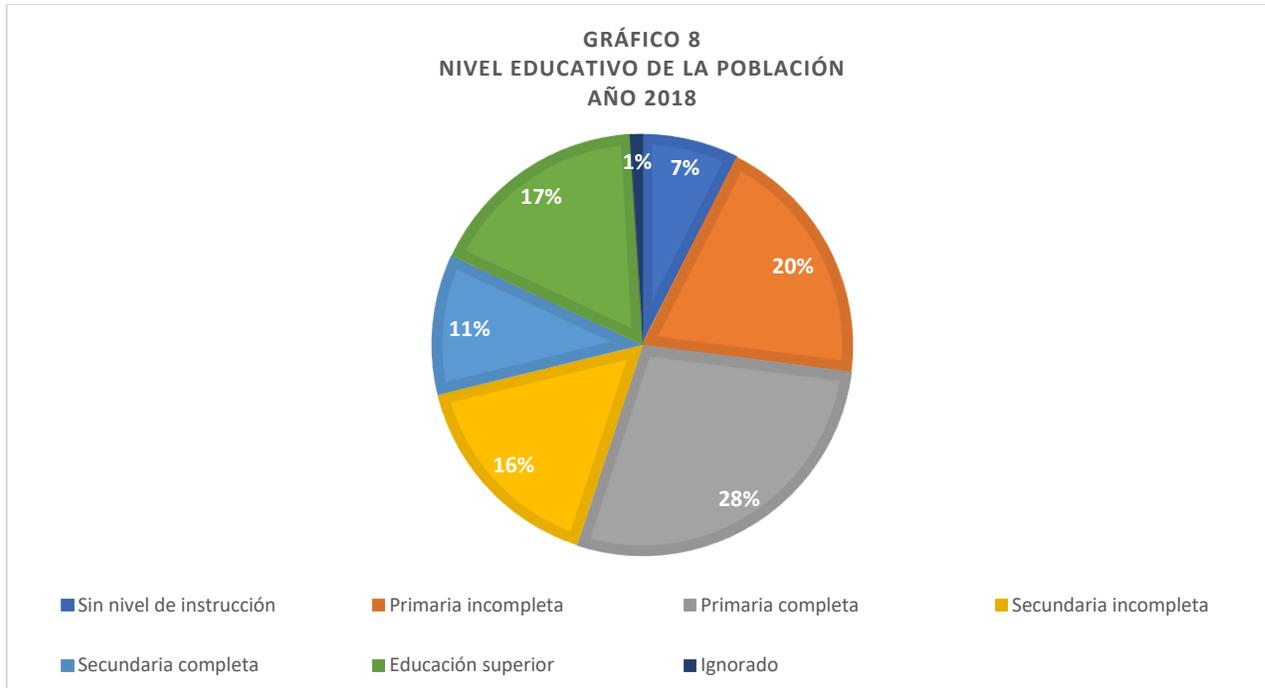
Tabla 9  
Nivel educativo de la población  
Año 2018

Nivel educativo	Absolutos	Relativos
Sin nivel de instrucción	49 809	7,00%
Primaria incompleta	131 508	20,00%
Primaria completa	187 829	28,00%
Secundaria incompleta	108 218	16,00%
Secundaria completa	72 205	11,00%
Educación superior	114 986	17,00%
Ignorado	6 085	1,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9. Nivel educativo de la población**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 8. Nivel educativo de la población.

**Gráfico 8. Nivel educativo de la población**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según se puede observar en la tabla anterior se indica que el 28% de la población se encuentra con la primera completada. Seguidamente un 20% de las personas no cuentan con la primera completa. Se puede observar que el nivel educativo de educación superior y secundaria incompleta se encuentran muy similares en porcentaje con un 17% y 16% respectivamente. Un 11% de las personas con discapacidad poseen estudios de secundaria completa. Para finalizar un 7% y 1% corresponden a las personas que no tienen niveles de instrucción y que su estado es ignorado respectivamente.

De las personas tomadas en cuenta en el estudio un total 187 829 poseen la primaria completa, siendo un dato importante en que estas personas lograron culminar su educación primaria. Otro aspecto de importancia para el desarrollo del estudio es que 114 986 personas cuentan con sus estudios de educación superior por lo que son perfiles interesantes para incluirlos en el plan de inserción. También se puede observar que 72 205 personas poseen estudios de secundaria completa. Un punto a analizar es el de las personas que no han culminado estudios y que pueden ser muy valiosas en el estudio a desarrollar.

Tabla 10. Empleabilidad de la población.

Tabla 10  
Empleabilidad de la población  
Año 2018

Empleabilidad de la población	Absolutos	Relativos
Ocupados	267 167	40,00%
Desocupados	25 460	4,00%
Fuera de la fuerza laboral	378 013	56,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10. Empleabilidad de la población**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 9. Empleabilidad de la población.

**Gráfico 9. Empleabilidad de la población**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

De acuerdo a lo observado en la tabla anterior un 56% de la población discapacitada del país se encuentra fuera de la fuerza laboral del país. Adicional un 40% se encuentran ocupados laborando en distintas empresas y solo un 4% de la población está desocupada.

De las 670 640 personas de las cuales se toma situación en este estudio más de la mitad se encuentran fuera de la fuerza laboral de Costa Rica, este número es muy interesante ya que se puede inferir la cantidad de personas que ayudarán a moldear la propuesta. Por otra parte, existen 267 167 personas que cuentan con empleos según el estudio consultado y, por último, existen 25 460 personas que están sin ocupación por lo que la oportunidad de brindarles mejores opciones laborales es un factor a tomar en cuenta.

Tabla 11. Calificación del grupo ocupacional.

Tabla 11  
Calificación del grupo ocupacional  
Año 2018

Empleabilidad de la población	Absolutos	Relativos
Ocupación calificada alta	69 761	26,00%
Ocupación calificada media	134 065	50,00%
Ocupación no calificada	62 800	24,00%
No especificado	541	0,00%
<b>Total</b>	<b>267 167</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11. Calificación del grupo ocupacional**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 10. Calificación del grupo ocupacional.

**Gráfico 10. Calificación del grupo ocupacional**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Por medio de la tabla presentada se puede observar que un 50% de la población se ubica en una ocupación calificada media. La ocupación calificada como alta representa al

26% de las personas con discapacidad tomados en cuenta; un 24% de las personas estudiadas están en una ocupación no calificada.

Los datos obtenidos de la tabla son de gran importancia ya que 69 761 personas con discapacidad se ubican en puestos de calificación alta lo que indica que son personas con capacidad para trabajar y desempeñar sus funciones de manera eficiente. Por otra parte, se observa un punto importante de mejora ya que los rangos de calificación media, no calificados y no especificados corresponden a un total de 197 406 personas sobre las cuales se puede trabajar y mejorar su calificación ocupacional.

Tabla 12. Posición en el empleo.

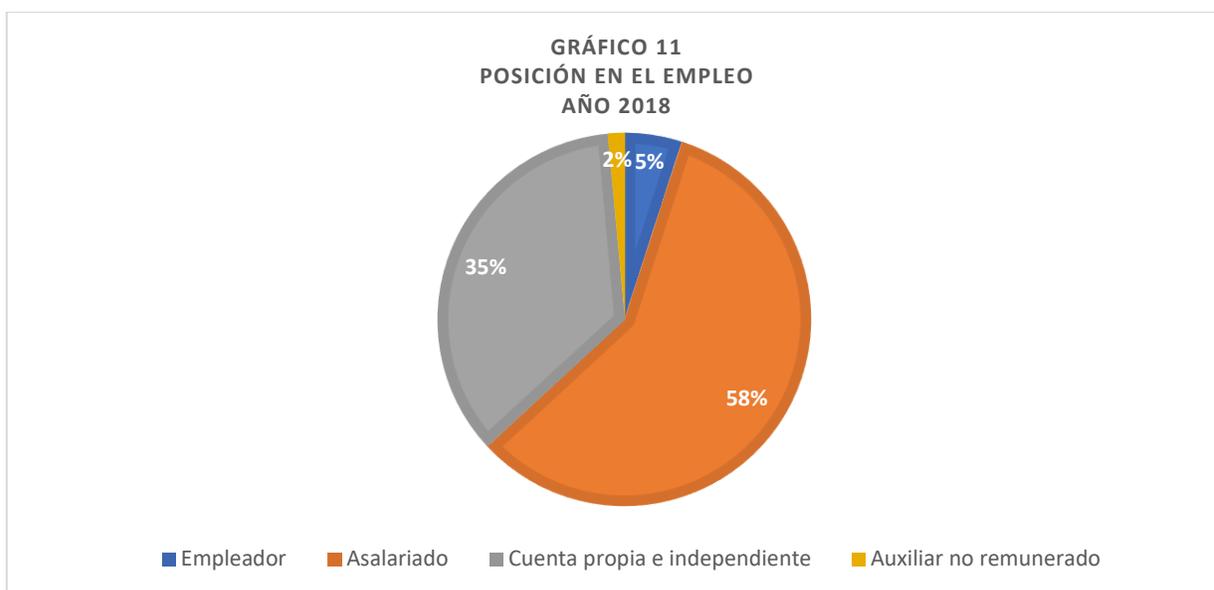
Tabla 12  
Posición en el empleo  
Año 2018

Posición en el empleo	Absolutos	Relativos
Empleador	13 325	5,00%
Asalariado	155 300	58,00%
Cuenta propia e independiente	94 667	35,00%
Auxiliar no remunerado	3 876	2,00%
<b>Total</b>	<b>267 168</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12. Posición en el empleo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 11. Posición en el empleo.

**Gráfico 11. Posición en el empleo**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según la tabla analizada se presenta que el 58% representa que la población en cuestión ocupa puestos de asalariado. Existen otros que trabajan por cuenta propia y ocupan

en 35%. Adicional, un 5% de la población es empleadora y existe un 2% de ellos que son auxiliares no remunerados.

Según lo observado en la tabla y el gráfico anterior se puede ver como 155 300 personas con discapacidad ocupan puestos en las empresas como asalariados. Adicional a esto existen 94 667 personas que trabajan de manera independiente y por su propia cuenta sin depender de un salario de alguna organización. También hay un número importante de personas que surgen como empleadores y que les brindan empleo a otras personas. Por último, existe un número de 3 876 personas que realizan trabajo como auxiliares no remunerados los cuales están brindando esfuerzo, talento, tiempo y energía y no están siendo compensados por sus labores.

Tabla 13. Grado de discapacidad.

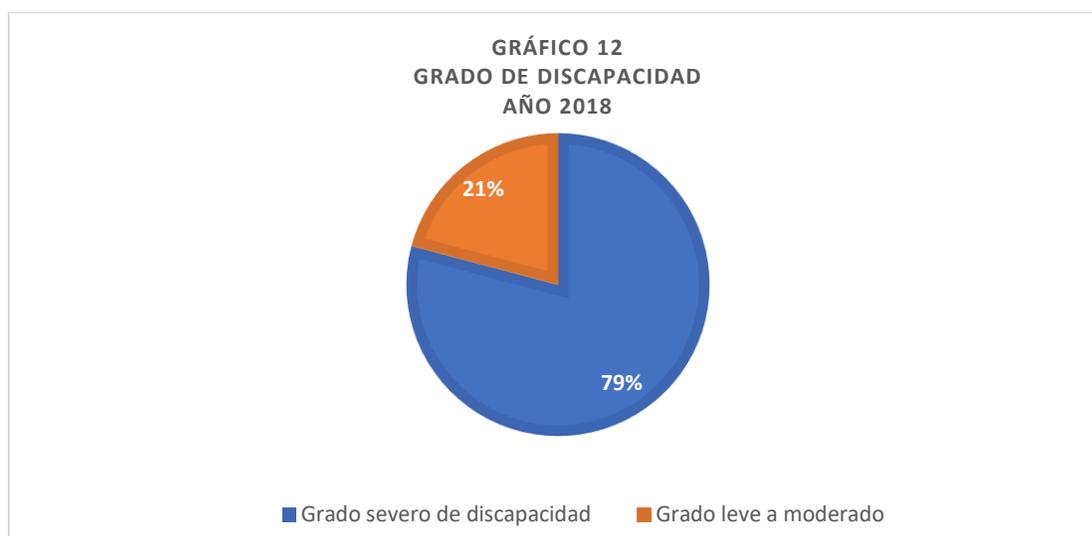
Tabla 13  
Grado de discapacidad  
Año 2018

Grado de discapacidad	Absolutos	Relativos
Grado severo de discapacidad	531 605	79,00%
Grado leve a moderado	139 035	21,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 13. Grado de discapacidad**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 12. Grado de discapacidad.

**Gráfico 12. Grado de discapacidad**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según lo visto en la tabla existe un 79% de personas con una discapacidad severa y un 21% posee un grado leve a moderado de discapacidad.

De acuerdo a las 670 640 personas tomadas en el estudio un total de 531 605 poseen un grado severo en su discapacidad, sin duda es un porcentaje alto que se debe tomar en

cuenta en la propuesta del plan. Por otra parte, un total de 139 035 personas se encuentran en condiciones leve a moderado por lo que es un número a tomar en cuenta para establecer la línea sobre el plan que se busca implementar.

Tabla 14. Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar.

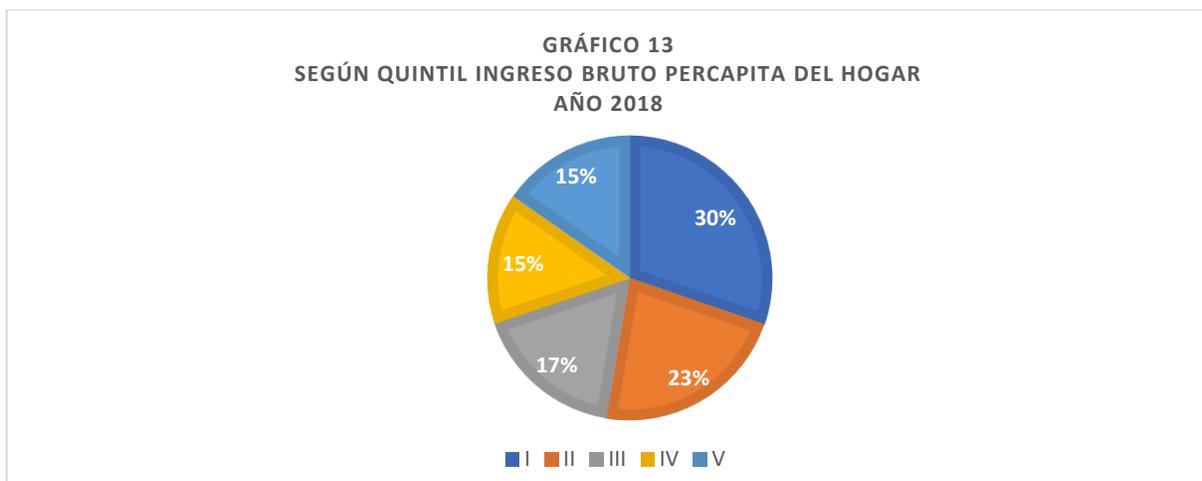
Tabla 14  
Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar  
Año 2018

Quintil ingreso bruto	Absolutos	Relativos
I	203 034	30,00%
II	149 964	23,00%
III	115 454	17,00%
IV	99 722	15,00%
V	102 466	15,00%
<b>Total</b>	<b>670 640</b>	<b>100%</b>

**Tabla 14. Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Gráfico 13. Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar.

**Gráfico 13. Según Quintil ingreso bruto per cápita del hogar**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: INEC- Costa Rica. Encuesta nacional sobre discapacidad 2018

Según la tabla mostrada sobre el ingreso bruto de la población se muestra un 30%, 23%, 17%, 15% y 15% en los quintiles I, II, III, IV y V respectivamente.

Con respecto a la información obtenida en el estudio del INEC sobre el cual se basa la tabla, el orden de los quintiles establece el orden de salarios que recibe la población siendo el quintil I el de menor ingreso que estarían recibiendo la población con discapacidad por su trabajo. Así mismo, el quintil mayor, el V, corresponde a las personas que reciben los salarios más altos por su trabajo. Teniendo claro este punto se puede observar que 203 034 personas se ubican en el primer quintil y son la mayoría de los que estarían recibiendo los salarios menores. Seguidamente, se observa que los quintiles dos y tres también están representando un buen número de personas que no reciben salarios justos por desempeñar sus labores. Por último, un 30% de la población estudiada se encuentran en los niveles de recibir mayores ingresos por su trabajo.

Tabla 15. Lista de puestos teletrabajables.

<b>Giro del negocio</b>	<b>Puestos</b>
<b>Puestos administrativos</b>	Manager Secretariado Asistente administrativo Encargado de compras Encargado de logística Director de operaciones
<b>Contabilidad y finanzas</b>	Asesores financieros Contadores Analista financiero Asistente contable Tesorería
<b>Recursos humanos</b>	Encargado de planilla Salarios y deducciones Asistente de Recursos Humanos Clima organizacional
<b>Atención al cliente</b>	Atención virtual de consultas Encargado de reclamos Inspector de calidad Seguimiento de consultas Agentes de viajes
<b>Marketing y ventas</b>	Representante de ventas Encargado de redes sociales Desarrollador Web Creador de apps Diseñador gráfico
<b>Arquitectura</b>	Arquitecto Dibujante Encargado de proyectos
<b>Gestión de proyectos</b>	Administrador de proyectos Encargado de presupuesto Analista de viabilidad
<b>Telecomunicaciones</b>	Administrador de infraestructura Analista de sistemas Programador Soporte TI Arquitecto de datos
<b>Educación</b>	Revisor de documentos Traductor Profesor

**Tabla 15. Lista de puestos teletrabajables.**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: <https://www.researchgate.net/> / <https://www.eleconomista.es/> / <https://www.businessinsider.es>

Según lo que se puede observar de la tabla existen muchos puestos que se pueden adaptar al teletrabajo y que brindan el espacio para que la población con discapacidad se adapte y se posicione. Entre los principales puestos radican las plazas administrativas, de asistentes al cliente, proyectos, contabilidad, mercadeo, educación, entre otras. Con esta tabla se puede entender que existen espacios de oportunidad para que la población discapacitada se desarrolle de una manera profesional.

Tabla 16. Aspectos importantes a tomar en cuenta por el patrono.

1. Grado de digitalización del puesto
2. Accesos a tecnología
3. Ciberseguridad y confidencialidad
4. Grado de autonomía del puesto
5. Grado de supervisión del puesto
6. Evaluación de resultados y productividad

**Tabla 16. Aspectos importantes a tomar en cuenta por el patrono.**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: <https://www.researchgate.net/>

<https://discapacidad.trabajo.gob.pe>

Según la información recopilada en varias fuentes se establece una lista con los aspectos más relevantes que los patronos deben tomar en cuenta para la contratación de personal con algún tipo de discapacidad. Entre los que más destacan son tener claro el grado de digitalización que exige el puesto, los accesos a tecnología, el grado de supervisión que debe ejercer sobre la persona para brindarle un adecuado acompañamiento y como evaluará los resultados que se genere las labores de esa persona.

Tabla 17. Habilidades para desempeñar el teletrabajo con éxito.

1. Destreza manual
2. Tolerancia
3. Autonomía personal
4. Relaciones interpersonales
5. Orientación en el entorno
6. Gestión del dinero
7. Aprendizaje
8. Visión
9. Audición
10. Comprensión verbal
11. Expresión oral

**Tabla 17. Habilidades para desempeñar el teletrabajo con éxito.**

Nota. Elaboración propia (2023). Fuente: <https://www.researchgate.net/>

<https://discapacidad.trabajo.gob.pe>

Según la información obtenida de distintas fuentes se puede establecer una serie de habilidades que las personas con discapacidad deben tener para que el teletrabajo sea desempeñado de buena manera. Es muy importante tener claro que la destreza manual, tolerancia, autonomía de las personas, aprendizaje, comprensión y relaciones interpersonales son cualidades que deben poseer para poder cumplir con las labores encomendadas de manera positiva.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de la herramienta “1. Encuesta sobre Contratación de Personas con Discapacidad mediante Teletrabajo - Gerentes de RH”.

Tabla 18. ¿En qué tipo de organización trabaja?

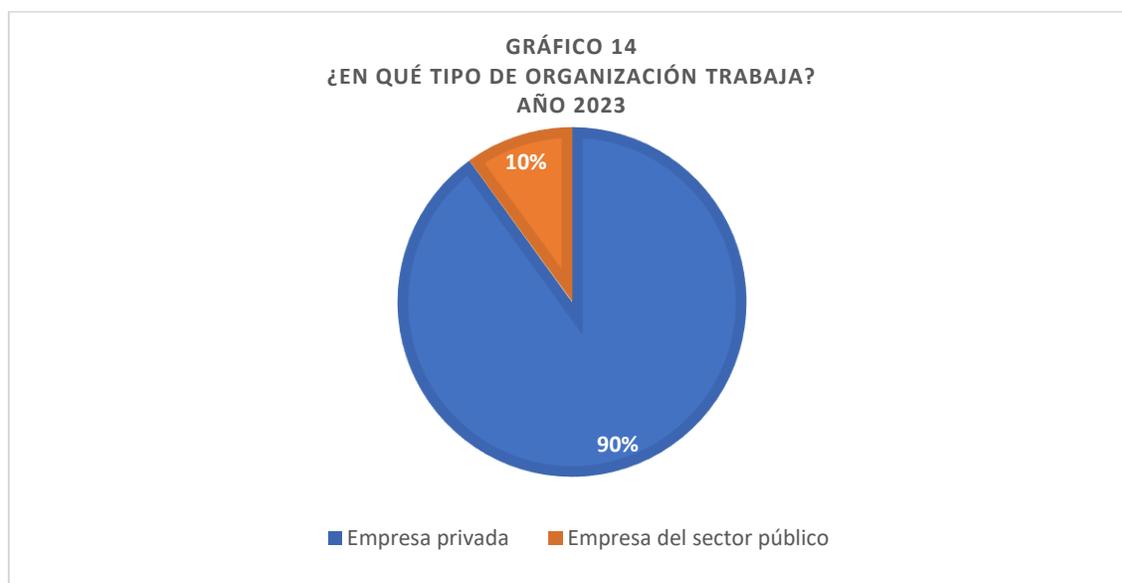
Tabla 18  
¿En qué tipo de organización trabaja?  
Año 2023

Tipo de organización	Absolutos	Relativos
Empresa privada	9	90,00%
Empresa del sector público	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 18. ¿En qué tipo de organización trabaja?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 14. ¿En qué tipo de organización trabaja?

**Gráfico 14. ¿En qué tipo de organización trabaja?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la información obtenida en la tabla, se logra observar cómo un 90% de las personas encuestadas laboral para empresas del sector privado y un 10% trabaja en el sector público costarricense.

De acuerdo a la información suministrada por las personas encuestadas, 9 de esos gerentes de Recursos Humanos se encuentran laborando en empresas privadas. Por otra parte, solo una persona puede brindar un criterio desde el punto de vista de las organizaciones públicas de Costa Rica.

Tabla 19. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?

Tabla 19

¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?

Año 2023

Experiencia en contratación	Absolutos	Relativos
Sí	6	60,00%
No	4	40,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 19. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 15. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?



**Gráfico 15. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior, se puede observar cómo un 60% de los gerentes encuestados sí han tenido experiencia en la contratación de personas con algún tipo de discapacidad. Adicional, un 40% de esos gerentes nunca han vivido un proceso de contratación de esta población.

Por medio de estos resultados se puede deducir que 6 personas si han vivido la experiencia de un proceso de contratación de personas con discapacidad. Por otra parte, existen 4 encuestados que no lo han vivido, lo que ayuda a inferir que no es tan frecuente que estos procesos se lleven a cabo en sus organizaciones.

Tabla 20. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?

Tabla 20

¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?

Año 2023

El teletrabajo como mayor fuente de empleo	Absolutos	Relativos
Sí	10	100,00%
No	0	0,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 20. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior, se logra observar que el 100% de las personas encuestadas coincide en que el teletrabajo representa una gran oportunidad de empleo para las personas con discapacidad en nuestro país. De esta manera, es posible inferir que el teletrabajo beneficiaría a esta población para que pueden tener un desarrollo profesional y personal por medio de una modalidad de trabajo que les permita explotar sus capacidades.

Tabla 21. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?

Tabla 21

¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización? (Opción múltiple)

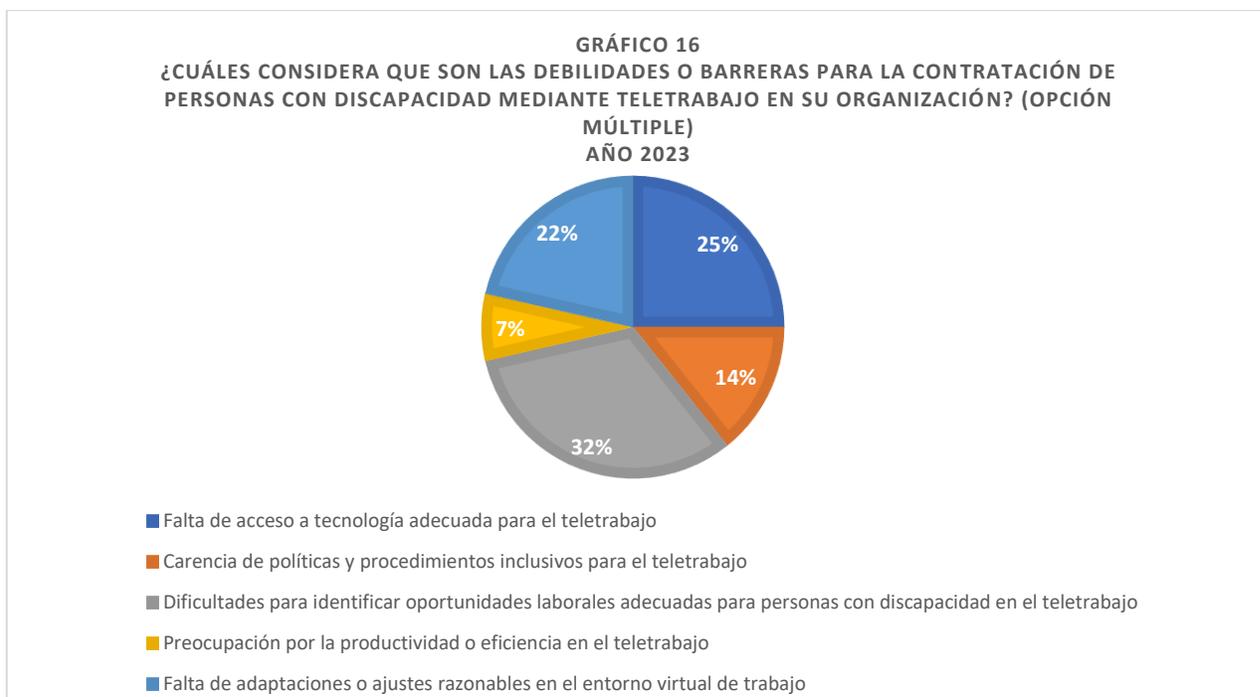
Año 2023

Debilidades o barreras para contratación	Absolutos	Relativos
Falta de acceso a tecnología adecuada para el teletrabajo	7	25,00%
Carencia de políticas y procedimientos inclusivos para el teletrabajo	4	14,00%
Dificultades para identificar oportunidades laborales adecuadas para personas con discapacidad en el teletrabajo	9	32,00%
Preocupación por la productividad o eficiencia en el teletrabajo	2	7,00%
Falta de adaptaciones o ajustes razonables en el entorno virtual de trabajo	6	22,00%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Tabla 21. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 16. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?



**Gráfico 16. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla presentada, se puede observar cómo las dificultades para identificar oportunidades de contratación de la población con discapacidad son un 32% dificultad para identificar oportunidades labores para ellos. Seguido a esto la falta de acceso a tecnología representa un 25% y la falta de adaptaciones a los entornos virtuales un 22%. Por otra parte, los gerentes consultados consideran que un 14% representan la falta de políticas y procedimientos inclusivos y un 2% la preocupación de que la productividad no sea la esperada.

Gracias a estos resultados se logra analizar que las principales barreras y dificultades se presentan en que no se tiene claro cuáles son las oportunidades labores más adecuadas para esta población; las empresas no tienen claro dónde colocarlos. Adicional a esto se puede

inferir que los entornos virtuales y de tecnología no están adaptados para que esta población pueda realizar teletrabajo. Por otra parte, los gerentes consideran en menor grado que las políticas y procedimientos inclusivos para teletrabajo de esta población, sumado a la poca productividad es un aspecto que se debe analizar ya que puede no ser tan eficiente como ellos visualizan.

Tabla 22. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo?

Tabla 22  
¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo? (Opción múltiple)  
Año 2023

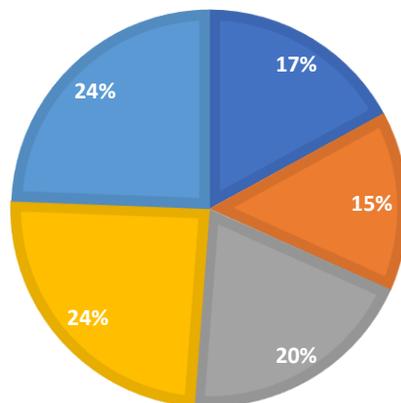
Oportunidades de mejora	Absolutos	Relativos
Garantizar la accesibilidad de las herramientas y plataformas de trabajo remoto	7	17,00%
Establecer políticas claras de inclusión y adaptaciones razonables para el teletrabajo	6	15,00%
Proporcionar apoyo técnico y recursos para personas con discapacidad en el teletrabajo	8	20,00%
Ofrecer programas de capacitación y sensibilización sobre la inclusión de personas con discapacidad en el teletrabajo	10	24,00%
Establecer alianzas con organizaciones especializadas en el empleo de personas con discapacidad en el teletrabajo	10	24,00%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Tabla 22. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 17. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo?

**GRÁFICO 17**  
**¿QUÉ OPORTUNIDADES DE MEJORA VE EN LA ORGANIZACIÓN PARA FOMENTAR LA**  
**CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MEDIANTE TELETRABAJO? (OPCIÓN**  
**MÚLTIPLE)**  
**AÑO 2023**



- Garantizar la accesibilidad de las herramientas y plataformas de trabajo remoto
- Establecer políticas claras de inclusión y adaptaciones razonables para el teletrabajo
- Proporcionar apoyo técnico y recursos para personas con discapacidad en el teletrabajo
- Ofrecer programas de capacitación y sensibilización sobre la inclusión de personas con discapacidad en el teletrabajo
- Establecer alianzas con organizaciones especializadas en el empleo de personas con discapacidad en el teletrabajo

**Gráfico 17. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior se observa que un 24% corresponde a ofrecer programas de capacitación y sensibilización sobre la inclusión laboral de esta población y a las alianzas entre organizaciones para lograr mejores resultados. Por otro lado, un 20% corresponde a proporcionar apoyo técnico y recursos. Por otra parte, entre las oportunidades de mejora se observa con un 17% el garantizar plataformas y herramientas remotas. Por último, se encuentra con un 15% establecer políticas claras.

Gracias al análisis de la tabla y gráfico anterior, se puede observar como las gerencias consultadas consideran que un punto muy importante de mejora es la capacitación y sensibilización de la inclusión de esta población, así como alianzas que permitan que tengas

más y mejoras oportunidades de desarrollo empresarial. Adicional a esto se obtuvo 8 votos en que se debe mejorar el brindarles recursos y apoyo técnico para que mejoren sus habilidades. También hay aspectos interesantes como los 7 votos que se obtuvo para facilitar herramientas y plataformas virtuales para que logren una mejor inserción al mundo laboral. Por último, no consideran en gran medida que existan políticas o procedimientos poco claros en la contratación de estas personas.

Tabla 23. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones?

Tabla 23  
¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones? (Opción múltiple)

Año 2023

Beneficios de la contratación	Absolutos	Relativos
Diversidad de pensamiento y enfoques innovadores	8	26,00%
Incremento de la satisfacción y compromiso de los empleados	5	16,00%
Mayor flexibilidad y adaptabilidad en el entorno laboral	4	13,00%
Cumplimiento de requisitos legales y normativos de inclusión	4	13,00%
Oportunidad de ampliar el talento y habilidades en la organización	10	32,00%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Tabla 23. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 18. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones?



**Gráfico 18. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según lo visto en la tabla anterior, se logra observar como la oportunidad de ampliar el talento en la organización ocupa un 32%, seguido a esto con un 26% un beneficio es la diversidad de pensamiento y enfoques innovadores. Adicional con un 16% el incremento y satisfacción de los colaboradores y, por último, con un 13% la obtención de flexibilidad y el cumplimiento legal y normativo de inclusión.

De acuerdo a la información recabada anteriormente, la adquisición de nuevos talentos y habilidades en la organización representa el mayor beneficio que traería la contratación de esta población. Por otra parte, obtuvo 8 votos el obtener nuevos enfoques y diversidad de pensamiento, esto significa que la población con discapacidad representa un mundo nuevo de experiencias y puntos de vista para la organización en general. Otro punto a destacar es que la empresa se vería beneficiada con esta población ya que permite mayor flexibilidad y adaptabilidad laboral, además de cumplir con temas de inclusión y políticas de igualdad de oportunidades.

Tabla 24. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?

Tabla 24

¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?

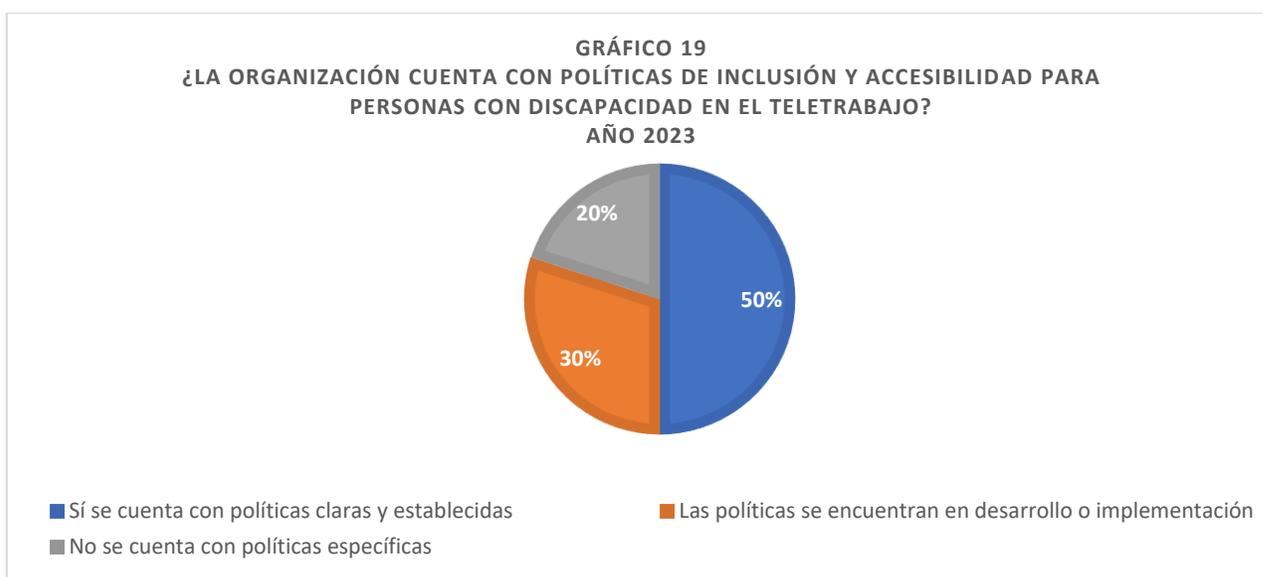
Año 2023

Políticas de inclusión y accesibilidad	Absolutos	Relativos
Sí se cuenta con políticas claras y establecidas	5	50,00%
Las políticas se encuentran en desarrollo o implementación	3	30,00%
No se cuenta con políticas específicas	2	20,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 24. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 19. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?



**Gráfico 19. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior, se logra observar cómo un 50% de los encuestados consideran que su organización si cuenta con políticas claras y establecidas, un 30% indica que se encuentran en desarrollo e implementación y un 20% que la empresa no posee estas políticas bien definidas.

Teniendo como referencia la información anterior, se puede observar como 5 gerentes cuentan con políticas claras y definidas para un proceso de contratación de personas con discapacidad. Por otra parte, los otros 5 encuestados indican que están en proceso o que del todo no cuentan con esto; por lo que se logra identificar un punto importante en que falta trabajo en las organizaciones para lograr el cometido de ser inclusivos y brindar oportunidades reales y justas para todos.

Tabla 25. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización?

Tabla 25

¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización?

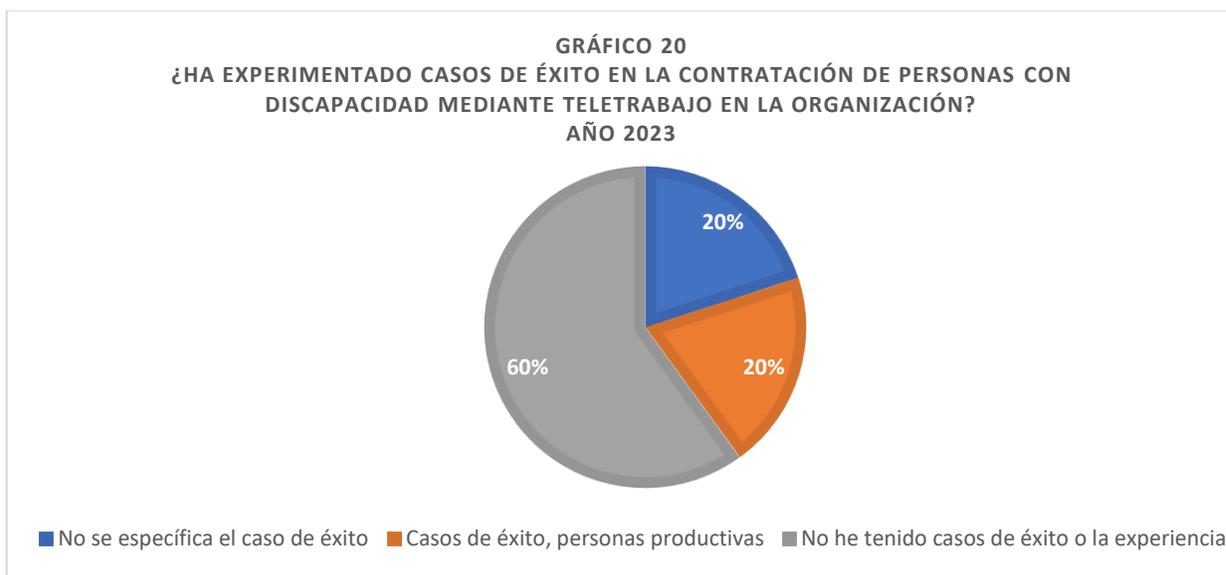
Año 2023

Casos de éxito en la contratación	Absolutos	Relativos
No se especifica el caso de éxito	2	20,00%
Casos de éxito, personas productivas	2	20,00%
No he tenido casos de éxito o la experiencia	6	60,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 25. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 20. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización?



**Gráfico 20. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gracias a la información mostrada en la tabla anterior existe un 60% de personas que indican que no han tenido éxito o la experiencia de contratación de personas con discapacidad. Por otra parte, un 40% se concentra en respuestas que no fueron exactas a la pregunta y la mitad restante en casos de éxito real.

Por medio de las respuestas obtenidas destaca que 6 gerentes de Recursos Humanos no han experimentado casos de éxito o del todo no han tenido la ocasión de llevar un proceso de contratación de este tipo. Es un dato que nos muestra una realidad en las organizaciones; no se está realizando con frecuencia este tipo de procesos. Por otra parte, dos personas no compartieron algún caso, sino que brindaron información de que en la empresa existen personas con discapacidad pero que no tienen conocimiento si son productivos o también indican que la empresa tiene estas políticas, pero sin detallar mayor información. Por último, 2 gerentes si realizaron mención de estos casos y como han contribuido a mejorar temas de inclusión y cumplen papeles importantes dentro de la organización. Por lo que podemos inferir que los casos de éxito son pocos.

Tabla 26. ¿Considera que la contratación de personas con discapacidad debería ser considerada como una responsabilidad social de las organizaciones?

Tabla 26

¿Considera que la contratación de personas con discapacidad debería ser considerada como una responsabilidad social de las organizaciones?

Año 2023

Contratación como RSE	Absolutos	Relativos
Sí, definitivamente	10	100,00%
No, la contratación debe basarse únicamente en el mérito	0	0,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 26. ¿Considera que la contratación de personas con discapacidad debería ser considerada como una responsabilidad social de las organizaciones?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior se puede observar cómo los gerentes de Recursos Humanos consultados indican que el 100% considera que la contratación de la población con discapacidad debe ser un tema de Responsabilidad Social Empresarial. Con base a lo anterior, se puede establecer que en las organizaciones se percibe que es un tema se debe prestar mayor atención y que debe ser prioritario de cambiar. El sentir de los encuestados es que falta mucho por mejorar en temas de contratación de personas con discapacidad.

Tabla 27. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la contratación de personas con discapacidad en las organizaciones?

Tabla 27  
¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la contratación de personas con discapacidad en las organizaciones?  
Año 2023

Sugerencias o comentarios	Absolutos	Relativos
Capacitación	3	100,00%
Herramientas	3	100,00%
Sensibilización	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 27. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la contratación de personas con discapacidad en las organizaciones?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior, se puede observar como para las personas encuestadas existe un 100% de coincidencia en que existen 3 pilares fundamentales que se deben mejorar y atender para la contratación de esta población. Se logra concluir de las respuestas de que la capacitación hacia los colaboradores con discapacidad es vital para ayudarlos a mejorar constantemente. Adicional a esto se debe trabajar para brindarles las herramientas necesarias para que puedan afrontar la virtualidad de una manera amigable y que desarrolle de gran manera sus habilidades. Por último, se debe trabajar de manera ardua sobre la sensibilización de los colaboradores existentes con la finalidad de que puedan ser un apoyo, guía y ejemplo a seguir para las personas con discapacidad que se integran a las distintas empresas del país.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de la herramienta “2. Encuesta sobre Oportunidades Laborales y de Estudio para Personas con Discapacidad - Padres de Familia”

Tabla 28. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a?

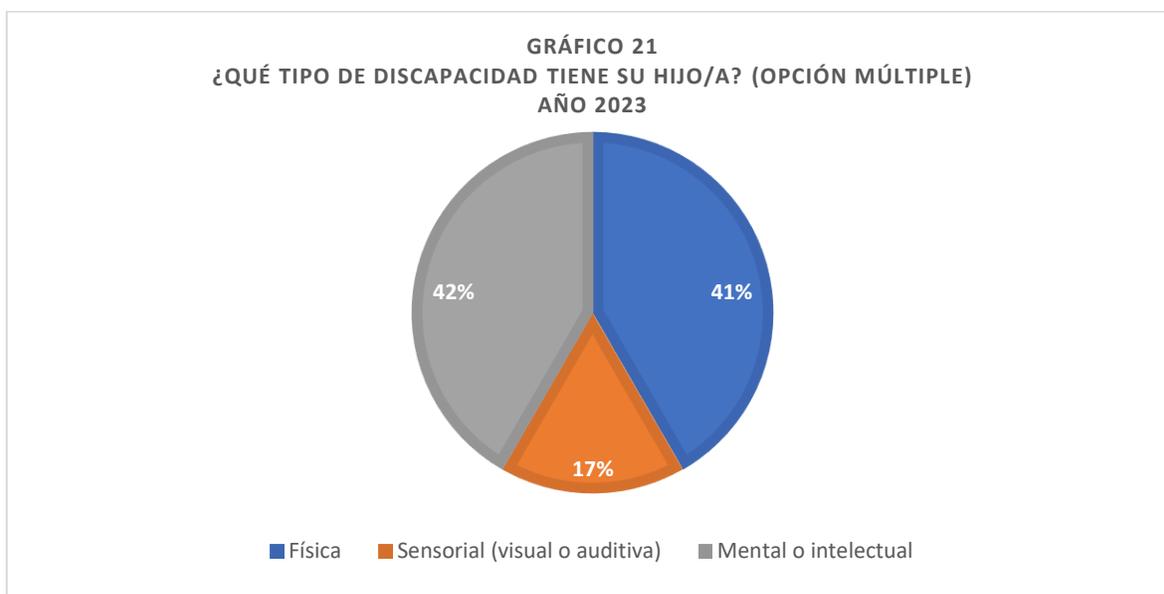
Tabla 28  
¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a? (Opción múltiple)  
Año 2023

Tipo de discapacidad	Absolutos	Relativos
Física	5	41,00%
Sensorial (visual o auditiva)	2	17,00%
Mental o intelectual	5	42,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Tabla 28. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 21. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a?

**Gráfico 21. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior, se obtiene la información por medio de los padres de familia que el tipo de discapacidad presente en sus hijos es un 42% mental o intelectual, seguidamente de un 41% de discapacidad física y un 17% sensorial.

De acuerdo con la información obtenida, se realiza la encuesta a 10 padres de familia donde de sus hijos existen 5 que poseen discapacidad mental y 5 con discapacidades físicas, siendo estos los factores más determinantes para establecer el perfil de la población encuestada. Adicional a esto, existen 2 personas con discapacidad sensorial que brindan un panorama más amplio del tipo de discapacidad que posee la población en estudio.

Tabla 29. ¿Cuál es la edad de su hijo/a?

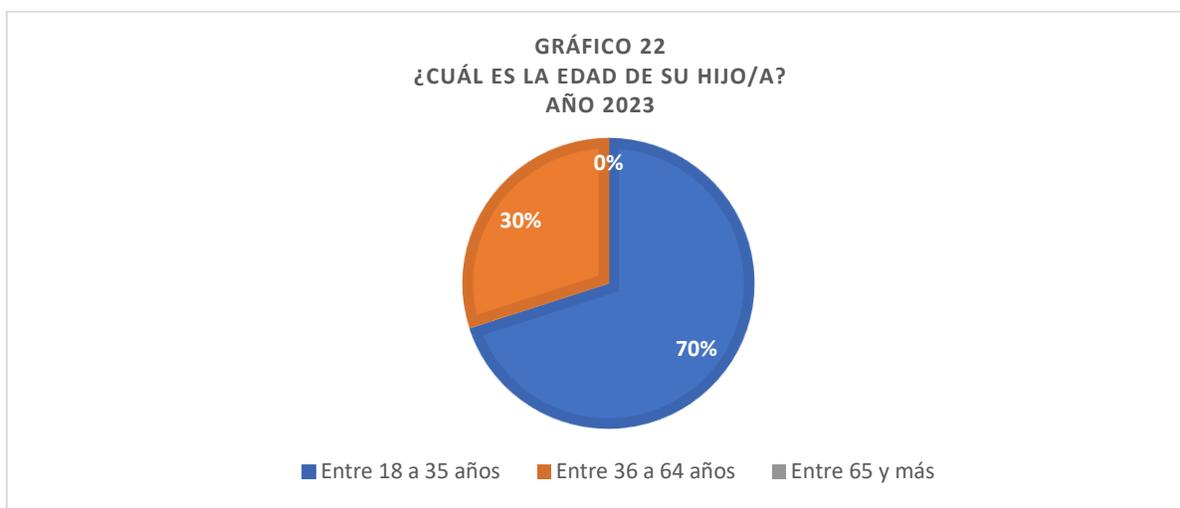
Tabla 29  
¿Cuál es la edad de su hijo/a?  
Año 2023

Rango de edad	Absolutos	Relativos
Entre 18 a 35 años	7	70,00%
Entre 36 a 64 años	3	30,00%
Entre 65 y más	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 29. ¿Cuál es la edad de su hijo/a?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 22. ¿Cuál es la edad de su hijo/a?

**Gráfico 22. ¿Cuál es la edad de su hijo/a?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior, la edad de la población se encuentra en un 70% personas entre 18 a los 35, seguidamente un 30% de personas entre 36 a 64 años y no se cuenta con personas mayores a 65 años en la población encuestada.

Por medio de la información suministrada se logra observar como 7 personas poseen una edad entre los 18 a 35 años y como 3 personas en una edad avanzada. Es muy importante tener estos datos ya que brindan una muestra que está en edades productivas y que pueden participar de la propuesta del programa.

Tabla 30. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad?

Tabla 30  
¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad?  
Año 2023

Se encuentra familiarizado	Absolutos	Relativos
Sí, estoy bien informado	2	20,00%
Tengo noción, pero no a detalle	7	70,00%
No, no estoy familiarizado	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 30. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 23. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad?



**Gráfico 23. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Con la presentación de la tabla anterior se observan un 70% de padres de familia que tienen noción, pero no un detalle claro de las oportunidades laborales disponibles para sus hijos. Adicional a esto un 20% que si se encuentra bien informado y un 10% de los encuestados no está familiarizado.

Por medio de los resultados obtenidos se logra observar como 7 padres de familia se encuentran con la noción, pero no a detalle de las oportunidades laborales para sus hijos. Lo cual muestra que no se tienen oportunidades claras y visibles para esta población. Adicional a esto se encuentra 2 personas que si están bien informados sobre este detalle y un padre que del todo no sabe cuáles opciones labores puede participar su hijo con discapacidad.

Tabla 31. ¿Considera que existen suficientes oportunidades laborales para las personas con discapacidad?

Tabla 31  
¿Considera que existen suficientes oportunidades laborales para las personas con discapacidad?  
Año 2023

Considera si existen suficientes oportunidades	Absolutos	Relativos
Sí, hay una cantidad adecuada de oportunidades	0	0,00%
No, faltan oportunidades laborales para las personas con discapacidad	10	100,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 31. ¿Considera que existen suficientes oportunidades laborales para las personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

De acuerdo con la tabla generada en base a las entrevistas, se logra observar como para los padres de familia no existen suficientes oportunidades laborales para sus hijos con discapacidad. Se obtiene un 100% en este rubro ya que las personas sientes que no existe lugar para ellos en el mundo laboral de manera igualitaria con una persona que no posee alguna condición. Este dato resulta muy importante para entender el sentir de los padres de familia de esta población.

Tabla 32. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad?

Tabla 32

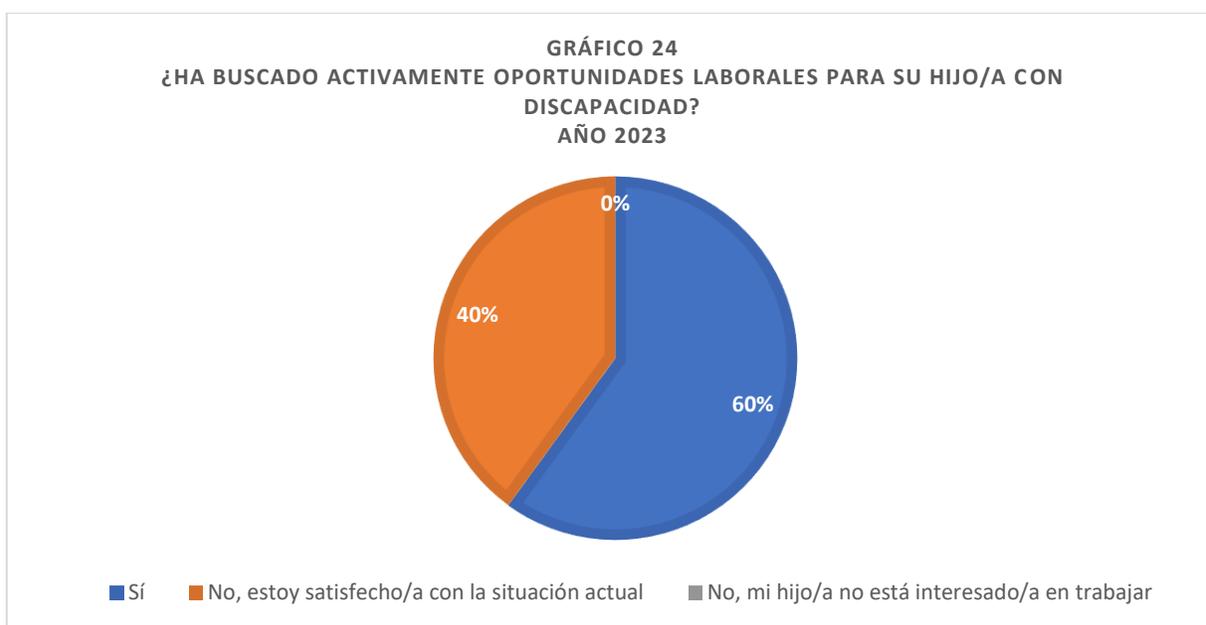
¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad?  
Año 2023

Ha buscado oportunidades laborales	Absolutos	Relativos
Sí	6	60,00%
No, estoy satisfecho/a con la situación actual	4	40,00%
No, mi hijo/a no está interesado/a en trabajar	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 32. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 24. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad?



**Gráfico 24. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior se puede observar que los padres de familia si han buscado activamente oportunidades labores ya que se ocupa un 60%. Adicional a esto un 40% de los encuestados no ha buscado trabajo ya que están conformes con su situación actual.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar como 6 personas afirman que han buscado oportunidades labores para sus hijos de manera activo; esto significa que se preocupan y desean que sus hijos puedan insertarse al mundo laboral y ser productivos para la sociedad. Por otra parte 4 de los encuestados afirman que no buscan oportunidades ya que están bien con la situación actual de sus hijos y no lo ven necesario o importante. Por último, llama la atención de forma positiva que no marcaron la opción de que los hijos no quieren trabajo, se puede inferir que son personas que quieren progresar en el ámbito laboral.

Tabla 33. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio?

Tabla 33

¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio? (Opción múltiple)

Año 2023

Tipos de apoyo o asesoramiento	Absolutos	Relativos
Orientación vocacional	4	25,00%
Programas de capacitación laboral	2	12,00%
Servicios de empleo especializados	1	6,00%
Asesoramiento educativo	2	13,00%
Apoyo de organizaciones sin fines de lucro o agencias gubernamentales	5	31,00%
No he recibido ningún tipo de apoyo o asesoramiento	2	13,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Tabla 33. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 25. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio?

**GRÁFICO 25**  
**¿QUÉ TIPO DE APOYO O ASESORAMIENTO HA RECIBIDO PARA AYUDAR A SU HIJO/A**  
**EXPLORAR OPORTUNIDADES LABORALES Y DE ESTUDIO? (OPCIÓN MÚLTIPLE)**  
**AÑO 2023**



**Gráfico 25. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior se logra observar cómo un 31% corresponde a apoyo de organizaciones sin fines de lucro o agencias gubernamentales, seguido a esto se obtiene un 25% de apoyo por medio de orientación vocacional. Seguidamente se tiene los programas de capacitación laboral, el asesoramiento educativo y personas que no han recibido apoyo de ningún tipo con un 13%, 13% y 12% de manera respectiva. Por último, se obtiene un 6% en apoyo de servicios de empleo especializados.

Con base a la herramienta aplicada y la respuesta de 10 padres de familia se logra observar que 5 de ellos han sido apoyados por instituciones sin fines de lucro o gubernamentales; de esta manera se entiende que son los principales apoyos para estas familias en su lucha por salir adelante. Adicional, existen 4 padres que han recibido apoyo

vocacional en centros educativos para el beneficio de sus hijos. Otro de los datos importantes es que existen 2 personas que no han recibido apoyo de ningún tipo, lo que supone un aspecto a mejorar en brindar las herramientas adecuadas para que esta población cuente con oportunidades reales. Por último, existe solo una persona que cuenta con apoyo de agencias de empleo por lo que no es común que los servicios de empleo especializado se involucren en estos temas.

Tabla 34. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a?

Tabla 34

¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a? (Opción múltiple)

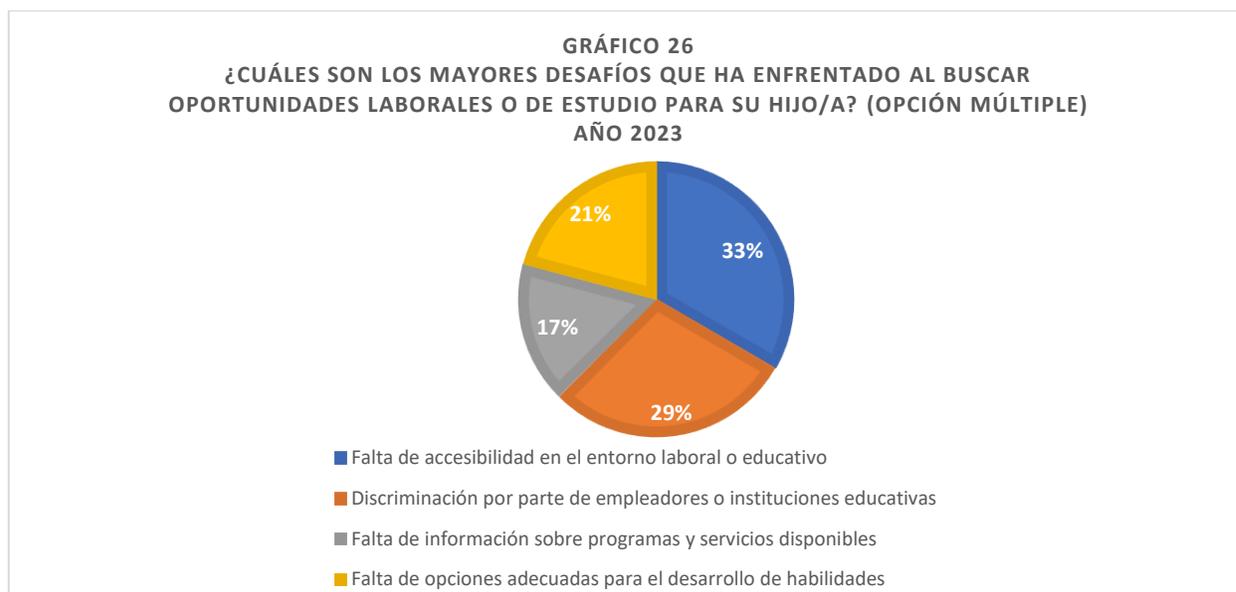
Año 2023

Mayores desafíos	Absolutos	Relativos
Falta de accesibilidad en el entorno laboral o educativo	8	33,00%
Discriminación por parte de empleadores o instituciones educativas	7	29,00%
Falta de información sobre programas y servicios disponibles	4	17,00%
Falta de opciones adecuadas para el desarrollo de habilidades	5	21,00%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Tabla 34. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 26. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a?



**Gráfico 26. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la información obtenida de la tabla, se logra observar que el mayor desafío al que se enfrenta esta población es el de falta de accesibilidad al entorno laboral o educativo con un 33%. Seguido a este punto se tiene con un 29% la discriminación por parte de las empresas y los centros educativos. Con un 21% se tiene el desafío de la falta de opciones para desarrollo de habilidades y, por último, la falta de información sobre programas disponibles.

Por medio de los resultados obtenidos 8 de los encuestados aseguran que falta accesibilidad para participar en entornos labores y educativos, sumado a esto 7 personas sienten discriminación por parte de empleadores y centros educativos. Este es un aspecto muy importante ya que la población siente que no calzan en estos ambientes y que no se les brinda igualdad de condiciones. Otro de los aspectos relevantes es que 5 padres de familia sienten que no se le brinda opciones acordes a la realidad de sus hijos y así, no se puede desarrollar las habilidades que ellos poseen.

Tabla 35. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad?

Tabla 35  
¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad?  
Año 2023

Ha encontrado dificultades	Absolutos	Relativos
Sí	8	80,00%
No	2	20,00%
No he buscado oportunidades educativas para mi hijo/a	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 35. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 27. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad?



**Gráfico 27. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior, se observa cómo un 80% de los padres encuestados sí ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas y un 20% considera que no ha encontrado dificultades.

Por medio de la información recabada se cuenta con 8 personas que si han tenido dificultades para acceder a opciones educativas; este es un número importante que permite entender que esta población no recibe el mismo trato y que deben realizar esfuerzos extras por insertarse al mundo laboral y educativo. Por otra parte 2 personas no han tenido problemas para tener estos accesos.

Tabla 36. ¿Cree que se necesita una mayor colaboración entre las instituciones educativas y las empresas para crear oportunidades laborales inclusivas?

Tabla 36

¿Cree que se necesita una mayor colaboración entre las instituciones educativas y las empresas para crear oportunidades laborales inclusivas?

Año 2023

Mayor colaboración entre instituciones	Absolutos	Relativos
Sí, definitivamente	10	100,00%
Sí, en cierta medida	0	0,00%
No, no creo que sea necesario	0	0,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 36. ¿Cree que se necesita una mayor colaboración entre las instituciones educativas y las empresas para crear oportunidades laborales inclusivas?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Según la tabla anterior, se puede obtener la información de que los 10 padres de familia encuestados coinciden en un 100% de que definitivamente si se necesita una mayor colaboración entre instituciones educativas y empresas para que sus hijos tengan oportunidades laborales de calidad. Este es un dato muy importante ya que refleja el sentir de una población; requieren de mayor colaboración, que los sectores del país se unen para llevarles opciones laborales y de estudio reales para que ellos puedan ser productivos y se les vea como iguales. Este dato es muy importante para la propuesta del plan.

Tabla 37. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades laborales y de estudio para personas con discapacidad?

Tabla 37  
¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades laborales y de estudio para personas con discapacidad?  
Año 2023

Sugerencia o comentarios	Absolutos	Relativos
Capacitación a las personas con discapacidad	2,50	100,00%
Alianzas entre sector público-privado	2,50	100,00%
Capacitación a los líderes de las empresas	2,50	100,00%
Mayor comprensión y apoyo	2,50	100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 37. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades laborales y de estudio para personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la entrevista a 10 padres de familia se puede llegar a 4 pilares o conclusiones importantes según la información suministrada. Los encuestados necesitan una mayor capacitación a las personas con discapacidad, cada persona es distinta y se le debe de brindar las herramientas a cada uno para que logren su mayor potencial y se sientan productivos e importantes. Otro aspecto que mencionan es de crear alianzas público- privadas con el fin de que estos sectores brinden oportunidades similares y en beneficio de la población con discapacidad. Otra de las sugerencias es que se necesita de mayor capacitación a los líderes de las organizaciones; es vital que los líderes sepan como guiar y enseñar a estas personas sus funciones. La persona con discapacidad no puede cambiar su condición, pero si se puede cambiar la forma en que los demás interactúan con ellos. Por último, se necesita de mayor comprensión y apoyo, la curva de aprendizaje de estas personas no será la misma que alguien que no posea una condición de discapacidad. Esto los ayudará a sentirse valorados y comprendidos.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de la herramienta “3. Encuesta sobre Oportunidades Laborales mediante Teletrabajo para Personas con Discapacidad”.

Tabla 38. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial?

Tabla 38

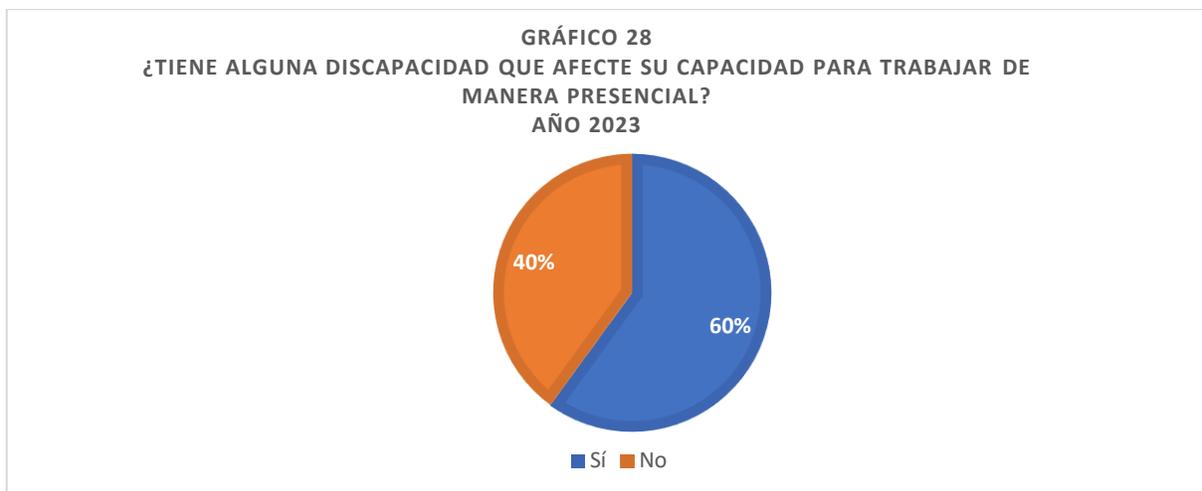
¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial?  
Año 2023

Discapacidad que afecte el trabajo presencial	Absolutos	Relativos
Sí	6	60,00%
No	4	40,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 38. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 28. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial?



**Gráfico 28. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

De acuerdo con la tabla anterior, existe un 60% de personas con discapacidad que indican que si poseen una discapacidad que les afecta trabajar de manera presencial. Por otra parte, un 40% de los encuestados consideran que no la tienen.

Gracias a la información recabada se puede observar como 6 personas tienen una condición que no les permite realizar trabajo presencial por lo que el teletrabajo puede ser una opción viable para ellos. Por otra parte 4 personas afirman que pueden asistir al centro de trabajo de manera normal.

Tabla 39. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?

Tabla 39  
¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?  
Año 2023

Dificultad para encontrar empleo	Absolutos	Relativos
Sí	9	90,00%
No	1	10,00%
No estoy buscando empleo actualmente	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 39. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 29. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?

**Gráfico 29. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior se puede observar cómo un 90% considera que sí han tenido dificultad para encontrar empleo debido a su condición. Un 10% de las personas considera que no ha sufrido este problema.

Gracias a la información obtenida se observa como 9 personas si han tenido problemas para conseguir empleo. Este es un dato importante ya que es un número elevado que resume la situación real de una población que no considera tener las mismas oportunidades. Por otra parte, una persona no he tenido dificultad para conseguir un empleo a pesar de su discapacidad.

Tabla 40. ¿Ha considerado el teletrabajo como una opción laboral viable para usted?

Tabla 40

¿Ha considerado el teletrabajo como una opción laboral viable para usted?

Año 2023

Teletrabajo como opción laboral	Absolutos	Relativos
Sí	10	100,00%
No	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 40. ¿Ha considerado el teletrabajo como una opción laboral viable para usted?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior se logra una coincidencia del 100% de que el teletrabajo es una opción laboral viable para ellos. Las personas encuestadas consideran que el teletrabajo es una forma de brindarles mayor comodidad y oportunidades de crecimiento. Este es un aspecto clave para elaborar la propuesta de inserción.

Tabla 41. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?

Tabla 41

¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?

Año 2023

Teletrabajo como oportunidad de empleo	Absolutos	Relativos
Sí	8	80,00%
No	2	20,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 41. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 30. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?



**Gráfico 30. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede observar cómo un 80% de los encuestados consideran que el teletrabajo si ofrece más oportunidades de empleo. Un 20% de las personas considera que no ayudaría a ofrecer mayores oportunidades laborales para las personas con discapacidad.

Según la información recabada en la herramienta 8 personas consideran que por medio de la virtualidad laboral las personas con discapacidad pueden tener una mayor incidencia en las empresas del país. De los encuestados 2 personas consideran que eso no ayudaría a que existan mayores oportunidades para la población discapacitada de Costa Rica.

Tabla 42. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo?

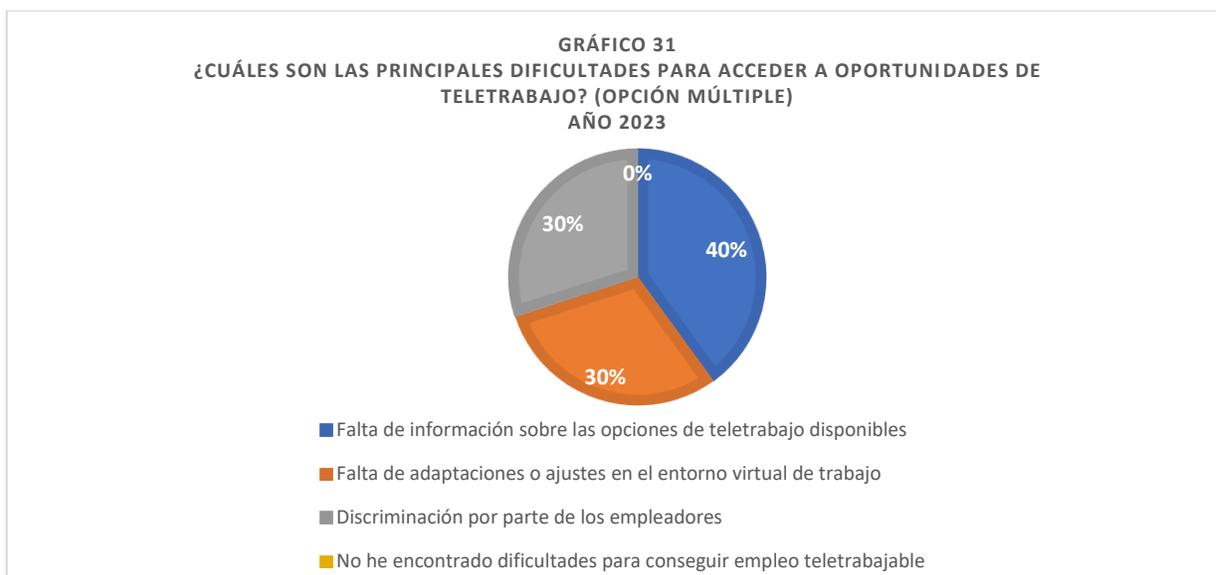
Tabla 42  
¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo?  
(Opción múltiple)  
Año 2023

Principales dificultades	Absolutos	Relativos
Falta de información sobre las opciones de teletrabajo disponibles	8	40,00%
Falta de adaptaciones o ajustes en el entorno virtual de trabajo	6	30,00%
Discriminación por parte de los empleadores	6	30,00%
No he encontrado dificultades para conseguir empleo teletrabajable	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Tabla 42. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 31. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo?



**Gráfico 31. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

De acuerdo a la tabla anterior, las personas con discapacidad consideran en un 40% que la falta de información sobre opciones labores de teletrabajo es la principal dificultad para conseguir empleo. Seguido a este punto la falta de adaptaciones al entorno virtual de trabajo y la discriminación por parte de las empresas ocupan un 30% cada una.

Según lo indicado por las personas con discapacidad 8 consideraron que no existe información suficiente y clara sobre opciones donde ellos pueden aplicar a empleos y serán tomados en cuenta. Por otra parte 6 de los encuestados consideran que el entorno de teletrabajo es nuevo y que para ellos adaptarse tomaría más tiempo y esfuerzo ya que les es ajeno. Un punto muy importante de analizar es que 6 de ellos sienten que existe discriminación por parte de los empleadores, lo que permite inferir que no sienten que los toman en serio a la hora de querer obtener un empleo.

Tabla 43. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo?

Tabla 43

¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo? (Opción múltiple)

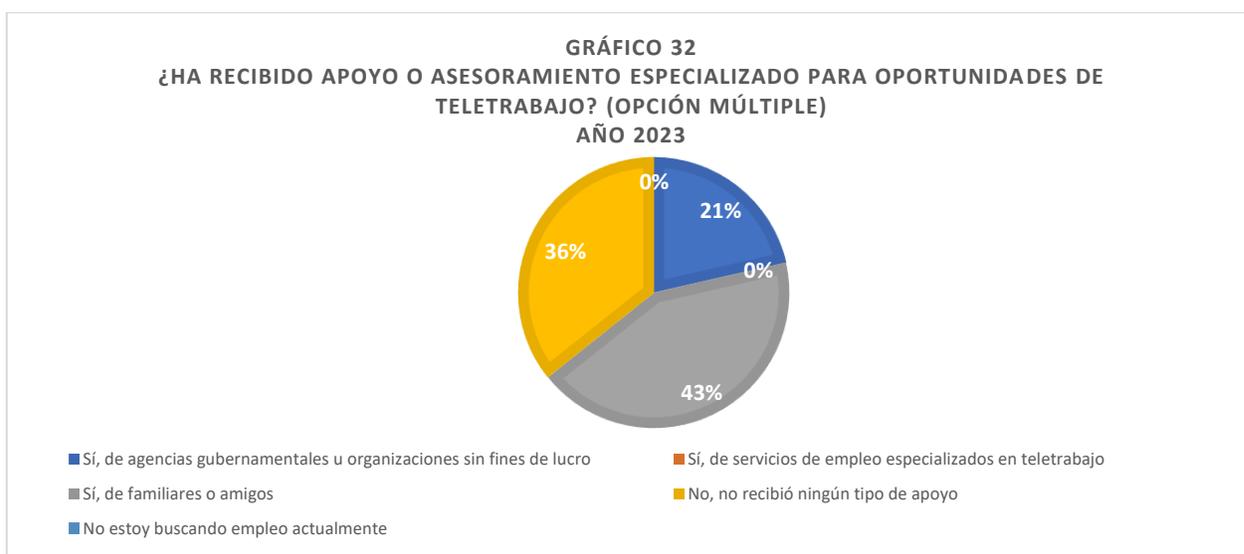
Año 2023

Ha recibido apoyo o asesoramiento	Absolutos	Relativos
Sí, de agencias gubernamentales u organizaciones sin fines de lucro	3	21,00%
Sí, de servicios de empleo especializados en teletrabajo	0	0,00%
Sí, de familiares o amigos	6	43,00%
No, no recibió ningún tipo de apoyo	5	36,00%
No estoy buscando empleo actualmente	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 43. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 32. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo?



**Gráfico 32. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla mostrada se puede observar como el principal apoyo que siente esta población es el de sus familiares con un 43%. Seguido a esto un 36% de los encuestados considera no haber recibido apoyo de nadie para optar por oportunidades de empleo. Un 21% de los encuestados considera que ha recibido apoyo de instituciones gubernamentales y sin fines de lucro. Adicional a esto un 0% indica que no ha recibido ayuda de agencias de empleo.

Para 6 personas encuestadas su principal apoyo a la hora buscar opciones de empleo teletrabajable son sus familiares y amigos, su círculo cercano es el que les ayuda a buscar oportunidades de crecimiento. Adicional a esto hay que destacar que 5 personas consideran que no han recibido apoyo, un dato muy valioso ya que demuestra el sentir de una población que no se siente apoyada ni respaldada. Por último, un dato a destacar es que ninguno ha recibido apoyo de agencias de empleo, por lo que se puede inferir que para estas organizaciones estos temas no son de prioridad.

Tabla 44. ¿Considera que las empresas deberán ofrecer más oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?

Tabla 44

¿Considera que las empresas deberán ofrecer más oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?

Año 2023

Ofrecer más teletrabajo por parte de empresas	Absolutos	Relativos
Sí, definitivamente	10	100,00%
No, el trabajo presencial sigue siendo la mejor opción	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 44. ¿Considera que las empresas deberán ofrecer más oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Por medio de la tabla anterior, se logra observar cómo se logra una coincidencia del 100% en que se considera que definitivamente el teletrabajo debe ser ofrecido en mayor oportunidad por las empresas. Este es un dato muy importante a tener en cuenta para la creación de la propuesta.

Tabla 45. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad?

Tabla 45

¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad? (Opción múltiple)

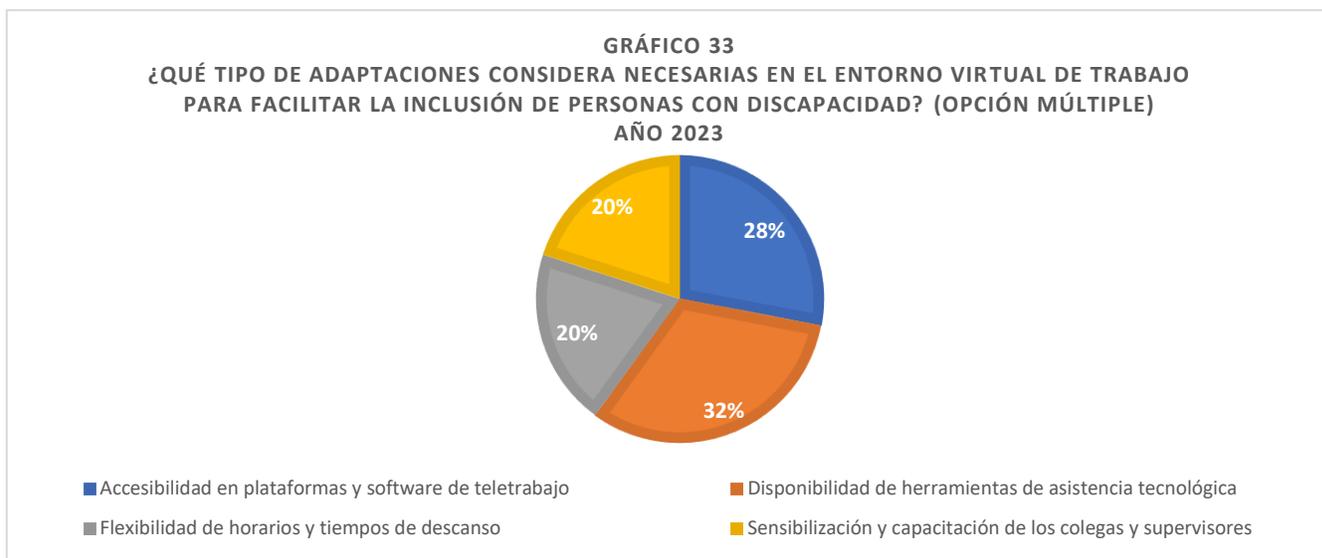
Año 2023

Adaptaciones necesarias	Absolutos	Relativos
Accesibilidad en plataformas y software de teletrabajo	7	28,00%
Disponibilidad de herramientas de asistencia tecnológica	8	32,00%
Flexibilidad de horarios y tiempos de descanso	5	20,00%
Sensibilización y capacitación de los colegas y supervisores	5	20,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabla 45. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 33. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad?



**Gráfico 33. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

De acuerdo con la tabla anterior, se logra observar cómo un 32% de los encuestados considera que la principal adaptación que debe realizarse es la de brindar herramientas de asistencia tecnológica. La accesibilidad a herramientas y software de teletrabajo ocupa un 28% de las respuestas obtenidas. Seguido a esto la flexibilidad de horarios y la sensibilización y capacitación ocupan ambas un 20% de respuestas.

Para 8 personas encuestadas el brindar herramientas de asistencia tecnológica es de gran importancia ya que requieren de acompañamiento constante en el uso de estos dispositivos para llevar a cabo las funciones diarias. Por otra parte 7 personas con discapacidad consideran que tener accesos a software y herramientas de teletrabajo es una adaptación que les permitiría un mayor aprendizaje en estos campos. Un aspecto muy importante a destacar es que 5 encuestados consideran que la capacitación y sensibilización de los compañeros de trabajo es vital para que ellos se sientan en ambientes cómodos y seguros para sentirse a gusto en temas laborales y personales.

Tabla 46. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad?

Tabla 46

¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad?

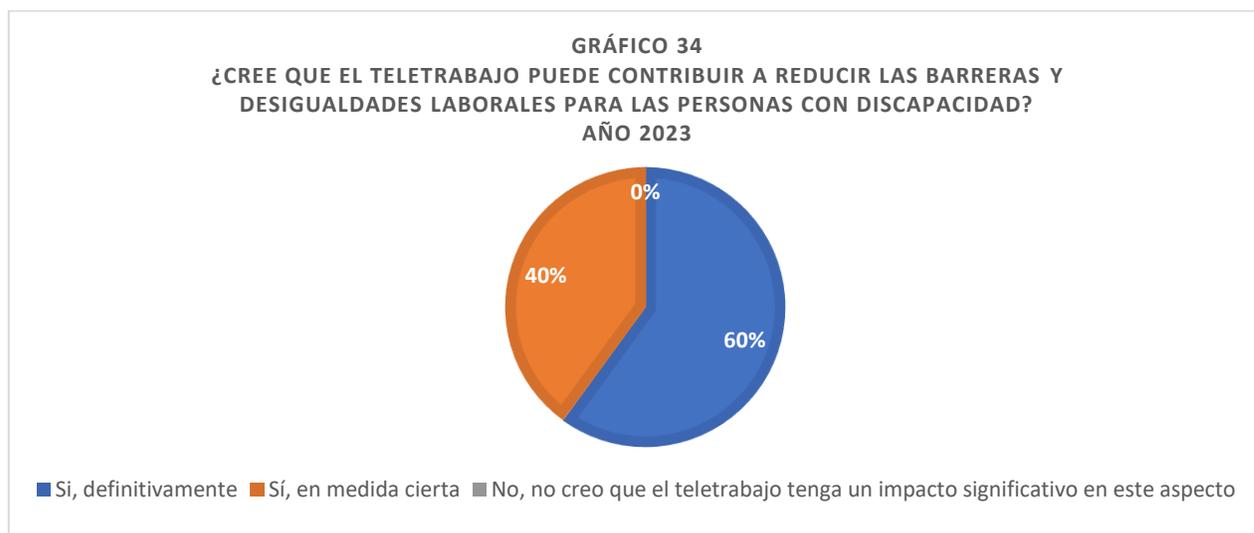
Año 2023

El teletrabajo disminuye barreras	Absolutos	Relativos
Si, definitivamente	6	60,00%
Sí, en medida cierta	4	40,00%
No, no creo que el teletrabajo tenga un impacto significativo en este aspecto	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 46. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

Gráfico 34. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad?



**Gráfico 34. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

De acuerdo con la tabla anterior, se logra observar que un 60% de los encuestados consideran que definitivamente el teletrabajo ayudaría a reducir barreras y desigualdades. Por otra parte, un 40% de las personas con discapacidad considera en que solo lo haría en cierta medida.

Por medio de la información anterior se logra determinar que 6 personas encuestadas si consideran que el teletrabajo es una manera importante de disminuir brechas sociales y minimizar las desigualdades que por años los han aquejado. Adicional a esto 4 personas sienten que en cierta medida si se lograría esta disminución; por lo cual se logra inferir que para ellos el teletrabajo no borraría del todo la realidad que viven con respecto a este tema.

Tabla 47. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?

Tabla 47  
¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?  
Año 2023

Sugerencia o comentarios	Absolutos	Relativos
Esta población se siente discriminada	2,50	100,00%
Sensibilización del entorno laboral	2,50	100,00%
Perjuicios a su posible rendimiento	2,50	100,00%
Los puestos no se adaptan a sus condiciones	2,50	100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 47. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?**

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023

De acuerdo con la información suministrada por las personas con discapacidad que realizaron el instrumento, se pueden establecer 4 aspectos de gran importancia y que son vitales para la creación de la propuesta. Esta es una población que se siente discriminada y sin igualdad de oportunidades por parte de las empresas, es un aspecto que se debe cuidar ya que la población no se le ha brindado un trato justo a lo largo del tiempo. Otro aspecto a tomar en cuenta es que se necesita sensibilizar al entorno empresarial, líderes y colaboradores, para que exista conciencia de que la población con discapacidad tiene otras necesidades y su aprendizaje no será igual al que ellos tuvieron. Ligado a esto es de gran importancia tratar de erradicar los perjuicios hacia su rendimiento, debe brindárseles la oportunidad de que se desarrollen. Por último, se debe prestar atención a las adaptaciones que ellos requieren para brindarles espacios de trabajo cómodos para que desarrollen todo su potencial.

## **Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.**

Por medio de la realización del capítulo IV donde se analizaron e interpretaron los datos se logra obtener las principales conclusiones y recomendaciones de las herramientas de análisis utilizadas. A través del presente capítulo del estudio de investigación se logrará destacar los hallazgos más significativos de la investigación y, además, enumerar las posibles correcciones que sugieren una mejoría en la realidad actual del problema investigado.

### **Conclusiones.**

A continuación, se presentan las principales conclusiones obtenidas por medio del estudio analizado y las herramientas aplicadas.

- Según lo analizado en la información recabada la gran área metropolitana de Costa Rica concentra la mayor cantidad de personas con discapacidad.
- Se concluye que las zonas rurales pueden presentar desafíos adicionales en términos de acceso a la educación y al empleo.
- Según la información proporcionada, se destaca que en Costa Rica el sector de servicios tiene el mayor porcentaje de personas realizando teletrabajo.
- Se concluye que actividades como servicios financieros, digitales, administrativos y desarrollo de tecnología son los principales contribuyentes al teletrabajo en el país.
- Según la información presentada, se puede concluir que la mayoría de la población con discapacidad corresponde a mujeres.
- Se concluye que la mayoría de población estudiada posee potencial para laborar en las organizaciones públicas y privadas.

- Se concluye que la población con discapacidad en su mayoría asiste a centros educativos públicos.
- Se concluye que las personas con discapacidad encuestadas consideran que los centros educativos a los que asisten no son lugares accesibles.
- Para concluir las personas con discapacidad perciben que la infraestructura de los centros educativos presenta problemas de acceso y comodidad para su condición.
- En conclusión, la mayoría de las personas encuestadas con discapacidad no están recibiendo el apoyo necesario en su proceso educativo.
- De los datos proporcionados y analizados se puede concluir y se destaca que una parte importante de la población tiene la educación completa, siendo el nivel inferior educación primaria.
- Se concluye que existe un porcentaje importante de la población sin ocupación por lo que indica la necesidad de brindarles mejores opciones teletrabajables y promover su inclusión en el mercado laboral.
- En conclusión, las personas con discapacidad ocupan puestos asalariados en empresas, lo que muestra una participación activa en el mercado laboral y la capacidad de desempeñarse como colaboradores.
- De acuerdo con la información analizada se concluye que más de la mitad de la población con discapacidad tienen una discapacidad severa.
- De los datos analizados se concluye una importante concentración de personas con discapacidad en los quintiles I, II y III la cual refleja una disparidad en los salarios.

- Para sintetizar, la discriminación en el ámbito laboral contribuye a la perpetuación de la desigualdad económica y el acceso a mejores condiciones laborales y oportunidades de crecimiento per cápita.
- Según la información recabada se concluye que el teletrabajo permitirá a las personas con discapacidad desarrollarse tanto profesional como personalmente.
- En resumen, la modalidad de teletrabajo proporciona una ventaja para la población en el no traslado a sitio; y a las organizaciones les permite aprovechar sus capacidades de manera más efectiva.
- Se concluye que la dificultad para identificar oportunidades de contratación de la población con discapacidad es un desafío importante; lo que dificulta su inclusión laboral.
- Analizando los resultados se concluye y reflejan la importancia de la capacitación, la sensibilización, las alianzas, el apoyo técnico, las herramientas remotas y las políticas claras como aspectos fundamentales para mejorar la inclusión laboral de las personas con discapacidad.
- Se concluye que aún existe una proporción considerable de empresas que se encuentran en proceso de desarrollo o que no han establecido políticas adecuadas para la contratación de personas con discapacidad.
- En definitiva, las personas consultadas consideran que la contratación de la población con discapacidad debe ser abordada como un tema de Responsabilidad Social Empresarial.

- Se concluye en el estudio realizado que un nivel significativo de padres de familia tiene una noción general pero no un detalle claro sobre las oportunidades laborales disponibles para sus hijos.
- Se concluye en los resultados de la muestra, que la totalidad de los padres de familia considera que no existen suficientes oportunidades laborales para sus hijos.
- Se puede concluir que más de la mitad de los padres de familia han buscado activamente oportunidades laborales para sus hijos con discapacidad.
- Para finalizar, se puede observar que el apoyo de organizaciones sin fines de lucro o agencias gubernamentales es el más común.
- Se concluye que el mayor desafío al que se enfrenta esta población es la falta de accesibilidad al entorno laboral o educativo.
- Dicho de otro modo, los padres de familia encuestados han encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para sus hijos.
- Se concluye de manera contundente que los padres encuestados, tienen el deseo que exista una mayor cooperación entre los sectores educativo y empresarial.
- Se concluye que un porcentaje importante de la población con alguna limitación presenta dificultad para poder adaptarse a la modalidad presencial.
- Consecuentemente las empresas pueden valorar dentro de su estrategia de responsabilidad social fomentar programas de teletrabajo para las personas con algún nivel de discapacidad.
- Se concluye que las empresas deben mejorar las condiciones que permitan evidenciar el cumplimiento de la Ley 7600.

- Se concluye que las personas encuestadas con discapacidad consideran que ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su condición.
- Se concluye que la totalidad de las personas encuestadas consideran que el teletrabajo es una opción laboral viable para ellos.
- Se concluye en el estudio de los encuestados con discapacidad considera que sus familiares y amigos son su principal apoyo a la hora de buscar oportunidades de empleo.
- En definitiva, se concluye y observa entre las personas con discapacidad consideran que el teletrabajo debe ser ofrecido en mayor medida por las empresas.
- Se concluye en el estudio realizado que la población en estudio considera que la principal adaptación necesaria es brindar herramientas de asistencia tecnológica.
- Se concluye en el estudio de los encuestados con discapacidad, la mayoría de ellos, consideran que el teletrabajo ayudaría a reducir barreras y desigualdades en temas laborales.
- En conclusión, basado en la información proporcionada, estos resultados sugieren que el teletrabajo puede ser una opción atractiva para muchas personas con discapacidad, facilitando la sensibilización del entorno empresarial y erradicar los prejuicios sobre el rendimiento.

### **Recomendaciones.**

A continuación, se presentan las principales recomendaciones obtenidas por medio del estudio analizado y las herramientas aplicadas.

- Se recomienda capacitar tanto a la sociedad e instituciones privadas y públicas para que reconozcan el valor y el potencial de las personas con discapacidad.
- Se recomienda incorporar programas de teletrabajo tanto, para sector urbano como para el sector rural.
- Así mismo, se recomienda la creación de oportunidades de capacitación y empleo adaptadas a las necesidades locales, así como la mejora de la infraestructura y los servicios de apoyo en estas áreas.
- Se recomienda brindar nuevas oportunidades de capacitación en giros de negocio enfocados en tecnología y servicios.
- Por otra parte, se recomienda tener en cuenta las necesidades y capacidades de cada grupo de edad en el diseño de políticas, programas y servicios que promuevan la inclusión.
- Se recomienda asegurar que tanto los centros educativos públicos como los privados brinden un entorno inclusivo, accesible y de calidad para el aprendizaje según ley 7600.
- Se recomienda el análisis de la infraestructura educativa en términos de accesibilidad y comodidad para las personas con discapacidad.
- Se recomienda realizar propuestas y planes de inserción que aborden la falta de acompañamiento y brinden el apoyo necesario a las personas con discapacidad en su proceso educativo.
- De igual manera garantizar el acceso equitativo a la educación, proporcionando los recursos y apoyos adecuados para las necesidades individuales de cada persona con discapacidad.

- Se recomienda analizar y considerar la diversidad de perfiles educativos dentro de la población con discapacidad e identificar sus habilidades y experiencias únicas.
- Se deberá de implementar estrategias, políticas y cambio de cultura organizacional que promuevan la inclusión laboral.
- Se recomienda la eliminación de barreras y la creación de oportunidades que fomenten su participación activa en el mercado laboral.
- De igual manera se recomienda implementar un enfoque integral y centrado en la persona independientemente del grado de discapacidad.
- Se recomienda disminuir las disparidades salariales con la finalidad de ofrecer una compensación económica justa y equitativa.
- De igual manera trabajar en el fortalecimiento de los sistemas de protección social en el acceso a los recursos y servicios necesarios para su pleno desarrollo y bienestar.
- Se recomienda realizar un estudio más amplio, actualizado y representativo sobre la opinión de las personas en relación con el teletrabajo y su impacto en las oportunidades laborales para las personas con discapacidad.
- Por otra parte, se recomienda establecer políticas inclusivas de comunicación en ofertas laborales para las personas con discapacidad enfocadas en el teletrabajo.
- Se recomienda analizar los hallazgos generados de esta investigación ya que pueden ser útiles para orientar acciones y políticas que promuevan un entorno laboral más inclusivo y equitativo.
- Se recomienda apoyar de manera constante a las instituciones y organizaciones para lograr la transición a políticas internas y de capacitación para su adaptabilidad al manejo de esta población.

- De igual manera trabajar en la mejora de la inclusión laboral de esta población en las organizaciones como responsabilidad empresarial.
- Se recomienda que se proporcionen recursos claros y visibles para ayudar a los padres a comprender las opciones laborales disponibles para sus hijos con discapacidad.
- Se recomienda y es evidente que existe la necesidad de fortalecer otros tipos de apoyo, como la orientación vocacional dirigida a los familiares para garantizar que estas familias tengan acceso a las herramientas y recursos necesarios para el éxito laboral de sus hijos.
- Además, se deben mejorar los esfuerzos para llegar a aquellos que no han recibido ningún tipo de apoyo y asegurar que tengan acceso a las oportunidades que merecen.
- Se recomienda que se promueva y fortalezca la colaboración entre instituciones público y privada.
- Se recomienda brindar a la población opciones teletrabajables flexibles que se adapten a las capacidades y preferencias de cada persona con discapacidad.
- De igual manera, se recomienda realizar adaptaciones necesarias en el entorno laboral virtual y la accesibilidad digital.
- Se recomienda un análisis de puestos en necesidad de promover y facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad a través de la modalidad de teletrabajo.
- Se recomienda tomar en cuenta y analizar estos aspectos clave que destacan la necesidad de promover una cultura inclusiva en el entorno laboral.

## Capítulo VI Propuesta de mejora

El objetivo de esta propuesta es establecer un programa integral de inserción laboral mediante el teletrabajo para personas con discapacidad. Este programa proporciona una oportunidad única para superar las barreras físicas y mejorar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, permitiéndoles trabajar desde su hogar o en entornos flexibles que se adapten a sus necesidades.

En la propuesta diseñada se busca aprovechar las ventajas del teletrabajo, como la eliminación de barreras arquitectónicas y la flexibilidad en los horarios, para fomentar la participación activa de las personas con discapacidad en el mercado laboral. De esta manera se le permitirá a esta población trabajar desde su hogar. Con la misma se reducen las limitaciones derivadas de la movilidad y las dificultades para acceder a lugares de trabajo físicos. Además, el teletrabajo se adapta de manera flexible a las necesidades específicas de cada individuo, lo que facilita la conciliación entre su vida personal y laboral con este se busca ser especialmente beneficioso para las personas con discapacidad, que a menudo requieren adaptaciones especiales o tiempos de descanso adicionales debido a su condición.

Dentro de la propuesta se contempla la implementación de medidas de apoyo y capacitación tanto para las personas con discapacidad como para los empleadores, se buscará sensibilizar a las empresas sobre las ventajas del teletrabajo para este colectivo, así como proporcionar recursos y herramientas necesarias para facilitar su integración laboral exitosa.

En la propuesta, se describirán los siguientes elementos clave del programa:

- Objetivos del programa.
- Población objetivo.

- Colaboraciones y alianzas.
- Metodología y actividades.
  - Diagrama de flujo de pasos generales para la inserción de la población. (Propuesta).
  - Diagrama de flujo para generar cambios y liderar proyectos relacionados a la inclusión laboral de personas con discapacidad desde gerencias. (Propuesta).
  - Propuesta de política de contratación en las organizaciones.
  - Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personas con discapacidad. (Propuesta).
- Evaluación y seguimiento.
- Cronograma de actividades y presupuesto.
- Resultados esperados.

A continuación, se presenta el desarrollo de los puntos establecidos en la propuesta.

### **Objetivos del programa.**

- Facilitar la inserción laboral de personas con discapacidad brindándoles oportunidades de empleo mediante el teletrabajo.

### **Objetivos específicos.**

- Fomentar la sensibilización y educación sobre las personas con discapacidad dentro del entorno laboral.
- Fortalecer los procesos de reclutamiento y selección de las personas con discapacidad en las empresas para lograr una mayor inclusión de esta población al mundo laboral.

- Implementar alianzas estratégicas con instituciones público, privadas y sin fines de lucro que permitan la capacitación tanto para las personas con discapacidad como para los empleadores.
- Propiciar mejoras en la calidad de vida de las personas con discapacidad al permitirles participar activamente en la vida laboral.

### **Población objetivo.**

La propuesta del plan de inserción se orienta hacia dos poblaciones específicas. La primera población es la de personas que laboran en las organizaciones como gerencias de Recursos Humanos, así como colaboradores. La segunda población objetivo es la de las personas con discapacidad que se encuentran en búsqueda de oportunidades labores.

La propuesta de mejora busca un resultado integral entre los colaboradores de las organizaciones, personal de recursos humanos y todo el entorno que involucra las empresas en Costa Rica. Las personas que se encargan de atraer el talento nuevo a la organización. Adicional a esto se dirige a personas con discapacidad de diferentes tipos, tales como discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales o mentales. Se enfocará en individuos que contarán con las habilidades y capacidades necesarias para trabajar de manera remota, pero que enfrentarán barreras físicas o de acceso al empleo tradicional.

### **Colaboraciones y alianzas.**

En el plan de inserción laboral para personas con discapacidad, es fundamental establecer colaboraciones y alianzas con diferentes entidades y organizaciones que puedan contribuir al éxito del programa, estas colaboraciones pueden proporcionar apoyo, recursos y oportunidades adicionales para garantizar una inserción laboral efectiva y sostenible.

A continuación, se presentan algunas posibles colaboraciones y alianzas:

***Organizaciones gubernamentales.***

Establecer alianzas con agencias gubernamentales encargadas de los asuntos relacionados con las personas con discapacidad puede brindar acceso a programas de subvenciones, incentivos fiscales y políticas de inclusión laboral, estas organizaciones pueden proporcionar recursos y apoyo financiero para el desarrollo de programas de formación y empleo para personas con discapacidad. Las alianzas con organizaciones gubernamentales son esenciales para acceder a recursos, programas de apoyo y políticas que fomenten la inclusión laboral.

➤ **Acceso a programas de subvenciones y ayudas.**

Trabajar en colaboración con organizaciones gubernamentales puede permitir acceder a programas de subvenciones y ayudas financieras destinadas a promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Estos programas pueden ofrecer incentivos para las empresas que contratan a personas con discapacidad o proporcionar apoyo para adaptaciones en el lugar de teletrabajo.

➤ **Orientación sobre políticas y regulaciones laborales**

Estas pueden brindar orientación sobre las políticas y regulaciones relacionadas con la inclusión laboral de personas con discapacidad mediante el teletrabajo, incluye información sobre la legislación antidiscriminación, adaptaciones razonables y otros aspectos legales relevantes.

➤ **Desarrollo de programas de capacitación y formación desde instituciones públicas.**

Facilitar el desarrollo de programas de capacitación y formación específicos para personas con discapacidad, ya sea en colaboración con centros educativos o directamente en el ámbito laboral.

➤ **Sensibilización y campañas de promoción.**

Pueden enfocarse en la promoción de campañas de sensibilización y concientización sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, estas campañas pueden dirigirse tanto a empleadores como a la sociedad en general.

➤ **Desarrollo de políticas y programas inclusivos**

Contribuyen al desarrollo y promoción de políticas laborales inclusivas que fomenten la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

➤ **Evaluación y seguimiento del progreso.**

Facilitan la evaluación y el seguimiento del progreso del plan de inserción laboral, permitiendo ajustes y mejoras en las estrategias implementadas.

➤ **Acceso a estadísticas e información relevante.**

Trabajar en colaboración con organizaciones gubernamentales puede proporcionar acceso a datos estadísticos e información relevante sobre la situación laboral de las personas con discapacidad en el país o región en cuestión y hacer un seguimiento más actualizado.

En resumen, de este apartado las alianzas con organizaciones gubernamentales son cruciales para el éxito de un plan de inserción laboral para personas con discapacidad

mediante el teletrabajo. Al trabajar con estas instituciones, se puede acceder a recursos, apoyo financiero y políticas que faciliten la inclusión laboral y promuevan un entorno más justo y equitativo para las personas con discapacidad en el mercado laboral.

### ***Empresas privadas.***

Colaborar con empresas privadas es esencial para garantizar oportunidades laborales para las personas con discapacidad ya que se podrán establecer alianzas con empresas comprometidas con la responsabilidad social corporativa y la inclusión puede permitir la creación de puestos de teletrabajo adaptados a las capacidades de las personas con discapacidad, estas alianzas pueden incluir acuerdos de contratación preferencial, adaptación de entornos laborales virtuales y programas de capacitación específicos.

Las empresas privadas son fundamentales para aumentar las oportunidades de empleo y fomentar la inclusión laboral.

Se presenta a continuación algunos tipos de alianzas que se pueden realizar con empresas privadas.

#### **➤ Programas de prácticas y pasantías.**

Las empresas pueden establecer programas de prácticas y pasantías diseñados específicamente para personas con discapacidad, estas oportunidades permiten a los candidatos adquirir experiencia laboral relevante, desarrollar habilidades y demostrar su potencial a los empleadores.

De igual manera esta dinámica de las prácticas y pasantías pueden ser una forma efectiva para que las empresas y organizaciones existentes en Costa Rica evalúen el desempeño de los candidatos antes de ofrecerles empleo a tiempo completo.

➤ **Alianzas en la adaptación de puestos de trabajo.**

Las empresas pueden colaborar con organizaciones especializadas en adaptar puestos de teletrabajo para personas con discapacidad lo cual es una información necesaria ya que implica realizar ajustes en el entorno laboral remoto y proporcionar herramientas o tecnologías asistidas que faciliten el desempeño del teletrabajo para personas con diferentes tipos de discapacidad.

➤ **Capacitación y sensibilización del personal.**

Estas alianzas pueden centrarse en brindar capacitación y sensibilización a los empleados de la empresa sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad este punto puede ayudar a eliminar estigmas, fomentar la comprensión y mejorar la interacción con compañeros de trabajo con discapacidad ya que aprenderán la mejor manera posible de control de crisis que puedan presentar en determinados momentos dependiendo de su trastorno emocional si fuera el caso.

➤ **Programas de mentoría.**

Establecer programas de mentoría en las empresas puede ser beneficioso para las personas con discapacidad que ingresan al mundo laboral mediante el teletrabajo ya que los mentores pueden ofrecer orientación, apoyo y consejos para ayudar a los colaboradores con discapacidad a integrarse más fácilmente al entorno laboral y avanzar en sus carreras profesionales.

➤ **Promoción de políticas inclusivas internas.**

Las alianzas pueden centrarse en la promoción y adopción de políticas inclusivas dentro de la empresa esto ayudará a la organización a una modernización y establecimiento de cuotas para la contratación de personas con discapacidad si esto pasara a ser parte de la responsabilidad social y la implementación de prácticas laborales inclusivas, la revisión de procesos de selección para asegurarse de que no haya discriminación en el proceso de contratación y procesos de contratación dirigidos a la población.

➤ **Ferias de empleo inclusivas.**

Las empresas al tener un conocimiento más afondo de cómo se puede ayudar a la población y con procesos de reclutamiento dirigidos pueden colaborar con organizaciones o agencias que trabajan en la promoción de la inclusión laboral para organizar ferias de empleo inclusivas. Estos eventos ofrecen una plataforma para que las empresas recluten a candidatos con discapacidad y faciliten el contacto directo entre empleadores y buscadores de empleo con discapacidad.

➤ **Programas de seguimiento y apoyo.**

Las alianzas con las empresas privadas pueden incluir la implementación de programas de seguimiento y apoyo para los colaboradores con discapacidad una vez que han sido contratados estos programas pueden ayudar a identificar y abordar cualquier necesidad de ajuste adicional en el teletrabajo y garantizar el bienestar y el éxito continuo del colaborador en la empresa darle un acompañamiento para su desarrollo en la organización.

Por otro lado, y para finalizar este apartado es esencial adaptar las colaboraciones según las necesidades específicas de las personas con discapacidad y las oportunidades de empleo disponibles en cada contexto empresarial.

### ***Organizaciones sin fines de lucro.***

Trabajar en colaboración con organizaciones sin fines de lucro dedicadas a la inclusión laboral de las personas con discapacidad puede proporcionar recursos adicionales y experiencia en la implementación de programas de inserción laboral, estas organizaciones pueden ofrecer servicios de asesoramiento laboral, capacitación vocacional, mentoría y apoyo continuo tanto para los candidatos como para los empleadores.

A continuación, se pueden visibilizar algunos tipos de alianzas que se pueden fomentar para realizar con organizaciones sin fines de lucro.

#### **➤ Asesoramiento y orientación**

Las organizaciones sin fines de lucro dedicadas a la inclusión laboral de personas con discapacidad pueden brindar asesoramiento y orientación individualizada a los candidatos, estas pueden ayudar a los solicitantes de empleo con discapacidad a identificar sus habilidades, intereses y objetivos profesionales, y proporcionarles información sobre las opciones laborales disponibles en la modalidad de teletrabajo.

#### **➤ Capacitación laboral.**

Las alianzas con organizaciones que ofrecen capacitación laboral adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad pueden ser beneficiosas para mejorar sus habilidades y competencias profesionales, pueden incluir capacitación en habilidades

técnicas, habilidades sociales, habilidades de comunicación, habilidades tecnológicas y otras habilidades relevantes para el mercado laboral teletrabajable.

➤ **Programas de colocación laboral.**

Algunas organizaciones sin fines de lucro se especializan en la colocación laboral de personas con discapacidad, pueden actuar como intermediarios entre los candidatos y los empleadores, facilitando el proceso de búsqueda de empleo en teletrabajo y asegurando que las habilidades y necesidades de los candidatos se ajusten a los puestos de teletrabajo disponibles.

➤ **Acceso a recursos y ayudas.**

Podrían proporcionar acceso a recursos tecnológicos y ayudas para personas con discapacidad, incluir información sobre programas de apoyo financiero, subsidios para adaptaciones en el lugar de teletrabajo o para adquirir tecnologías asistidas, y otros recursos que puedan facilitar la inserción laboral. Esto es de suma importancia ya que esta modalidad de empleo en muchos casos tiene un costo en herramientas para poder realizarlo.

➤ **Sensibilización y educación para empleadores.**

Mediante charlas y talleres con el fin de colaborar con empresas y empleadores para brindar capacitación y sensibilización sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad. Esto puede ayudar a eliminar estigmas y barreras, fomentar entornos laborales inclusivos y facilitar la contratación de personas con discapacidad.

➤ **Desarrollo de programas de apoyo en el lugar de trabajo.**

Las alianzas pueden centrarse en el desarrollo de programas de apoyo en el lugar de trabajo para colaboradores con discapacidad y así apoyar a las organizaciones y empresas de Costa Rica en incluir la asignación de mentores o tutores para un seguimiento adecuado, la implementación de adaptaciones razonables, el seguimiento del progreso y bienestar de los colaboradores con discapacidad en el trabajo además de un seguimiento de rendimiento para futuras empresas puedan medir el comportamiento laboral de la población.

➤ **Participación en eventos y ferias de empleo.**

Estas organizaciones en muchos casos pueden organizar o participar en eventos y ferias de empleo específicamente diseñadas para personas con discapacidad, pueden ser una excelente oportunidad para que los candidatos se conecten directamente con empleadores que buscan contratar a personas con discapacidad.

En resumen, para concluir con este punto visto en el plan de inserción la colaboración con estas organizaciones puede enriquecer el proceso de búsqueda de empleo y mejorar las posibilidades de éxito en el mercado laboral teletrabajable para las personas con discapacidad.

***Centros educativos y universidades.***

Establecer alianzas con centros educativos y universidades puede facilitar la transición de las personas con discapacidad desde la educación hacia el empleo. Las mismas pueden ofrecer programas de capacitación, prácticas específicas y laborales, becas para promover la adquisición de habilidades y experiencia relevante, de igual manera, pueden

colaborar en la sensibilización y educación sobre la inclusión laboral en el entorno académico desde el principio del inicio de la educación formal.

➤ **Programas de formación y capacitación.**

Poder establecer alianzas con centros educativos y universidades puede permitir el desarrollo de programas de formación y capacitación adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad. Estos programas pueden enfocarse en habilidades técnicas, habilidades sociales, habilidades de comunicación y otras habilidades relevantes para el empleo.

➤ **Programas de pasantías y prácticas.**

Colaborar con centros educativos y universidades para establecer programas de pasantías y prácticas puede ofrecer a los estudiantes con discapacidad la oportunidad de adquirir experiencia laboral relevante mientras aún están en proceso de formación.

Estas experiencias pueden ser valiosas para mejorar sus habilidades y aumentar sus posibilidades de empleo posterior.

➤ **Adaptación curricular.**

Las alianzas con centros educativos pueden enfocarse en adaptar el currículo educativo para que sea más inclusivo y accesible para estudiantes con discapacidad, incluir el uso de tecnologías de asistencia, materiales didácticos accesibles y metodologías de enseñanza inclusivas hacia el cambio tecnológico actual.

➤ **Orientación profesional.**

Los centros educativos y universidades pueden ofrecer servicios de orientación profesional a estudiantes con discapacidad, ayudándoles a identificar sus intereses, habilidades y objetivos profesionales, y proporcionándoles información sobre oportunidades laborales y caminos educativos.

➤ **Investigación y desarrollo.**

Las alianzas con centros educativos y universidades pueden facilitar la investigación y el desarrollo de prácticas y enfoques innovadores para la inclusión laboral de personas con discapacidad mediante el teletrabajo esto a su vez puede incluir el estudio de mejores prácticas, estrategias de adaptación laboral y análisis de las necesidades específicas de este grupo de empleo.

➤ **Bolsas de empleo y programas de colocación.**

Colaborar con centros educativos y universidades para establecer bolsas de empleo o programas de colocación específicos para personas con discapacidad puede ser una forma efectiva de conectar a los graduados y estudiantes con oportunidades de empleo adecuadas.

En resumen, de esta parte de la propuesta es fortalecer lo que ya se tiene respecto a las alianzas con centros educativos y universidades que pueden enriquecer significativamente el plan de inserción laboral para personas con discapacidad, proporcionando oportunidades de capacitación, experiencia laboral y conexiones con empleadores, así como fomentando la investigación y el desarrollo de enfoques inclusivos para la empleabilidad.

### ***Organizaciones de apoyo a personas con discapacidad.***

Colaborar con organizaciones dedicadas al apoyo y la defensa de los derechos de las personas con discapacidad puede fortalecer el plan de inserción laboral ya que pueden ofrecer asesoramiento especializado, grupos de apoyo, redes de contacto y oportunidades de participación comunitaria. También pueden ayudar a identificar y abordar barreras específicas que las personas con discapacidad pueden enfrentar en el ámbito laboral teletrabajable.

En un plan de inserción laboral para personas con discapacidad, las alianzas con organizaciones de apoyo pueden ser fundamentales para brindar orientación, servicios especializados y apoyo integral a los candidatos con discapacidad. Aquí hay algunos tipos de alianzas que se pueden realizar con organizaciones de apoyo a personas con discapacidad:

➤ **Evaluación de habilidades y orientación profesional.**

Colaborar con organizaciones de apoyo puede permitir la evaluación de habilidades y capacidades laborales de las personas con discapacidad ayudará a proporcionar orientación profesional personalizada y ayudar a los candidatos a identificar carreras y teletrabajos que se ajusten a sus habilidades e intereses.

➤ **Capacitación laboral específica.**

Las alianzas pueden enfocarse en la colaboración con organizaciones que ofrecen capacitación laboral especializada para personas con discapacidad, estos pueden estar diseñados para desarrollar habilidades específicas que mejoren la empleabilidad y preparación para el mercado laboral mediante la modalidad de teletrabajo.

➤ **Programas de colocación laboral.**

Las organizaciones de apoyo a personas con discapacidad pueden tener programas de colocación laboral que faciliten el contacto entre los candidatos, familia y los empleadores, esto con el afán que los programas pueden ayudar a encontrar empleos adecuados para los candidatos adecuados y brindarles apoyo durante el proceso de búsqueda de empleo tanto a los candidatos como a los familiares que en muchas ocasiones son su primer apoyo en su búsqueda.

➤ **Apoyo en la solicitud de empleo.**

Las alianzas pueden implicar asistencia en la preparación de currículums, cartas de presentación y en la preparación para entrevistas de trabajo y capacitar a sus familiares para que puedan dar un apoyo más enfocado en la búsqueda, ofrecer orientación sobre cómo resaltar las habilidades y experiencias relevantes para el teletrabajo deseado.

➤ **Adaptaciones en el lugar de trabajo.**

Colaborar con organizaciones de apoyo puede permitir la identificación de adaptaciones razonables en el lugar de teletrabajo para colaboradores con discapacidad, estas adaptaciones pueden ser fundamentales para asegurar un entorno de teletrabajo accesible e inclusivo.

➤ **Defensa y sensibilización.**

Las alianzas con organizaciones de apoyo también pueden centrarse en la defensa de los derechos y necesidades de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Esto puede incluir campañas de sensibilización dirigidas a empleadores y la comunidad en general para fomentar entornos laborales inclusivos.

➤ **Redes de contactos.**

Las organizaciones de apoyo a personas con discapacidad a menudo tienen extensas redes de contactos con empleadores, lo que puede facilitar la conexión con empresas dispuestas a contratar a personas con discapacidad.

En resumen, lo analizado en este apartado las alianzas con organizaciones de apoyo a personas con discapacidad pueden proporcionar recursos, servicios y apoyo especializado para mejorar la inserción laboral y la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral teletrabajable.

La colaboración con estas organizaciones puede ser fundamental para asegurar el éxito del plan de inserción laboral y promover una sociedad más inclusiva y equitativa.

***Redes empresariales y cámaras de comercio.***

Participar en redes y colaborar con cámaras de comercio locales puede facilitar la identificación de empresarios destinados a contratar personas con discapacidad, pueden organizar eventos de networking, ferias de empleo inclusivas y programas de mentoría empresarial. Por otra parte, pueden brindar apoyo en la promoción de la inclusión laboral y ayudar a difundir las mejores prácticas entre sus miembros.

En este plan de inserción laboral para personas con discapacidad, las alianzas con redes empresariales y cámaras de comercio pueden ser muy beneficiosas para fomentar la

inclusión laboral teletrabajable y aumentar las oportunidades de empleo y apoyo a familias que les ayudan en su proceso de búsqueda.

➤ **Ferias de empleo inclusivas.**

Colaborar con redes empresariales y cámaras de comercio para organizar ferias de empleo inclusivas puede ser una excelente manera de conectar a los candidatos con discapacidad con empleadores que estén interesados en promover la diversidad y la inclusión en sus empresas.

➤ **Programas de mentoría empresarial.**

Las alianzas pueden enfocarse en establecer programas de mentoría empresarial, donde empleadores con experiencia puedan ofrecer orientación y apoyo a personas con discapacidad que estén buscando oportunidades laborales de igual manera se les puede aprovechar con mentorías de cómo entrar en el mundo de Freelance de no concretar una oportunidad real de empleo en una organización.

➤ **Campañas de sensibilización a nivel empresarial.**

Trabajar con redes empresariales y cámaras de comercio para desarrollar campañas de sensibilización puede ayudar a eliminar estigmas y barreras que puedan existir en el ámbito empresarial en relación con la contratación de personas con discapacidad.

➤ **Promoción de políticas inclusivas.**

Las alianzas pueden centrarse en promover y fomentar la adopción de políticas de inclusión laboral dentro de las empresas y en la comunidad empresarial en general.

➤ **Identificación de oportunidades laborales.**

Colaborar con redes empresariales y cámaras de comercio para identificar oportunidades laborales adecuadas para personas con discapacidad mediante el teletrabajo y facilitar el proceso de selección y contratación alineado a procesos diferenciados para la población discapacitada.

➤ **Acceso a recursos y programas de apoyo.**

Colaborar con redes empresariales y cámaras de comercio puede facilitar el acceso a recursos y programas de apoyo para las empresas que deseen contratar a personas con discapacidad, como incentivos fiscales, subvenciones u otros beneficios.

En resumen, de este apartado las alianzas con redes empresariales y cámaras de comercio pueden desempeñar un papel clave en la promoción de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

De igual manera al trabajar juntos, pueden aumentar la conciencia, eliminar barreras y facilitar oportunidades de empleo equitativas y accesibles para las personas con discapacidad en el mercado laboral aprovechar este tipo de organizaciones para crear redes de contacto.

**Metodología y actividades.**

En el siguiente apartado, se presenta la ruta a seguir para el desarrollo de la metodología y actividades a desarrollar en el plan de inserción laboral para personas con discapacidad mediante el teletrabajo.

***Identificación y selección de participantes.***

Se llevará a cabo un proceso de identificación y selección de personas con discapacidad que sean aptas para el teletrabajo. Esto demostró la evaluación de sus habilidades, competencias y capacidades para realizar tareas a distancia.

***Capacitación y formación.***

Se diseñarán programas de capacitación y formación adaptados a las necesidades de los participantes. Estos programas podrán abordar temas como habilidades digitales, gestión del tiempo, comunicación remota y adaptación del entorno de trabajo, entre otros.

***Adaptación del entorno laboral.***

Se realizarán adaptaciones en el entorno de teletrabajo de los participantes, brindando las herramientas y tecnologías necesarias para que puedan realizar sus tareas de manera efectiva. Esto requiere la provisión de software de accesibilidad, equipos ergonómicos y dispositivos de asistencia, según las necesidades individuales.

***Identificación de oportunidades laborales.***

Se establecerán alianzas con empresas y organizaciones que estén dispuestas a contratar a personas con discapacidad en modalidad de teletrabajo. Se realizarán acciones de sensibilización y difusión para promover la contratación inclusiva.

***Acompañamiento y apoyo.***

Se brindará un seguimiento personalizado a los participantes, ofreciendo apoyo emocional, orientación profesional y asesoramiento en el desarrollo de su carrera laboral. También se establecerán redes de apoyo entre los participantes, fomentando el intercambio de experiencia.

***Diagrama de flujo de pasos generales para la inserción de la población.***

A continuación, se presenta diagrama de recomendaciones generales a tomar en cuenta por las organizaciones en donde se recomienda los pasos a seguir para una correcta inserción laboral de las personas con discapacidad mediante el teletrabajo.



Fuente: Elaboración propia, San José, Costa Rica.2023

***Diagrama de flujo para generar cambios y liderar proyectos relacionados a la inclusión laboral de personas con discapacidad desde gerencias.***

A continuación, se presenta un diagrama de recomendaciones que permite a las gerencias en las organizaciones impulsar cambios importantes en los modelos de contratación, selección y evaluación existentes para las personas con discapacidad.



Fuente: Elaboración propia, San José, Costa Rica.2023

***Propuesta de política de contratación en las organizaciones.***

Para enriquecer el plan de inserción, se presenta política de cambio de contratación y guía de seguimiento y apoyo hacia la persona contratada con discapacidad.

Propuesta de política de contratación de personas con discapacidad como <b><i>Responsabilidad Social Empresarial</i></b>	
<b><i>Tipo de documento</i></b> Políticas y procedimientos	<b><i>Revisado y aprobado</i></b> Dirección de Talento Humano
<b><i>Nombre del documento</i></b> Proceso de reclutamiento y selección de personas con discapacidad	<b><i>Versión</i></b> 00
<b><i>Autor del documento</i></b> Encargados de implementación	<b><i>Área responsable</i></b> Talento Humano

***Objetivo general.***

- Definir el procedimiento para el reclutamiento y la selección de personal con discapacidad como responsabilidad social empresarial que permitan elegir a las personas idóneas para cubrir los requerimientos en puestos teletrabajables que pueda alcanzar los objetivos estratégicos y a su vez, asegurar la igualdad de oportunidades dentro de la empresa.

***Objetivos específicos.***

- Garantizar la igualdad de oportunidades evitando cualquier tipo de discriminación o preferencia durante el proceso de reclutamiento y selección, contratación y desarrollo del personal.
- Definir y mantener actualizadas las competencias y los perfiles requeridos para el personal para cada puesto dentro de la empresa, mismas que serán la base para la búsqueda y evaluación de los candidatos.

***Procedimiento.*****➤ Solicitud de plaza.**

Es responsabilidad de las jefaturas inmediatas solicitar la contratación de una plaza por medio de correo electrónico bajo los niveles de aprobación correspondientes con los siguientes datos:

- Fecha de solicitud.
- Nombre del puesto.
- Lugar de trabajo (teletrabajo).
- Tipo de vacante (fija o temporal).
- Fecha de ingreso.
- Descripción o perfil del puesto (habilidades requeridas).

**➤ Preselección.**

Es responsabilidad del especialista de talento humano facilitar las herramientas necesarias a las jefaturas para realizar el proceso de reclutamiento y selección.

Es responsabilidad del especialista de talento humano ejecutar las siguientes funciones:

- Comunicación masiva sobre el puesto teletrabajable para la persona con discapacidad.
- Identificación de los puestos teletrabajables que se adapten a la solicitud.
- Buscar el currículum por medio de las diversas fuentes de reclutamiento.
- Realizar entrevista telefónica como proceso de filtro de la búsqueda.

- Recibir el currículum por medio de los diferentes medios.
- Historial de patronos en formato digital.
- Currículum actualizado.

➤ **Entrevista.**

- El encargado de Talento Humano coordina las entrevistas por medio virtual en el proceso de acuerdo a la preselección.
- La entrevista se realiza en conjunto con el gerente o jefe de área con el fin de medir las competencias de los candidatos.
- El especialista aplicará pruebas técnicas que suministre el gerente o jefatura según el área solicitante.

➤ **Evaluación de los candidatos entrevistados.**

- Se debe realizar un intercambio de criterios con las gerencias o jefes sobre el candidato evaluado y el especialista de talento humano.
- Es responsabilidad del gerente o jefe, de acuerdo a los criterios, elegir a los candidatos que mejor se ajusten al perfil.
- Una vez electo el candidato, y que cumpla con todos los requisitos, el especialista de talento humano realizará el informe de entrevista dejándolo en el expediente.

➤ **Verificación de referencias.**

- Es responsabilidad del especialista de talento humano realizar dos verificaciones de referencias según corresponda.

- Al menos una referencia de los últimos trabajos. Y una personal o dos laborales.
- En caso de que la persona no tenga experiencia laboral será al menos dos referencias personales.

➤ **Oferta al candidato.**

- Es responsabilidad del especialista de talento humano llamar al candidato seleccionado y ofertarlo según las condiciones del perfil. (salario, horarios, condiciones especiales, día de ingreso, lugar de trabajo).
- El día del ingreso es responsabilidad del especialista de talento humano notificar vía correo electrónico informando de dicho ingreso.

➤ **La no discriminación.**

De conformidad con el artículo 404 del Código de trabajo, se prohíbe toda discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, contratación y durante la relación laboral, por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión pública, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.

***Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personas con discapacidad.***

Se presenta a continuación, un manual de procedimiento a modo de recomendación general para implementación de procesos de contratación para personas con discapacidad por medio del teletrabajo.

Propuesta de manual para la implementación de procesos para la contratación de personas con discapacidad	
<b>Tipo de documento</b> Manual y procedimientos	<b>Revisado y aprobado</b> Gerencia General
<b>Nombre del documento</b> Manual de pautas para implementación de procesos para la contratación de personas con discapacidad	
<b>Autor del documento</b> Encargados de implementación	<b>Área responsable de implementación</b> Talento Humano

Este manual tiene con el objetivo establecer los procedimientos para el reclutamiento y selección de personas con discapacidad en la organización. El compromiso es promover la inclusión y la diversidad, proporcionando igualdad de oportunidades a todas las personas, independientemente de sus capacidades.

A través de este manual, buscamos garantizar un proceso de selección justo, respetuoso y libre de prejuicios.

***Definición de Política de Inclusión.***

La organización debe tener una política clara de inclusión que fomente la igualdad de oportunidades y promueva la contratación de personas con discapacidad.

La política debe ser comunicada a todos los miembros de la organización y a los candidatos durante el proceso de reclutamiento.

***Análisis de Puestos.***

Antes de iniciar el proceso de reclutamiento, se deben revisar las descripciones de los puestos de teletrabajo para identificar las habilidades y competencias necesarias, asegurándose de que no existan barreras innecesarias para las personas con discapacidad.

***Difusión de Vacantes.***

Todas las ofertas de empleo deben ser difundidas en medios accesibles, como sitios web con soporte para lectura de pantalla y formatos de fácil lectura.

Además de los canales habituales, se deben considerar medios específicos dirigidos a personas con discapacidad.

***Proceso de Selección.***

Durante el proceso de selección, los candidatos con discapacidad deben ser evaluados en función de sus habilidades y competencias, al igual que cualquier otro candidato. Los evaluadores deben recibir capacitación en temas de inclusión y sensibilización hacia la discapacidad.

***Ajustes Razonables.***

En caso de ser necesario, se deben hacer ajustes razonables en el proceso de selección para garantizar que los candidatos con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones. Estos ajustes pueden incluir adaptaciones en pruebas, entrevistas o entornos de evaluación.

***Entrevista.***

Las preguntas durante la entrevista deben centrarse en las habilidades y experiencias relevantes para el puesto.

Evitar preguntas sobre la discapacidad del candidato, a menos que sea relevante para determinar si puede cumplir con las funciones esenciales del trabajo.

***Confidencialidad y Privacidad.***

Toda la información relacionada con la discapacidad de un candidato debe tratarse de manera confidencial y solo debe compartirse con las personas involucradas en el proceso de selección.

***Comunicación con los Candidatos.***

Proporcionar retroalimentación constructiva a todos los candidatos, resaltando sus fortalezas y áreas de mejora sin sesgos relacionados con la discapacidad.

***Seguimiento y Evaluación.***

Realizar un seguimiento de las contrataciones de personas con discapacidad para evaluar la efectividad del proceso de selección. Realizar ajustes al procedimiento según los resultados obtenidos para mejorar la inclusión en el futuro.

***Capacitación y Sensibilización.***

Proporcionar capacitación periódica a todo el personal sobre inclusión y diversidad, destacando la importancia de brindar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad.

En resumen, la implementación de este Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personas con discapacidad fortalecerá el compromiso de las organizaciones con la inclusión y la diversidad. Al proporcionar igualdad de oportunidades a todas las personas, se estará contribuyendo a un ambiente laboral más justo y enriquecedor para todos los miembros de la empresa.

**Evaluación y seguimiento.**

Para lograr el éxito en cualquier plan de acción o propuesta, se requieren establecer actividades que permitan la evaluación y el seguimiento de todo lo que se está llevando a cabo en la implementación del plan. Una vez que se tiene clara la metodología, actividades, colaboraciones y alianzas se procede a crear planes de evaluación y seguimiento a estas acciones concretas.

Para lograr con éxito esta etapa del proceso de implementación del plan de inserción se establecen los siguientes indicadores:

- 1- Proceso que será sometido a evaluación.
- 2- Actividad desarrollada para evaluar y dar seguimiento.
- 3- Prioridad de esta acción.
- 4- Responsable de llevarla a cabo.
- 5- Periodicidad del seguimiento.

Uno de los aspectos principales de la administración es la búsqueda de tener todas las situaciones bajo control y evitar desviaciones que perjudiquen la realización del plan. Sin embargo, las situaciones inesperadas pueden suceder, pero contar con la etapa de evaluación y seguimiento bien definida ayuda en gran manera a que los procesos de mejora por medio de actividades se desarrollen según lo previsto.

A continuación, se presentan las actividades que serán incluidas a evaluación y seguimiento y que mejorarán la exitosa implementación del plan de inserción.

Tabla 48. Evaluación y seguimiento.

Proceso a evaluar	Actividad desarrollada	Prioridad	Responsable	Seguimiento del proceso
Capacitaciones sobre tipos de discapacidad en el entorno laboral de las empresas	Se revisarán los temas escogidos por las empresas para brindar capacitación a los colaboradores sobre tipos de discapacidad, forma de relacionarse con ellos, comprensión, empatía, entre otros. Se buscará dar charlas sobre inclusión y sensibilización.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Revisión de procesos de reclutamiento y selección de las empresas	Revisión de posibles modificaciones a perfiles de puestos, políticas internas, funciones que pueden ser asumidas por la población con discapacidad y los procesos de reclutamiento personalizados e inclusivos.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Evaluar implementaciones realizadas por las organizaciones en mejoras al acceso tecnológico para la población con discapacidad	Verificar las mejoras tecnológicas realizadas en sistemas, atención de incidentes y acompañamiento, equipos funcionales y herramientas remotas para realizar teletrabajo.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Estudiar y analizar el impacto de las alianzas generadas con instituciones públicas, privadas y sin fines de lucro	Revisión de historial de la organización en temas de ayuda a poblaciones en riesgo, analizar beneficios, seguimiento que realizan y ayudas que brinden a la población discapacitada.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Capacitaciones a las personas con discapacidad sobre el teletrabajo, fortalecimiento de habilidades y responsabilidades de tener un empleo.	Revisión de temas para capacitaciones para personas con discapacidad. Charlas enfocadas el teletrabajo, responsabilidades, beneficios, preparación hacia el mundo laboral.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Charlas informativas a las personas con discapacidad sobre tecnologías utilizadas para el teletrabajo	Verificación de herramientas, sistemas, instrumentos tecnológicos y medios digitales que pueden usar y explotar su potencial.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Evaluar el seguimiento y apoyo recibido hacia las personas con discapacidad participantes del plan	Revisión de nuevas organizaciones que se preocupan sobre la inclusión de la población al mundo laboral. Revisar las redes de apoyo con que cuenta la población participante.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual
Análisis de la percepción de mejora de calidad de vida por parte de la población discapacitada	Consultas a la población que recibió la oportunidad laboral y su percepción de mejora en su calidad de vida por medio del grado de aceptación de la empresa hacia ellos, su autoestima y percepción de mejora económica.	Alta	Encargados del proyecto	Mensual

Nota. Elaboración propia, San José, Costa Rica. 2023.

### Cronograma de actividades y presupuesto

A continuación, se presenta el cronograma de actividades y presupuesto para lograr con éxito la implementación del plan de inserción. La propuesta no representa costos estimados de empresas, pero si en términos generales. La idea principal es sacar el mayor provecho de las alianzas y colaboraciones que se recomiendan en esta propuesta. Se realiza cálculo de posibles gastos de viáticos.

Plan de inserción laboral	ACTIVIDAD	MEDIO	TEMA A ABORDAR	INVERSION (gastos de viáticos por convenio)	COMENTARIO	oct 23				nov 23				dic 23				
						semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	
Capacitación laboral para las empresas y organizaciones	Sensibilización	Presencial	Tipos de discapacidad	\$ 500	Convenio con ONG, OAPD	X												
Capacitación laboral para las empresas y organizaciones	Sensibilización	Presencial	Relacionamiento con la población	\$ 500	Convenio con ONG, OAPD			X										
Revisión de procesos de reclutamiento y selección de las empresas	Revisión	Virtual	Políticas internas de reclutamiento	\$ 750	Convenio con Cámaras de Comercio, empresas privadas, organizaciones gubernamentales		X											
Revisión de procesos de reclutamiento y selección de las empresas	Revisión	Virtual	Perfil de puesto y funciones	\$ 750	Convenio con Cámaras de Comercio, empresas privadas, organizaciones gubernamentales				X									
Evaluar mejoras al acceso tecnológico para la población con discapacidad	Evaluación	Virtual	Sistemas accesibles	\$ 150	Convenio empresas privada, organizaciones gubernamentales y Cámaras de Comercio					X								
Evaluar mejoras al acceso tecnológico para la población con discapacidad	Evaluación	Virtual	Herramientas de acompañamiento	\$ 150	Convenio empresas privada, organizaciones gubernamentales y Cámaras de Comercio						X							
Analizar el impacto de las alianzas generadas	Análisis	Presencial	Historial de la organización	\$ 200	Implementador de proyecto					X								
Analizar el impacto de las alianzas generadas	Análisis	Presencial	Beneficios	\$ 200	Implementador de proyecto								X					
Capacitaciones a las personas con discapacidad	Capacitación	Presencial	Teletreabajo	\$ 1 000	Convenio con ONG, OAPD, Cámaras de Comercio, empresas privadas, organizaciones gubernamentales, Universidades públicas y privadas					X								
Capacitaciones a las personas con discapacidad	Capacitación	Presencial	Responsabilidades y beneficios	\$ 750	Convenio con ONG, OAPD, Cámaras de Comercio, empresas privadas, organizaciones gubernamentales, Universidades públicas y privadas						X							
Charlas informativas a las personas con discapacidad sobre tecnología	Capacitación	Presencial	Sistemas de teletreabajo	\$ 150	Convenio con ONG, OAPD, Cámaras de Comercio, empresas privadas, organizaciones gubernamentales, Universidades públicas y privadas							X						
Charlas informativas a las personas con discapacidad sobre tecnología	Capacitación	Presencial	Instrumentos tecnológicos	\$ 150	Convenio con ONG, OAPD, Cámaras de Comercio, empresas privadas, organizaciones gubernamentales, Universidades públicas y privadas								X					
Evaluar el seguimiento y apoyo recibido hacia la población	Evaluación	Presencial	Redes de apoyo	\$ 200	Implementador de proyecto												X	
Percepción de mejora de calidad de vida por parte de la población	Resultados	Presencial	Grado de aceptación	\$ 200	Implementador de proyecto													X
Percepción de mejora de calidad de vida por parte de la población	Resultados	Presencial	Mejora de autoestima	\$ 200	Implementador de proyecto													X
Percepción de mejora de calidad de vida por parte de la población	Resultados	Presencial	Mejora económica	\$ 200	Implementador de proyecto													X



**Resultados esperados.**

El papel de las gerencias modernas en el cambio organizacional para las personas con discapacidad es esencial para lograr una verdadera inclusión y fomentar un ambiente laboral equitativo. Las gerencias tienen la responsabilidad de liderar y promover cambios que permitan la incorporación efectiva de personas con discapacidad en la organización. Adicional a esto, deben establecer una visión clara y comprometerse con la creación de un entorno laboral inclusivo; deberá identificar posibles barreras que dificulten la inclusión mediante el teletrabajo en la organización, a través de un enfoque proactivo, buscar soluciones creativas y adaptaciones razonables para eliminar dichas barreras.

Los resultados esperados en la propuesta realizada del programa de inserción laboral para personas con discapacidad mediante el teletrabajo pueden variar según los objetivos específicos de cada iniciativa. Sin embargo, algunos resultados comunes y esperados son lograr la inclusión efectiva de personas con discapacidad en el mercado laboral, esto implica que la población con discapacidad tenga igualdad de oportunidades para acceder a empleo, desarrollar una carrera profesional y contribuir al crecimiento de la empresa u organización.

De igual manera, la inserción laboral de personas con discapacidad enriquece la diversidad de la fuerza laboral, lo que puede llevar a una mayor creatividad, innovación y adaptabilidad en el entorno de teletrabajo, puede enriquecer el liderazgo y hacer referentes a las empresas al contar con personas con discapacidad en roles laborales diversos. Otro de los beneficios es que se pueden crear modelos a seguir y líderes que inspiren a otros a seguir su ejemplo. Esto requiere que las empresas desarrollen nuevas capacidades y adaptaciones para apoyar la inclusión.

Por otra parte, en este programa de inserción laboral su éxito debería contribuir a reducir las tasas de desempleo y subempleo entre las personas con discapacidad, brindándoles oportunidades de empleo adecuadas y estables. Gracias a estas propuestas se mejora su autonomía, economía, vida social, autoestima y empoderamiento. De igual manera, estos cambios le permiten a la población en estudio lograr mejorar significativamente la calidad del ingreso económico, ofreciéndoles una mayor sensación de pertenencia y propósito en la sociedad.

Por ultimo y no menos importante el cambio de actitudes y sensibilización en empresas y sociedad en general puede contribuir a cambiar actitudes negativas o estereotipadas hacia las personas con discapacidad, fomentando una mayor sensibilización y comprensión. Cada resultado o evolución en esta propuesta representa un avance hacia una sociedad más inclusiva y equitativa para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

El teletrabajo puede brindar oportunidades significativas para la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que les permite trabajar en un entorno más cómodo y flexible, evitando barreras físicas y facilitando la adaptación a sus necesidades individuales. Sin embargo, es esencial que las empresas y sociedad en general estén comprometidas con la inclusión y adopten enfoques proactivos para garantizar que todos los colaboradores tengan las mismas oportunidades de participar y contribuir de manera significativa en el entorno laboral virtual.

## Referencias

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. MC Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20C HIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20C HIAVENATO.pdf)
- Abritta, G. P. (s.f.). *Noción y estructura del dato*.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2017). *Reforma Procesal Laboral*.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*.
- Direccinario de Recursos Humanos. (s.f.). *hrider.net*. Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno>
- Drucker, P. (2001). *Escritos fundamentales el management*.
- Hernández Sampieri, R. (2008). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Instituto de estadística de la Unesco. (2013). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación*. Paris ,Francia. Obtenido de <https://inee.org/sites/default/files/resources/cine2011esp.pdf>
- MTSS. (s.f.). *Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia\\_teletrabajo\\_sector\\_privado.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf)
- Real Academia Española. (2022). *dle.rae.es*. Obtenido de <https://dle.rae.es/propuesta>
- Rodríguez Ariza, L. (1 de Junio de 2017). *UGR Emprendedora*. Obtenido de [ugremprendedora.urg.es](http://ugremprendedora.urg.es): <https://ugremprendedora.ugr.es/viabilidad-de-proyectos/>
- Sánchez Galán, J. (1 de Setiembre de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (29 de Mayo de 1996). *pgrweb.go.cr*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC)
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (18 de Setiembre de 2019). *pgrweb.go.cr*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753)
- Ulate Soto, I. (2014). *Metodología para elaborar una tesis*. Editorial UNED.
- Webster, A. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. Irwin McGraw-Hill.

## **Anexos**

### **Declaración jurada Kendall Chinchilla Navarro.**

Yo, Kendall Eduardo Chinchilla Navarro, mayor, soltero, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas con énfasis en gerencia, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Tres Ríos, Cartago, portador de la cédula de identidad número 1-1693-0206, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de nuestro Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en gerencia, juro solemnemente que este trabajo de investigación denominado: Propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país durante el segundo semestre del 2023, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedó advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, del mes de setiembre del año dos mil veintitrés.

---

**1-1693-0206**

**Declaración jurada Javier Rojas Alfaro.**

Yo, Javier Francisco Rojas Alfaro, mayor, casado, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas con énfasis en gerencia, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Cartago, Cartago, portador de la cédula de identidad número 1-1125-0418, en este acto, debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de nuestro Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en gerencia, juro solemnemente que este trabajo de investigación denominado: Propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país durante el segundo semestre del 2023, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedó advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el mes de setiembre del año dos mil veintitrés.

---

**1-1125-0418**

### **Instrumento 1. Encuesta sobre Contratación de Personas con Discapacidad mediante Teletrabajo - Gerentes de RH**

Estimados (as) funcionarios (as):

Soy estudiante de la Universidad San Marcos y me encuentro realizando un proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Administración de empresas, para lo cual debo realizar una propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país. En razón a lo anterior, se agradece su valioso aporte, a fin de que me puedan brindar las respuestas a la siguiente entrevista, misma que se encuentra relacionada al tema que anteriormente se indicó.

1. ¿En qué tipo de organización trabaja?

Empresa privada

Empresa del sector público

2. ¿Ha tenido experiencia previa en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización?

Si

No

3. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?

Si

No

No estoy seguro/a

4. ¿Cuáles considera que son las debilidades o barreras principales para la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en su organización? (Seleccione todas las que apliquen)

Falta de acceso a tecnología adecuada para el teletrabajo

- Carencia de políticas y procedimientos inclusivos para el teletrabajo
  - Dificultades para identificar oportunidades laborales adecuadas para personas con discapacidad en el teletrabajo
  - Preocupación por la productividad o eficiencia en el teletrabajo
  - Falta de adaptaciones o ajustes razonables en el entorno virtual de trabajo
5. ¿Qué oportunidades de mejora ve en la organización para fomentar la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo? (Seleccione todas las que apliquen)
- Garantizar la accesibilidad de las herramientas y plataformas de trabajo remoto
  - Establecer políticas claras de inclusión y adaptaciones razonables para el teletrabajo
  - Proporcionar apoyo técnico y recursos para personas con discapacidad en el teletrabajo
  - Ofrecer programas de capacitación y sensibilización sobre la inclusión de personas con discapacidad en el teletrabajo
  - Establecer alianzas con organizaciones especializadas en el empleo de personas con discapacidad en el teletrabajo
6. ¿Qué beneficios considera que aporta la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo a las organizaciones? (Selecciona todas las que apliquen)
- Diversidad de pensamiento y enfoques innovadores
  - Incremento de la satisfacción y compromiso de los empleados
  - Mayor flexibilidad y adaptabilidad en el entorno laboral
  - Cumplimiento de requisitos legales y normativos de inclusión
  - Oportunidad de ampliar el talento y habilidades en la organización
7. ¿La organización cuenta con políticas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en el teletrabajo?
- Sí se cuenta con políticas claras y establecidas

Las políticas se encuentran en desarrollo o implementación

No se cuenta con políticas específicas

8. ¿Ha experimentado casos de éxito en la contratación de personas con discapacidad mediante teletrabajo en la organización? Si es así, ¿podría compartir alguno de esos casos?

Sí

No

Experiencia.

---

---

9. ¿Considera que la contratación de personas con discapacidad debería ser considerada como una responsabilidad social de las organizaciones?

Sí, definitivamente

No, la contratación debe basarse únicamente en el mérito

No estoy seguro/a

10. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la contratación de personas con discapacidad en las organizaciones?

---

---

## **Instrumento 2. Encuesta sobre Oportunidades Laborales y de Estudio para Personas con Discapacidad - Padres de Familia**

Estimados (as) padres de familia (madres):

Soy estudiante de la Universidad San Marcos y me encuentro realizando un proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Administración de empresas, para lo cual debo realizar una propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país. En razón a lo anterior, se agradece su valioso aporte, a fin de que me puedan brindar las respuestas a la siguiente entrevista, misma que se encuentra relacionada al tema que anteriormente se indicó.

1. ¿Qué tipo de discapacidad tiene su hijo/a? (Selecciona todas las que apliquen)

Física

Sensorial (visual o auditiva)

Mental o intelectual

2. ¿Cuál es la edad de su hijo/a?

Entre 18 a 35 años

Entre 36 a 64 años

Entre 65 y más

3. ¿Está familiarizado/a con las oportunidades laborales disponibles para las personas con discapacidad?

Sí, estoy bien informado

Tengo noción, pero no a detalle

No, no estoy familiarizado

4. ¿Considera que existen suficientes oportunidades laborales para las personas con discapacidad?

Sí, hay una cantidad adecuada de oportunidades

No, faltan oportunidades laborales para las personas con discapacidad

No estoy seguro/a

5. ¿Ha buscado activamente oportunidades laborales para su hijo/a con discapacidad?

Sí

No, estoy satisfecho/a con la situación actual

No, mi hijo/a no está interesado/a en trabajar

6. ¿Qué tipo de apoyo o asesoramiento ha recibido para ayudar a su hijo/a explorar oportunidades laborales y de estudio? (Selecciona todas las que apliquen)

Orientación vocacional

Programas de capacitación laboral

Servicios de empleo especializados

Asesoramiento educativo

Apoyo de organizaciones sin fines de lucro o agencias gubernamentales

No he recibido ningún tipo de apoyo o asesoramiento

7. ¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al buscar oportunidades laborales o de estudio para su hijo/a? (Selecciona todas las que apliquen)

Falta de accesibilidad en el entorno laboral o educativo

Discriminación por parte de empleadores o instituciones educativas

Falta de información sobre programas y servicios disponibles

Falta de opciones adecuadas para el desarrollo de habilidades

8. ¿Ha encontrado dificultades para acceder a oportunidades educativas para su hijo/a con discapacidad?

Sí

No

No he buscado oportunidades educativas para mi hijo/a

9. ¿Cree que se necesita una mayor colaboración entre las instituciones educativas y las empresas para crear oportunidades laborales inclusivas para las personas con discapacidad?

Sí, definitivamente

Sí, en cierta medida

No, no creo que sea necesario

No estoy seguro/a

10. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades laborales y de estudio para personas con discapacidad?

---

---

### **Instrumento 3. Encuesta sobre Oportunidades Laborales mediante Teletrabajo para Personas con Discapacidad**

Estimados (as) encuestados (as):

Soy estudiante de la Universidad San Marcos y me encuentro realizando un proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Administración de empresas, para lo cual debo realizar una propuesta de un plan para la inserción de un programa de teletrabajo que permita el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad en las distintas organizaciones del país. En razón a lo anterior, se agradece su valioso aporte, a fin de que me puedan brindar las respuestas a la siguiente entrevista, misma que se encuentra relacionada al tema que anteriormente se indicó.

1. ¿Tiene alguna discapacidad que afecte su capacidad para trabajar de manera presencial?

Si

No

2. ¿Ha tenido dificultades para encontrar empleo debido a su discapacidad?

Si

No

No estoy buscando empleo actualmente

3. ¿Ha considerado el teletrabajo como una opción laboral viable para usted?

Si

No

4. ¿Cree que el teletrabajo ofrece más oportunidades de empleo para personas con discapacidad en comparación con el trabajo presencial?

Si

No

5. ¿Cuáles son las principales dificultades para acceder a oportunidades de teletrabajo?

- Falta de información sobre las opciones de teletrabajo disponibles
- Falta de adaptaciones o ajustes en el entorno virtual de trabajo
- Discriminación por parte de los empleadores
- No he encontrado dificultades para conseguir empleo teletrabajable

6. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento especializado para oportunidades de teletrabajo?

- Sí, de agencias gubernamentales u organizaciones sin fines de lucro
- Sí, de servicios de empleo especializados en teletrabajo
- Sí, de familiares o amigos
- No, no recibió ningún tipo de apoyo
- No estoy buscando empleo actualmente

7. ¿Considera que las empresas deberán ofrecer más oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?

- Sí, definitivamente
- No, el trabajo presencial sigue siendo la mejor opción

8. ¿Qué tipo de adaptaciones considera necesarias en el entorno virtual de trabajo para facilitar la inclusión de personas con discapacidad?

- Accesibilidad en plataformas y software de teletrabajo
- Disponibilidad de herramientas de asistencia tecnológica
- Flexibilidad de horarios y tiempos de descanso
- Sensibilización y capacitación de los colegas y supervisores

9. ¿Cree que el teletrabajo puede contribuir a reducir las barreras y desigualdades laborales para las personas con discapacidad?

- Si, definitivamente

Sí, en medida cierta

No, no creo que el teletrabajo tenga un impacto significativo en este aspecto

10. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre las oportunidades de teletrabajo para personas con discapacidad?

---