

CLAVES PARA UNA INCLUSIÓN LABORAL EFECTIVA

Guía de recomendaciones para empresas e instituciones públicas, en el marco de la implementación de la Ley N° 21.015 de inclusión laboral



RED FUNDACIÓN CHILENA PARA LA DISCAPACIDAD

Área de Inclusión Laboral

Área de Estudios y Publicaciones

Elaborado por:

Matías Poblete, Presidente.

Daniela Rubilar, Encargada Área de Inclusión Laboral.

Camila Escobar, Encargada Área de Estudios y Publicaciones.

Laura Délano, Profesional Área de Estudios y Publicaciones.

Agradecemos por su colaboración a:

Ángela Díaz, Consultora técnica en Pacto de Productividad Chile.

Claudia Aguilera, Analista de operaciones, Departamento de maquinaria Constructora Excon.

Colegio de Expertos en Prevención de Riesgos de Chile A.G.

Constanza Gillibrand, Arquitecta y Asesora en accesibilidad universal de la Red FCHD.

Cooperativa de trabajo AFAPS.

Francisco Muñoz, Asesor jurídico de la Red FCHD.

Josseline Pimentel, Gestor de diversidad e inclusión, Gerencia corporativa de personas y asuntos corporativos Caja Los Andes.

Ma. Elena Infante, Jefe de Área calidad de vida y capacitación Constructora Excon.

OTIC Cámara Chilena de la Construcción.

Pamela Montero, Profesora Diferencial.

Red-Apis.

Diseñado y diagramado por:

Paulina Fuentes

Mayo, 2020

Índice

Prólogo	4
Introducción	5
Glosario	7
Metodología	9
Claves para una inclusión laboral efectiva:	12
Orientaciones de expertos y expertas	
I. Cultura y gestión organizacional inclusiva - Procesos de inclusión laboral	12
II. Ajustes necesarios	17
III. Prevención de riesgos laborales	21
Conclusiones	26
Bibliografía	28

Prólogo

La Red Fundación Chilena para la Discapacidad (Red FCHD) actúa bajo el convencimiento de que las organizaciones de la sociedad civil tienen un rol preponderante en el desarrollo del país, para alcanzar la justicia social y la plena inclusión de toda la ciudadanía. Así, con responsabilidad cumple sus fines sociales y da atención a su público objetivo al cual dedica sus esfuerzos. De esta manera, ponemos especial énfasis en la construcción de conocimiento y en el aporte profesional y experiencial, que deja a disposición de aquellas personas e instituciones que son claves para el cumplimiento del eje fundamental de su misión: “Disminuir las barreras que generan la discapacidad”.

Precisamente ha sido el aporte de las personas con discapacidad (PcD) y de las organizaciones sociales como la Red FCHD, el que ha ayudado a mitigar las barreras físicas y culturales que emergen como el resultado de la exclusión y la segregación, propiciando que hoy Chile cuente con una normativa que incentiva la contratación de dichas personas en el sector privado y en el sector público, dando como resultado una dinámica nunca antes vista en el mercado laboral.

Reconociendo que la entrada en vigencia de la Ley N° 21.015 ha sido un aporte significativo para la implementación de procesos exitosos de inclusión laboral de PcD, no podemos soslayar que la normativa por sí misma no resolverá del todo las brechas de participación laboral que estas personas experimentan. Es por ello que buscamos contribuir para que la implementación de la Ley N° 21.015 tenga un mayor impacto, haciéndonos cargo, en alguna medida, de aquellas “zonas grises” de la normativa, que hasta la fecha no tienen respuesta por parte de las autoridades pertinentes, y que complican a las instituciones privada y públicas, a la hora de planificar el “cómo” de la inclusión laboral de las PcD.

Si bien, desde el año 2016 hemos puesto a disposición de la opinión pública los antecedentes que dan cuenta de las dificultades de la implementación de la normativa, y a la vez, hemos alertado a las autoridades respecto de aquellos asuntos de los que nadie se hace cargo generándose complejos vacíos; hoy, por medio de este insumo, lo que hemos hecho es sistematizar nuestro aporte sumándolo a la opinión de expertos y expertas que han compartido sus reflexiones para construir un documento que pueda ser considerado provechoso y práctico al momento de utilizarlo en el día a día, en el camino hacia una inclusión laboral efectiva y exitosa de las PcD.

Matías Poblete, Presidente Red FCHD.

Introducción

Desde hace más de 13 años, la Red Fundación Chilena para la Discapacidad (Red FCHD) ha trabajado implementando programas de inclusión laboral, entregando diversos servicios a personas con discapacidad¹ (desde ahora PcD), asimismo ha establecido alianzas colaborativas con distintas empresas del país.

A saber, en Chile el 1 de abril de 2018 entró en vigencia la Ley N° 21.015 que “Incentiva la inclusión de las personas con discapacidad al mundo laboral”, la cual viene a complementar la Ley N° 20.422 que “Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”; normando específicamente el derecho de acceso al trabajo, como parte del principio de igualdad de condiciones². Ambas normativas surgen como respuesta a la ratificación de Chile, el año 2008, de la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, la cual reconoce el derecho de estas a trabajar en igualdad de condiciones con las demás, debiendo el Estado salvaguardar y promover el ejercicio de dicho derecho.

A partir de la implementación de ambas leyes y de la experiencia de la FCHD, se ha identificado la necesidad de generar mayor conocimiento y de elaborar una guía con recomendaciones dirigidas al sector privado y público, como una herramienta para abordar los procesos de inclusión laboral de las PcD. Especialmente considerando que, hasta la fecha, según las cifras del Reporte de estadísticas de registros administrativos de febrero 2020 de la Dirección del Trabajo³, desde la entrada en vigencia de la Ley se han contabilizado los contratos de 22.906 PcD en 3.978 empresas.

La realización de este documento se sustentó con información y las recomendaciones entregadas por personas expertas por experiencia⁴ y también en temas de: recursos humanos; discapacidad; ajustes necesarios y prevención de riesgos laborales. Los distintos espacios generados abrieron la posibilidad de ir más allá de los datos cuantitativos basados en las cifras del cumplimiento de la Ley N° 21.015, en cambio, se propició un diálogo con una perspectiva cualitativa de la inclusión laboral de PcD.

La guía contiene las siguientes secciones de contenido, con una previa explicación teórica y metodológica:

1. Cultura y Gestión organizacional inclusiva - Procesos de inclusión laboral.
2. Ajustes necesarios.
3. Prevención de riesgos en relación a la inclusión laboral de PcD.

¹ Existe un debate vigente en torno al término más adecuado para referirse al colectivo de personas que viven la discapacidad. Al ser el presente documento una guía con recomendaciones situada en el contexto de la implementación de la Ley N° 21.015, se justifica utilizar la terminología de PcD.

² Esta temática también ha sido abordada en el informe: “Inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral: análisis de cumplimiento de Ley N° 21.015 y propuestas”. Fundación Chilena para la Discapacidad (FCHD), abril 2020.

³ Éste corresponde a un informe mensual que elabora la Dirección del Trabajo.

⁴ Se consideraron en esta categoría a trabajadores y a profesionales con discapacidad.

Las recomendaciones de esta guía abordarán temáticas necesarias para considerar en la incorporación de PcD a un puesto de trabajo, y permitirán otorgar una proyección de éstas en sus empleos, incluso acercando la posibilidad de que puedan asumir cargos de alta calificación. Buscando el desarrollo de procesos de selección que entreguen un contexto más equitativo, sin olvidar que para un justo ejercicio del derecho al trabajo, se debe evaluar la incorporación de ajustes necesarios y tomar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar el bienestar laboral de las PcD.



Glosario

Con el propósito de establecer un lenguaje y entendimiento transversal de los conceptos y términos abordados en el presente documento, es que se ha construido el siguiente glosario:

Enfoque de derechos humanos: Según la Declaración Universal de Derechos Humanos⁵, los derechos son iguales e inalienables para todos los seres humanos, estableciendo las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, asentando las bases para el desarrollo social⁶. El trabajo que se desarrolla con este enfoque se centra, mayoritariamente, en los grupos de población que son objeto de una mayor exclusión y discriminación (por ejemplo, las PcD) y a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder, a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a las personas de los segmentos más marginados de la población. Trabajar desde un enfoque basado en los DD. HH, desarrolla tanto la capacidad de los garantes de derecho como alienta a los y las titulares de derechos a reivindicarlos, reconociendo a las personas como agentes principales en la intervención de su propio desarrollo⁷.

Discapacidad: Es una construcción simbólica, un término genérico y relacional que incluye condiciones de salud y déficits, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación de la persona en igualdad de condiciones con las demás. Este concepto indica los aspectos negativos de la interacción, entre un individuo y sus factores contextuales, considerando los ambientales y sociales⁸.

Persona con discapacidad (PcD): Es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás⁹.

Inclusión laboral: La inclusión es un proceso, es decir, debe verse como una tarea permanente de búsqueda de mejores formas de responder a la diversidad humana¹⁰, sustentada en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social. En relación al ámbito laboral, se refiere a la incorporación de las PcD al mundo del trabajo contribuyendo a la construcción de sociedades más equitativas, y respetando los derechos humanos¹¹.

⁵ Disponible en: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

⁶ ONU, 1969 "Declaración sobre el progreso y el desarrollo en lo social". Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ProgressAndDevelopment.aspx>

⁷ Definición basada principalmente en lo declarado por el Fondo de Población Naciones Unidas: <https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>

⁸ SENADIS, basado en la Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS, 2010.

⁹ SENADIS "Recomendaciones, uso de lenguaje inclusivo", 2017.

¹⁰ Gerardo Echeita "Educación para la inclusión o educación sin exclusiones", 2006.

¹¹ OIT "Prevención inclusiva: Guía con las nueve claves para una prevención inclusiva de los riesgos laborales", 2013.

Cultura organizacional inclusiva: Se define como las acciones que inciden en la formación de una cultura organizacional que valora la diversidad en distintos tipos de expresiones, de manera transversal en los grupos de interés: trabajadores, proveedores, clientes, entre otros. Considera actividades que contribuyan a la disminución de barreras actitudinales, tales como mitos, prejuicios y estereotipos, y también actividades de orientación y acompañamiento con enfoque inclusivo y de derechos¹².

Procesos de inclusión laboral: En la práctica, la inclusión laboral de las PcD se concreta una vez que éstas se incorporan a un trabajo y participan de todas las actividades laborales y sociales de la empresa¹³. Para lograr lo anterior, se requiere de un proceso, que en muchos casos, contempla la implementación de diversas etapas y adecuaciones, por ejemplo, evaluación funcional, entrevista laboral, incorporación al puesto de trabajo, evaluación de necesidades de apoyo o ajustes, concientización a los equipos de trabajo, acompañamiento in situ, identificación de apoyos naturales en el entorno, entre otros.

Ajustes necesarios: Son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos¹⁴.

Mapa inclusivo de riesgos: Un mapa de riesgos es una herramienta, basada en distintos sistemas de información, que pretende identificar las actividades o procesos sujetos a riesgo, cuantificar la probabilidad de estos eventos y medir el daño potencial asociado a su ocurrencia¹⁵. Para que éste sea considerado inclusivo, es importante que en su análisis se tenga siempre presente la posibilidad de contar con trabajadores con discapacidad al interior de la organización, considerando la salud y seguridad ocupacional de éstos, por lo que, la prevención de posibles riesgos y desarrollo de planes de emergencia debe considerar las necesidades de apoyo y requerimientos de diseño y accesibilidad universal de las PcD.

Diseño universal: Se entenderá como el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten¹⁶.

¹² Red de Empresas Inclusivas “Guía Práctica para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”, 2020.

¹³ Andrea Zondek “Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad”, 2015.

¹⁴ Artículo 8°, Ley N° 20.422 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Cabe destacar que, la Ley N° 21.015 no habla de los ajustes necesarios, pero la Ley N° 20.422 los incorpora al Código del Trabajo en su artículo 154, de esta manera quedan incluidos específicamente en materia laboral.

¹⁵ Manuel Rodríguez, Carlos Piñeiro, Pablo de Llano “Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de Riesgos”, 2013.

¹⁶ ONU “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, 2006.

Metodología

Para la recogida y análisis de la información que dio origen a este documento, se desarrolló una investigación cualitativa basada en un enfoque participativo y fenomenológico¹⁷. La estrategia empleada tuvo un carácter exploratorio-descriptivo y buscó responder a la interrogante sobre cuáles son las experiencias y recomendaciones concretas de expertos y expertas, respecto a la implementación de la Ley N° 21.015 en el sector privado y público.

En referencia a lo anterior, la investigación cualitativa¹⁸ ofreció una posibilidad de ir más allá del alcance de la normativa vigente y de las cifras de los reportes estadísticos de la Dirección del Trabajo, facilitando un diálogo con la realidad de la inclusión laboral de PcD.

El proceso de esta indagatoria fue desarrollado sistemáticamente en 3 etapas de trabajo:

1. Revisión documental: Se utilizaron fuentes secundarias¹⁹ para la búsqueda de información cualitativa y cuantitativa sobre el estado de implementación y cumplimiento de la Ley N° 21.015: reglamentos asociados, estadísticas de la Dirección del Trabajo y manuales de procesos de inclusión laboral.

2. Levantamiento de la información: Durante los meses de enero y abril del año 2020, fue diseñada y convocada una muestra intencional no probabilística de expertos y expertas, es decir, la selección estuvo acotada en personas que estuviesen presentes en todos los ámbitos de los procesos de inclusión laboral de PcD. Se consideraron:

- **Expertos y expertas por experiencia:** trabajadores y profesionales con discapacidad.
- **Expertos y expertas relacionados con temáticas de inclusión laboral y que cumplieren con los siguientes requisitos:** Estar o haber trabajado dos o más años en empresas u organismos suscritos a los criterios que define la Ley N° 21.015 de inclusión laboral y que, por lo tanto, deben cumplir con la cuota del 1% de trabajadores con discapacidad. Asimismo, estar vinculados con los siguientes tópicos: 1) cultura, gestión inclusiva y procesos de inclusión laboral, 2) ajustes necesarios y 3) prevención de riesgos laborales.

Específicamente, se realizaron 3 jornadas de trabajo enfocadas en cada una de las temáticas nombradas anteriormente. Cabe destacar que se contó con la colaboración del Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC) de la Cámara Chilena de la Construcción y algunas de sus empresas asociadas, así

¹⁷ Enfoque de las Ciencias Sociales orientado a conocer las experiencias e interpretaciones de las personas, en relación a un fenómeno observado. "Los investigadores reúnen datos de quienes han experimentado algún fenómeno en un proceso de investigación" (Creswell 1998,54-55).

¹⁸ En esta indagatoria, la investigación cualitativa permitió asumir ponderaciones y regulaciones científicas para generar conocimiento de tipo aplicado.

¹⁹ Una fuente secundaria es un trabajo que presenta una descripción o análisis de un evento o fenómeno.



como también se contó con el apoyo y participación del Colegio de Expertos en Prevención de Riesgos de Chile A.G.

En total se contó con la participación de 25 expertos y expertas, con los cuales en cada jornada se emplearon las siguientes técnicas de manera consecutiva, para recolectar información relevante sobre los procesos de inclusión laboral, recomendaciones y propuestas:

- **Lluvia de ideas:** Corresponde a una herramienta de trabajo grupal que permite explorar conceptos, ideas y experiencias, en torno a temas de interés. En cada jornada, se utilizaron preguntas de tipo abiertas que propiciaron la reflexión y diálogo del grupo. La información de cada dinámica fue registrada en un formulario temático.
- **Árbol de problemas:** Es una técnica que permite desglosar un problema, las causas y sus efectos; abordando el análisis de una situación concreta. En las distintas jornadas, se identificaron y levantaron problemas vinculados a las temáticas investigadas. La información planteada fue registrada en una pizarra y también en un formulario temático. Adicionalmente se tomaron fotografías de los materiales.
- **Matriz reflexiva:** Al final de cada jornada, en conjunto con los y las participantes, se registraron matrices temáticas con: posicionamientos, directrices, recomendaciones y propuestas. Éstas estuvieron basadas en las actividades descritas anteriormente.

3. Análisis de la información: El análisis se realizó a partir de la sistematización de los insumos y datos obtenidos en las diferentes jornadas de encuentros. La información fue agrupada acorde a categorías pre-establecidas.

Inicialmente se pre-establecieron 3 categorías, sin embargo, en uno de los encuentros surgió una temática emergente en relación con la ergonomía y su rol en los procesos de inclusión laboral y cumplimiento de la Ley N° 21.015, la que será abordada en próximas publicaciones e insumos de la Red FCHD.

La metodología de análisis de contenido permitió reducir el material empírico obtenido, parafraseando en distintas fases los dichos textuales obtenidos en el levantamiento de información, hasta lograr una generalización que resuma el material en un nivel más alto de abstracción²⁰.

Estas etapas de parafraseo y generalización dan origen a una codificación específica, que dialoga con la categorización definida teóricamente con anterioridad al levantamiento de datos.

Una de las características centrales de la investigación cualitativa es la necesidad constante de triangulación de técnicas para la validación de sus resultados. Dado que una de las cualidades inherentes de la realidad social es que nunca resulta completamente objetiva, se debe recurrir a la intersubjetividad²¹, que en Ciencias Sociales se refiere a que la comprobación de los resultados obtenidos pueden ser verificados desde distintos puntos de vista.

En el caso de la presente investigación, se realizó una triangulación de la información a través de la comparación de los códigos obtenidos por medio de las distintas técnicas de levantamiento de datos, por lo que se puede afirmar que las categorías en las que se basan el análisis y las conclusiones de la misma tienen una validez intersubjetiva comprobable.

²⁰ Uwe Flick "Introducción a la investigación cualitativa", 2007.

²¹ Marta Rizo "De lo interpersonal a lo intersubjetivo. Algunas claves teóricas y conceptuales para definir la comunicación intersubjetiva", 2014.

Claves para una inclusión laboral efectiva: Orientaciones de expertos y expertas

A continuación se presentan las recomendaciones entregadas por expertos y expertas en los distintos encuentros de reflexión, las cuales atienden a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; cuyo propósito de ésta es fomentar la participación plena y efectiva de las PcD²².

Concretamente, estas indicaciones podrán servir como insumo para adoptar medidas en aquellas instituciones del sector privado y del sector público, que deseen instaurar procesos más efectivos de inclusión laboral de PcD en el contexto de cumplimiento de la Ley N° 21.015. Es importante tener en cuenta que en la actualidad sólo existen datos concretos de la contratación de PcD en el sector privado, donde según el Reporte de estadísticas de registros administrativos de febrero 2020 de la Dirección del Trabajo, se mantienen 10.955 contratos vigentes de PcD desde antes del 1 de abril de 2018 y 9.085 contratos vigentes posterior a dicha fecha.

Los datos entregados, por sí solos, no permiten profundizar en aspectos que evalúen el éxito de la Ley o identificar las contribuciones que ésta ha significado para las PcD en el ejercicio de derecho al trabajo, de ahí la importancia de tener en cuenta las siguientes recomendaciones de expertos y expertas, las cuales pretenden entregar un correlato de la realidad cualitativa de la inclusión laboral de dichas personas en el país; contribuyendo a su proyección y permanencia laboral.

I. Cultura y gestión organizacional inclusiva - Procesos de inclusión laboral

La incorporación de las PcD como nueva fuerza laboral en Chile, cada vez ha hecho más imperante la necesidad de que las empresas u organizaciones evalúen la cultura organizacional al interior de sus instituciones y las prácticas que se vinculan a ésta.

Lo enunciado adquiere especial relevancia si se extrapola con la experiencia de la Red FCHD acompañando a PCD en sus procesos de inclusión al mundo laboral, donde ha quedado en evidencia que cuando existe un término del contrato, ya sea por necesidades de la empresa o decisión propia de cada trabajador/a, hay un trasfondo asociado a aquellos asuntos que no son prioridad para las entidades fiscalizadoras. Cuando el fin de esta relación laboral ha sido decisión de la PcD, se asocia generalmente con que ésta se siente en un ambiente y un clima laboral inadecuado y, por cierto, con la falta de ajustes necesarios.

Lo anterior, se articula con algunos de los datos estadísticos proporcionados por la Dirección del trabajo²³ que indican que un 26,3% del término de la relación laboral se debe a la finalización del plazo convenido en el contrato, mientras que un 25,7% corresponde a la renuncia del trabajador o trabajadora.

²² Según la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", la inclusión plena y efectiva de las PCD tendrá como resultado un mayor sentido de pertenencia y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad y en la erradicación de la pobreza.

²³ Empresas que enviaron comunicación electrónica al 29/02/2020.

Frente a esta situación, los expertos y expertas consultados, enfatizaron en claves para implementar y mantener una **cultura inclusiva** en las instituciones que favorezcan la permanencia laboral:

- Valorar y visualizar la totalidad de la diversidad humana al interior de la organización.
- Tomar conciencia que instaurar una cultura inclusiva es un proceso de construcción donde participan todas las personas que conforman la organización y lograr este establecimiento es un trabajo a largo plazo.
- Cultivar el respeto por todas las personas de la organización, independiente de su rango al interior de ésta.
- Concientizar a todos los equipos sobre la realidad de las diversas personas, pues cabe la posibilidad de que quienes conforman el equipo no se hayan relacionado con PcD a lo largo de sus trayectorias de vida o conozcan poco o nada de las realidades que dichas personas enfrentan.
- Establecer actividades y espacios que eliminen el asistencialismo, la sobreprotección y los prejuicios sobre las PcD.

De la **cultura de una organización** se construyen las políticas, normas, valores y principios, que guían la gestión de la institución. En base a esto, los expertos y expertas, consideran a la **gestión organizacional inclusiva** como aquellas acciones cotidianas que se presentan en distintos niveles como, por ejemplo, la jerarquía, formas de comunicación, protocolos, entre otros, que simbolizan concretamente la cultura, permitiendo su modificación y mantención en el tiempo.

A partir de lo planteado, los expertos y expertas, entregaron algunos elementos claves a contemplar para instaurar una **gestión organizacional inclusiva** en las instituciones:

- Concientizar a todo el personal sobre temáticas asociadas a las PcD y su realidad en Chile.
- Analizar los puestos de trabajo de la empresa, considerando la accesibilidad física, a las tecnologías y a la información. Así como también, la posibilidad de establecer ajustes necesarios y responder a requerimientos de flexibilización en ciertos aspectos (horarios, permisos, funciones, formas de hacer, etc.), para que se puedan incluir más PcD.
- Involucrar a todo el personal de los distintos niveles jerárquicos, en la asimilación e incorporación de la valoración y respeto de la diversidad humana.
- Contar con el apoyo de profesionales o instituciones competentes y con trayectoria, para la realización de asesorías y capacitaciones en temáticas de inclusión laboral de PcD y otros asuntos a fines.

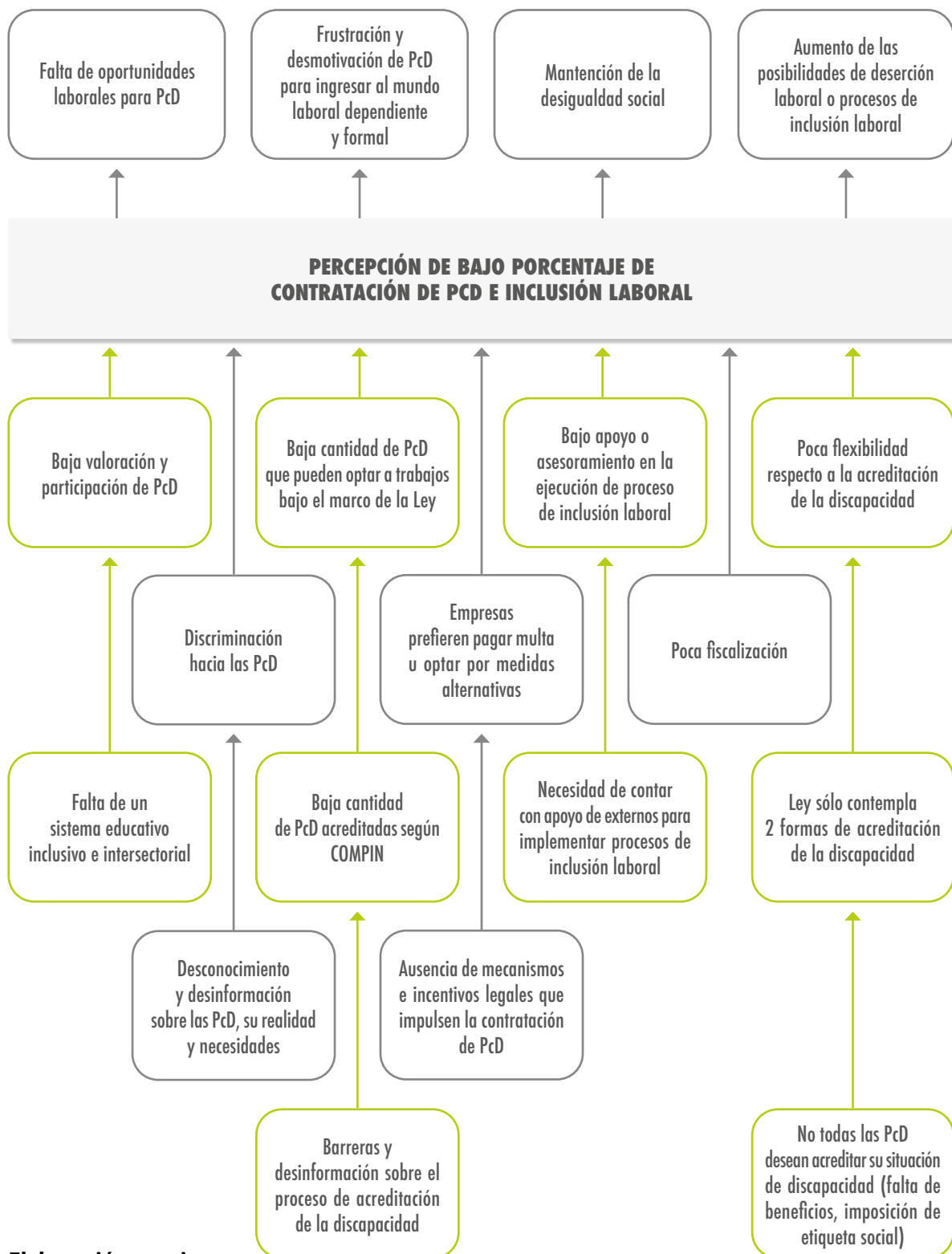
La **cultura y gestión inclusiva** tienen incidencia directa en la ejecución de los **procesos de inclusión laboral** al interior de las instituciones, determinando las acciones que se llevarán a cabo, así como los recursos económicos, materiales, simbólicos y profesionales, que se emplearán en estos procesos. Según los expertos y expertas, se deben proyectar como estándares mínimos, los siguientes aspectos:



- Reclutamiento y selección orientados hacia una evaluación por competencias de las personas que postulan a puestos de trabajo, contando además, con las adaptaciones correspondientes para que cualquiera pueda participar del proceso.
- La evaluación de las necesidades de apoyo y/o realización de ajustes, en base al perfil funcional de la PcD para que el proceso sea completo y se pueda apoyar su ingreso al interior de las instituciones.
- Incorporación de otros profesionales, para trabajar en colaboración con las jefaturas de recursos humanos, como por ejemplo, la asistencia de Prevencionistas de riesgo para establecer un trabajo mancomunado.
- Tener en cuenta que la incorporación de la PcD a un puesto de trabajo no implica el término del proceso de inclusión laboral, sino que, es importante continuar con un acompañamiento/monitoreo de su desarrollo en la institución a lo largo del tiempo, hasta que se incorpore plenamente a la organización.

A juicio de los expertos y expertas, se identificó como un principal problema en la implementación de la Ley N° 21.015 en las instituciones, a propósito de los tres tópicos abordados, la ***“Percepción de un bajo porcentaje de contratación de PcD e inclusión laboral”***.

Las causas y los efectos de este problema se ilustran a continuación²⁴:



Elaboración propia

²⁴ En la parte superior del esquema se ilustran los efectos del problema y en la parte inferior las causas de éste.

De acuerdo al análisis realizado, el panel de expertos y expertas entregó las siguientes recomendaciones y propuestas para contribuir a la resolución del problema identificado:

Recomendaciones para el sector privado:

- Realizar más instancias de capacitación en competencias transversales y técnicas para PcD, que respondan a las necesidades del mercado laboral. Por ejemplo, a través de la realización de Cursos en modalidad pre-contrato dirigidos a PcD, con foco específico en resolver las necesidades de contratación de profesionales y trabajadores calificados; para así aumentar las áreas y puestos de trabajo a los que se puedan incorporar.
- Realizar de manera permanente jornadas de concientización al interior de las empresas.

Recomendaciones para el sector público:

- Flexibilizar el proceso de certificación de la discapacidad, por ejemplo, evaluando la posibilidad de realizar este trámite a través de internet. Además, se considera importante la realización de campañas de concientización a través de SENADIS²⁵ a nivel país sobre la importancia de esta certificación.
- Incorporar otras formas de acreditación de la discapacidad en el marco de la Ley N° 21.015, por ejemplo, valorando otras opciones de certificación como un documento de una institución facilitadora acreditada por el Estado (además de la COMPIN²⁶).
- Recoger datos cualitativos sobre la fiscalización del cumplimiento de la Ley N° 21.015, para así complementar los datos cuantitativos, con el fin de generar estrategias y políticas públicas, que permitan resolver y/o disminuir las causantes de término de relación laboral, aumentar la contratación y aumentar la permanencia en los puestos de trabajo.
- Perfeccionar los artículos de la Ley N° 21.015 y los reglamentos asociados a la fiscalización²⁷, por ejemplo, considerando el aumento de las facultades de los entes fiscalizadores, para así, generar mayor información y detalle sobre el cumplimiento de la Ley en el sector privado y público. Así mismo, se podría contemplar la mejora de los canales de denuncia de la ciudadanía, para que ésta pueda ejercer un rol de apoyo a la fiscalización, incorporando también un trabajo en conjunto con SENADIS.

²⁵ Servicio Nacional de la Discapacidad.

²⁶ Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

²⁷ Para más información sobre el cumplimiento y fiscalización de la Ley N° 21.015, se puede revisar el informe: "Inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral: análisis de cumplimiento de Ley N° 21.015 y propuestas". Fundación Chilena para la Discapacidad (FCHD), abril 2020.

II. Ajustes necesarios

Los **ajustes necesarios** relacionados a un proceso de inclusión laboral, deben entenderse como: modificaciones y adaptaciones que han de realizarse a algún proceso, objeto o estructura física —cuando se requiera, en un caso particular —para garantizar que las PcD puedan desarrollar su trabajo de manera óptima, en igualdad de condiciones laborales y con proyección en el puesto de trabajo²⁸.

A juicio de los expertos y expertas que se convocaron, la incorporación de ajustes en el ámbito laboral son un requisito esencial para no improvisar en procesos que no sólo tienen relación con la contratación de trabajadores con discapacidad en la empresa u organización, sino que también, se vinculan con su salud, seguridad, productividad y permanencia laboral. En suma, los ajustes contribuyen a disminuir o evitar las barreras presentes en el entorno físico y social, en pos de generar la participación plena y efectiva, lo que se traducirá para estos efectos en el desempeño laboral de las PcD. Además, estos ajustes necesarios no deben imponer una carga desproporcionada o indebida para la institución involucrada en su realización.

Conviene señalar que según los datos estadísticos de la Dirección del Trabajo de febrero 2020²⁹, con referencia al término de contrato se indica que un 25,7% corresponde a renuncia del trabajador o trabajadora. Al respecto, sería importante conocer más detalladamente las razones de renuncia de PcD, puesto que muchas veces no se implementan las adecuaciones mínimas o necesarias para el desempeño y la permanencia laboral de éstas, lo que podría ser un factor determinante que desemboca en esta forma de término de relación laboral.

Los expertos y expertas destacaron como elementos claves sobre los **ajustes necesarios**:

- Que estos incluyen elementos visuales, auditivos, de accesibilidad, de diseño universal, entre otros.
- La implementación de una adecuación, no necesariamente requiere de un gran costo económico para la institución.
- La incorporación de ajustes necesarios, debe realizarse según la previa evaluación de las necesidades de la persona, así como del puesto de trabajo en el que se desempeñará.
- Del punto anterior se deriva el que no se puede generalizar los tipos u opciones de ajustes, en base a la clasificación internacional de la discapacidad³⁰.

Algunos ejemplos, que pueden ser de utilidad para entender de mejor manera la incorporación de **ajustes necesarios** son:

²⁸ La definición planteada por los expertos y expertas, resume contenido de los cuerpos normativos nacionales y de orientaciones proporcionadas por la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad". ²⁹ Dirección del Trabajo, febrero 2020 "Reporte Inclusión laboral de Estadísticas de Registros Administrativos".

³⁰ Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS.

³¹ Igualmente aquello ha sido abordado en el informe: "Inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral: análisis de cumplimiento de Ley N° 21.015 y propuestas". Fundación Chilena para la Discapacidad (FCHD), abril 2020.

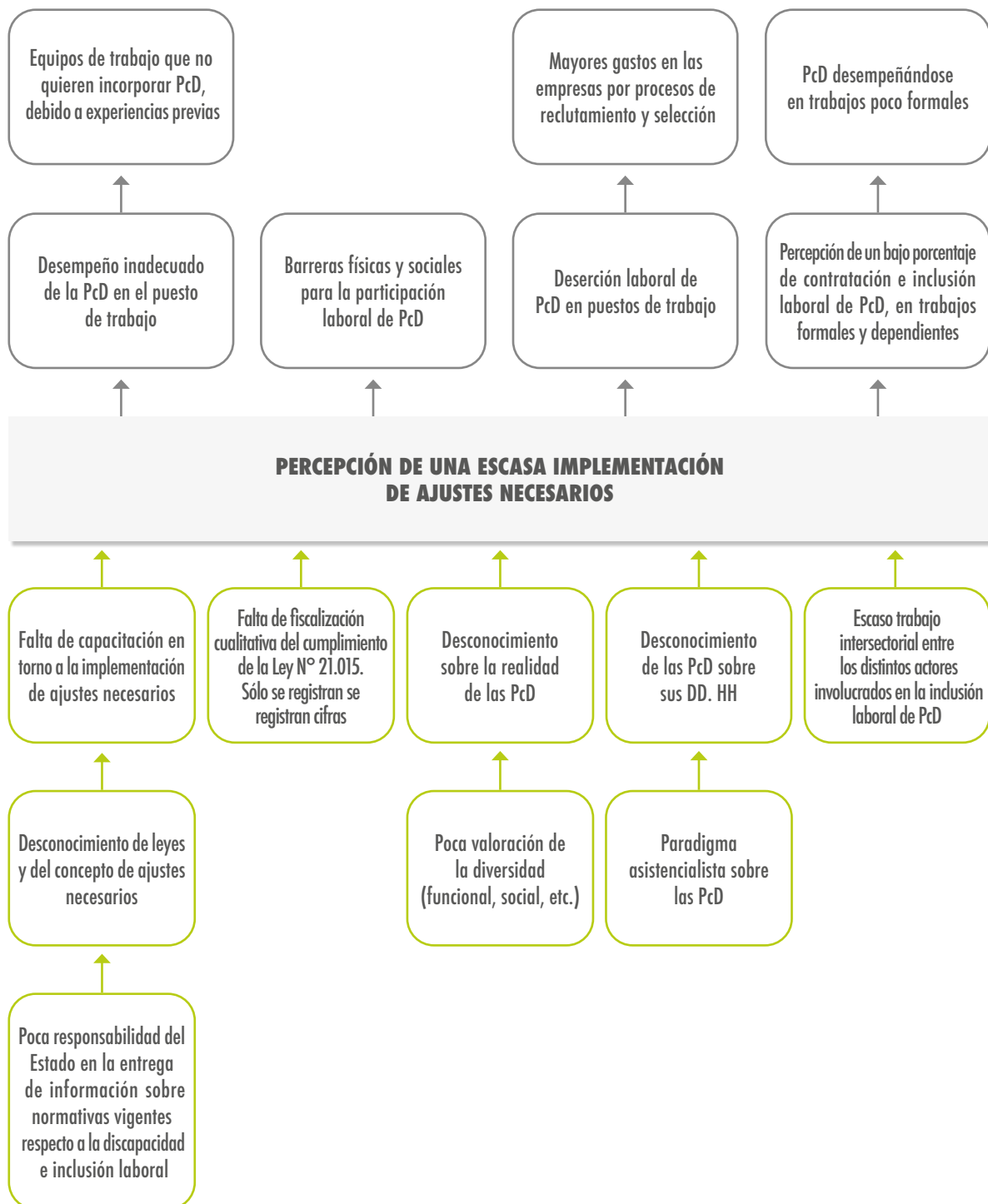


- Si la institución cuenta con trabajadores con discapacidad visual que deban utilizar computador, que éste tenga un magnificador de caracteres y/o lector de pantalla.
- Si la institución cuenta con trabajadores con discapacidad auditiva, que se tengan pantallas con generadores de caracteres cerca de su puesto de trabajo, a fin de poder leer la información que en ocasiones se entrega por altoparlantes o a viva voz³¹. Además, contar con un sistema de alarma visual (con colores) para emergencias.
- Si la institución cuenta con trabajadores que se desplazan utilizando una silla de ruedas, evaluar no sólo el acceso a la entrada del edificio, sino que también a los espacios comunes como comedores o baños.
- Si la institución cuenta con trabajadores que deben asistir a controles médicos, exámenes o retiro de medicamentos, flexibilizar permisos u horarios de trabajo cuando se requiera.

En virtud de las opiniones vertidas por los expertos y expertas, a propósito del tópico abordado, se identificó como principal problema en la implementación de la Ley N° 21.015 la ***“Percepción de una escasa implementación de ajustes razonables en las instituciones”***³².

³² Es importante nuevamente mencionar que, la Ley N° 21.015 no se refiere a los ajustes necesarios, pero la Ley N° 20.422 los incorpora al Código del Trabajo en su artículo 154.

Las causas y los efectos de este problema se ilustran a continuación³³:



Elaboración propia

³³ En la parte superior del esquema se ilustran los efectos del problema y en la parte inferior las causas de éste.

De acuerdo al análisis anterior, el panel de expertos y expertas entregó las siguientes recomendaciones y propuestas para contribuir a la evaluación e incorporación de **ajustes necesarios**:

Recomendaciones hacia el sector privado:

- Promover el acceso a condiciones laborales adecuadas para las PcD, de manera que el compromiso de la inclusión laboral se proyecte más allá de los números de contratación, involucrando la incorporación de ajustes necesarios, de acuerdo con cada situación en particular.
- Realizar un análisis que integre el rubro de la empresa, cargos y puestos de trabajo, para la toma de decisiones en lo que respecta a la contratación de PcD.
- Promover un trabajo colaborativo con organizaciones de la sociedad civil, para otorgarle protagonismo a las PCD y a sus experiencias de inclusión laboral, y así, tanto las empresas como los sindicatos y las personas trabajadoras con discapacidad se informen sobre lo que implica la implementación de ajustes necesarios.

Recomendaciones hacia el sector público:

- Estandarizar y ejemplificar el concepto de ajustes necesarios. Se recomienda a las instituciones involucradas en la difusión y en el cumplimiento de la Ley N° 21.015 la elaboración de estudios de casos sobre ajustes necesarios, así como también la publicación de circulares con interpretaciones de la normativa.
- Realizar jornadas de capacitaciones en empresas e instituciones públicas, sobre el concepto de ajustes necesarios y su implementación.
- Promover la fiscalización del acceso a condiciones laborales adecuadas para las PcD. Se recomienda que los entes fiscalizadores cuenten con mayores atribuciones y facultades, para que el compromiso de la inclusión laboral vaya más allá de los números de contratación.
- Incorporar nuevos artículos y reglamentos en la Ley N° 21.015, que consideren la implementación de ajustes necesarios.
- Elaborar guías que orienten a las empresas e instituciones públicas respecto a algunas adecuaciones mínimas que se deberían considerar para la inclusión laboral de PcD.
- Fomentar la incorporación de temáticas relacionadas con la discapacidad e inclusión social en el currículum educacional nacional (enseñanza básica, media y superior), de esa manera se podría aumentar el involucramiento de la ciudadanía sobre estos temas, para la construcción de una cultura inclusiva.
- Promover un trabajo colaborativo con organizaciones de la sociedad civil, para otorgarle protagonismo a las PcD y a sus experiencias de inclusión laboral, para que las instituciones públicas se informen sobre lo que implica la implementación de ajustes necesarios.

III. Prevención de riesgos laborales

La implementación de la Ley N° 21.015 ha impuesto grandes desafíos a las instituciones que deben cumplir con ella. Aun cuando el espíritu de la Ley es promover una inclusión laboral efectiva de las PcD, se le ha atribuido una menor importancia a la puesta en marcha de ajustes necesarios, así como también, a la elaboración de planes, protocolos de prevención y abordaje de riesgos en el trabajo. Es así, que surge como un desafío, que requiere especial y urgente atención, la **prevención y el abordaje de riesgos laborales** que consideren a dichas personas.

La **prevención de riesgos laborales** con foco en las y los trabajadores con discapacidad, no debe ser visualizado como una dificultad ni como un obstáculo para las empresas y organizaciones. Muy por el contrario, se trata de una oportunidad para generar una inclusión real en el espacio laboral. En efecto, el llamado es entonces, a que no se le reste valor a la identificación de riesgos laborales y asimismo a la salud ocupacional de las PcD, puesto que se deben considerar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de todas las personas, considerando lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, donde se consideran estos aspectos para un justo ejercicio del derecho al trabajo.

Ante todo, el panel de expertos y expertas reconoce que existen una serie de prejuicios asociados a la contratación de PcD y a la **prevención de riesgos laborales**. Sin embargo, no existen datos ni cifras públicas de los Organismos Administradores³⁴, que den cuenta de la cantidad de trabajadores con discapacidad que se recepcionan en sus servicios en relación al número total de trabajadores que asisten por accidentes laborales, que permita derrocar, refutar o validar estos prejuicios existentes. Si bien es cierto, se cuenta con informes estadísticos anuales de la Superintendencia de Seguridad Social³⁵ sobre los accidentes laborales, el análisis descriptivo que realizan sólo considera las variables de sexo, sector económico y región.

Dicho esto, considerando el contexto nacional, el panel de expertos y expertas enunció los siguientes elementos claves que permitan reflexionar, para luego abordar la realidad sobre la **prevención de riesgos laborales** y PcD:

- La necesidad de promoción de una cultura organizacional inclusiva, que fomente una conciencia social generalizada respecto de lo que es, realmente, la discapacidad.
- La existencia de una serie de falencias concretas, a su parecer, relacionadas con la fiscalización de la Ley N° 21.015. El panel coincidió en que el hecho de que ésta se realice en línea y no de manera presencial resulta una complicación, pues finalmente no se fiscaliza la manera en que se llevan a cabo, en la práctica, los procesos de inclusión laboral, así como las condiciones de trabajo.
- La relevancia de fiscalizar y promover una prevención inclusiva de riesgos también en empresas de menos de 100 trabajadores, pues existen instituciones que a pesar de no ser regidas por la Ley N° 21.015, cuentan con trabajadores con discapacidad.

³⁴ Organismos Administradores del Seguro de Ley N° 16.744, éstos otorgan las prestaciones médicas, preventivas y económicas que establece esa Ley a los y las trabajadores dependientes, así como a los y las trabajadores independientes que coticen para este Seguro.

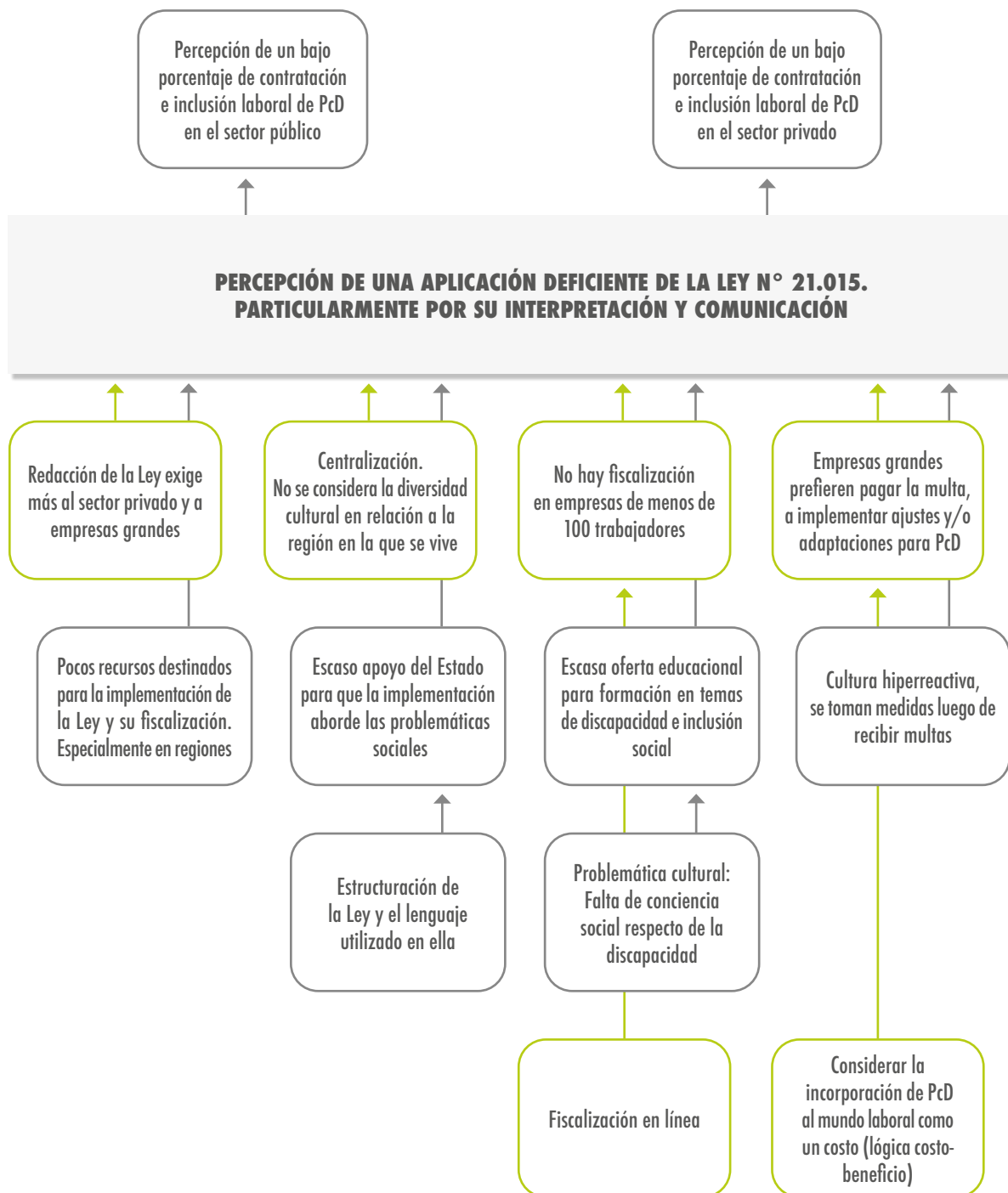
³⁵ Disponibles en: <https://www.suseso.cl/607/w3-propertyvalue-10362.html>



- La existencia de una escasa oferta educativa para formación en temas de discapacidad e inclusión social, dirigidas a profesionales de la prevención de riesgos.
- En base a la cultura empresarial de algunas organizaciones, se evalúa la incorporación de PcD en términos de la lógica de costo/beneficio, lo que deriva en que algunos o algunas profesionales claves de directorios y gerencias, dificulten la posibilidad de abrir una vacante laboral.

A juicio de los expertos y expertas en relación al manejo de prevención de riesgos laborales ligado a la incorporación de las PcD al mundo del trabajo, el principal problema que identifican en la implementación de la Ley N° 21.015, es la “Percepción de una aplicación deficiente de la Ley, tanto por su lenguaje, la forma en que se ha comunicado y su fiscalización”.

Las causas y los efectos de este problema se ilustran a continuación³⁶.



Elaboración propia

³⁶ En la parte superior del esquema se ilustran los efectos del problema y en la parte inferior las causas de éste.

En virtud del análisis anterior, el panel de expertos y expertas, entregó las siguientes recomendaciones y propuestas para contribuir al desarrollo de procesos de prevención de riesgos laborales de:

Recomendaciones hacia el sector privado:

- Desde la perspectiva de la salud ocupacional, se recomienda que las empresas reciban asesoría técnica de parte de las mutuales o entidades expertas en el tema, para la preparación de los puestos de trabajo en procesos de inclusión laboral de PcD.
- Que las entidades administradoras colaboren con la Superintendencia de Seguridad Social para la publicación de circulares, normativas, etc., sobre accidentes laborales y preexistencias de salud, relacionadas con las PcD trabajadoras.
- La publicación de dictámenes más concretos y específicos desde los organismos administradores, para conocer cómo se asistirá ante accidentes laborales a las PcD que son contratadas en las empresas. En este sentido, debe existir un diálogo activo entre mutuales y empresas.
- Se sugiere realizar jornadas de capacitaciones sobre las temáticas de discapacidad e inclusión social al interior de las organizaciones, que contemplen a los y las profesionales del área de prevención de riesgos.
- La promoción de un trabajo colaborativo entre las áreas de recursos humanos y prevención de riesgos, respecto a los procesos de reclutamiento, selección y colocación de las PcD en los puestos de trabajo, para así, fomentar la permanencia laboral de las PcD en la institución.
- La creación de mesas transversales para la prevención de riesgos al interior de las empresas, que involucren la participación de las PcD.
- La consideración de los conocimientos de especialistas de la ergonomía, para la implementación de los ajustes necesarios e identificación de riesgos al interior de la institución.
- La colaboración entre las distintas áreas que existen al interior de las instituciones con el área de prevención de riesgos, para que los profesionales de ésta conozcan las características de las PcD, que participan de la organización, y si así lo requieren, realizar adecuaciones e identificar posibles riesgos laborales.
- Se sugiere la creación de protocolos y mapas inclusivos de riesgo, para realizar la selección y contratación de las PcD en la organización. Es imprescindible abordar el diseño universal, la salud y seguridad ocupacional, mientras que al mismo tiempo se deben realizar planes de emergencias que consideren a las PcD

Recomendaciones hacia el sector público:

- Se propone que los referentes estatales involucrados en la temática de inclusión laboral, elaboren guías con análisis sobre los distintos cargos de las instituciones públicas, respecto a consideraciones generales y aspectos relevantes que se deberían considerar en la prevención de riesgos.
- La consideración de los conocimientos de especialistas de la ergonomía, para la implementación de los ajustes necesarios e identificación de riesgos al interior de las instituciones públicas.
- Se propone Incentivar una mayor oferta educativa respecto a las temáticas de discapacidad e inclu-

sión social, en la educación superior (pregrado, cursos de especialización, postgrados y postítulos), para así mejorar la formación de prevencionistas de riesgos y distintos profesionales a cargo de la inclusión laboral de PcD, en las diferentes instituciones del sector privado y del sector público.

- La divulgación informativa a través de distintos soportes comunicacionales, para el monitoreo de los avances de la Ley N° 21.015.

Conclusiones

Lo presentado en este documento ha sido fruto de la colaboración con expertos y expertas que se interesaron en promover y compartir sus experiencias en torno a la inclusión laboral de PcD, así como de la implementación de la Ley N° 21.015 en el sector privado y en el sector público. Se recogieron ideas, impresiones y propuestas, que dan cuenta de aquellos aspectos cualitativos relevantes que aún no han sido considerados o analizados en el cumplimiento y fiscalización de dicha normativa, siendo importante que se conozcan, pues permitirían complementar, mejorar y reforzar ésta, contribuyendo a un ejercicio pleno y efectivo de las PcD de su derecho al trabajo.

En la actualidad, poco se sabe del cumplimiento de la Ley N° 21.015 en el sector público, por su parte, el acento del sector privado ha estado en dar cumplimiento a la reserva legal de empleos del 1%, ya sea por medio de la contratación de PcD, o bien, por medio de alguna medida alternativa. Si bien estas acciones corresponden a lo establecido en la normativa, es importante reflexionar sobre el hecho de que la inclusión laboral va más allá de la contratación, en tanto, se relaciona con la participación de las PcD en sus entornos laborales y el contar con las medidas de apoyo que respondan a sus necesidades, valorando la cultura y gestión de la organización, los ajustes necesarios y la prevención de riesgos.

La información recabada deja en evidencia que el foco de la autoridad fiscalizadora está en el cumplimiento de la reserva del 1% o de alguna de las medidas alternativas de la Ley N° 21.015, pero está lejos de examinar la calidad y las condiciones de trabajo a las que acceden las PcD.

Los problemas identificados por expertos y expertas dan cuenta que queda un largo camino por recorrer para lograr una adecuada participación y ejercicio del derecho al trabajo de las PcD, pero al mismo tiempo, proporcionan oportunidades y propuestas de mejora, que permitirán paso a paso ir avanzando para cumplir el objetivo.

Se debe recalcar que la inclusión laboral es un proceso global e integral, que ha de proyectarse más allá de las cifras de contratación de PcD, y debe buscar disminuir o evitar las distintas barreras que impiden la participación y permanencia de éstas en los puestos de trabajo —por ejemplo— los prejuicios, los actos discriminatorios, las barreras actitudinales, el asistencialismo, etc.

Un aspecto relevante a considerar para resolver la existencia de prejuicios, es la implementación, al interior de las organizaciones, de una cultura organizacional, que valore y respete la diversidad de sus integrantes, confiando que las PcD pueden ser un aporte para el desarrollo de la organización.

Igualmente, es indispensable ir incorporando ajustes necesarios hasta que se conviertan en algo cotidiano y no en algo exclusivo que forme parte sólo de algunos servicios e instituciones. Para esto se considera que el foco de la fiscalización de la Ley N° 21.015 se tiene que ir orientando hacia la evaluación de las condiciones laborales, profundizando en las razones que desembocan en el término de las relaciones laborales y de otros aspectos cualitativos, para así lograr la igualdad de participación y de oportunidades de todas las PcD.

Otra medida que requiere de urgente atención es la prevención de riesgos laborales, que como se ha mencionado, puede ser un gran aporte para la permanencia y proyección laboral de las PcD en sus trabajos. Siendo necesario que ésta responda y resguarde la seguridad y salud de todas las personas.

Finalmente, es necesario compartir que durante cada uno de los encuentros con expertos y expertas de las diferentes áreas, se reflexionó de manera transversal sobre el rol de la educación y cultura chilena como piedra de tope para avanzar hacia la construcción de una sociedad más inclusiva, puesto que estas dos aristas trascienden en todas las personas que forman parte o son excluidas de ella. En contraparte, si la educación y la cultura transitan hacia una valoración y respeto por la diversidad humana, se podrán derribar prejuicios y generar mayores herramientas para profesionales en la confección de planes y protocolos que tengan en cuenta la garantía de todos los derechos universales y fundamentales, independiente de si se tiene discapacidad o no.



Bibliografía

- Andrea Zondek “Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad”, 2015.
- BCN “Ley N° 20.422 Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad”, 2010.
- BCN “Ley N° 21.015 Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral”, 2017.
- BCN “DFL 1 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo”, 2020.
- BCN “Boletín N°12261-13 del proyecto de Ley Modifica el Código del Trabajo, para exigir de las empresas pertinentes, la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad”, 2018.
- Dirección del Trabajo Chile “Reporte Inclusión laboral de Estadísticas de Registros Administrativos”, febrero 2020.
- FCHD “Inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral: análisis de cumplimiento de Ley N° 21.015 y propuestas”, 2020.
- Gerardo Echeita “Educación para la inclusión o educación sin exclusiones”, 2006.
- John Creswell “Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions”. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc, 1998.
- Manuel Rodríguez, Carlos Piñero, Pablo de Llano “Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de Riesgos”, 2013.
- Marta Rizo “De lo interpersonal a lo intersubjetivo. Algunas claves teóricas y conceptuales para definir la comunicación intersubjetiva”, 2014.
- ONU “Declaración sobre el progreso y el desarrollo en lo social”, 1969.
- ONU “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, 2006.
- OIT “Prevención inclusiva: Guía con las nueve claves para una prevención inclusiva de los riesgos laborales”, 2013.
- OIT “Fomentando la diversidad y la inclusión mediante ajustes en el lugar de trabajo. Una guía práctica”, 2017.
- Red de Empresas Inclusivas “Guía Práctica para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”, 2020.
- SENADIS “Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS”, 2010.
- SENADIS “II Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDIS)”. Santiago, Chile, 2015.
- SENADIS “Recomendaciones, uso de lenguaje inclusivo”, 2017.
- Uwe Flick “Introducción a la investigación cualitativa”, 2007.



FUNDACIÓN CHILENA PARA LA DISCAPACIDAD

Dirección: Santa Corina 068, La Cisterna

Sitio web: <https://www.fchd.cl>

contacto@fchd.cl, estudios@fchd.cl, matias.poblete@fchd.cl

Teléfonos: +56227472803, +56961204411