

Identificación de prácticas laborales relacionadas con la discriminación y la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad en Arica, Chile

Labor practices Identification related to discrimination and labor inclusion of people with disabilities in Arica, Chile

JORGE BERNAL PERALTA

*Dr. en Financiación e Investigación Comercial. Univ. Autónoma de Madrid, España
Universidad de Tarapacá, Chile
jbernal@academicos.uta.cl*

XIMENA VEGA DONOSO

*Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional, Pontificia
Universidad Católica, Chile
Universidad de Tarapacá, Chile
xvega@uta.cl*

VERÓNICA AGURTO LÓPEZ

*Licenciado en Ciencias Contables y Tributarias, Universidad de Tarapacá, Chile
Universidad de Tarapacá, Chile
la.vekiito@gmail.com*

NINO ESTAY SOLANO

*Licenciado en Ciencias Contables y Tributarias, Universidad de Tarapacá, Chile
Universidad de Tarapacá, Chile
ninoestays@gmail.com*

RESUMEN

En 2012, en Chile fue promulgada la Ley 20.609, que estableció medidas contra toda discriminación arbitraria que amenace el ejercicio de los derechos constitucionales de las personas. Posteriormente, en 2017 fue promulgada la Ley 21.015, que incentiva la inclusión de “personas en situación de discapacidad” (PeSD) al mundo laboral. Ambas leyes tienen relación con el resguardo y la inclusión de las PeSD, sin embargo, los estudios y análisis sobre esta temática han sido muy escasos como para conocer sus consecuencias. El objetivo de esta investigación es identificar prácticas laborales relacionadas con los casos de discriminación e inclusión laboral de PeSD en una muestra intencionada de 11 grandes empresas públicas y privadas de la ciudad de Arica, Chile. Para esto, se aplicó un cuestionario que consideró 52 variables segregadas en ocho campos de evaluación. Los resultados indicaron que, en cuanto a la inclusión de PeSD en el mercado laboral, la mayoría de las grandes empresas de Arica cuentan con las condiciones estructurales para que una persona con discapacidad pueda movilizarse dentro de ella. Sin embargo, un 71% de ellas carece de políticas, normas y procedimientos. Asimismo, se revela que un 66% de las empresas declara no capacitar a sus colaboradores en temas relacionados con la inclusión. Por todo esto, el estudio permite concluir que, en general, los resultados son positivos, que hay conocimiento de las leyes y que las empresas han hecho avances para enfrentar la discriminación e inclusión laboral de las PeSD. No obstante, hay aspectos, como el desarrollo de programas de capacitación al personal en lo referente a las PeSD, que deben ser subsanados por parte de las empresas.

Palabras clave: Negocios inclusivos, discriminación, inclusión laboral, grandes empresas.

1. Introducción

La literatura con respecto a la discriminación laboral evidencia que varios grupos de la sociedad se ven afectados. Por ejemplo, los inmigrantes reciben una percepción hostil por parte de la población local al ser considerados como un grupo socialmente devaluado, lo cual tiene como consecuencia la disminución de la capacidad de los inmigrantes para desplegar sus potencialidades en el ámbito laboral (Mera *et al.*, 2019). Por otra parte, también se discrimina a las mujeres por la precariedad laboral expresada en las formas contractuales de convenio de honorarios y contrato (Gómez, 2014) y por su rol materno al sufrir tanto violencia como abuso laboral derivado de las relaciones laborales caracterizadas por una fuerte asimetría desde las jefaturas (Díaz *et al.*, 2017). En cuanto a los grupos étnicos, estos han sido afectados por la desigualdad de oportunidades, reflejada en aspectos como la calidad de la educación a la cual pueden acceder, cuya consecuencia deriva en que los resultados de educación

son notoriamente peores para ellos (Montero y Garcés, 2009). Finalmente, también se ejerce una discriminación hacia la población según rango etario. Esta se puede ilustrar con dos ejemplos: el primero corresponde a la población joven, que muchas veces se ve obligada a tener que demostrar sus habilidades constantemente o se les somete a una sobrecarga laboral (Aravena y Alt, 2012); el segundo corresponde a la población de adultos mayores, que es concebida a través de creencias desfavorables y, por lo tanto, caracterizada en términos tanto sociales y emocionales positivos como físicos y mentales negativos (Nazar y Figueroa, 2015).

Sin perjuicio de lo anterior, la política nacional ha intentado contribuir a la cultura del respeto, de la no discriminación y del resguardo de los derechos de todas las personas, donde se garanticen los principios de igualdad de oportunidades, corresponsabilidad, respeto a la diversidad, autonomía y diálogo social (Esparza, 2019).

No obstante, además de los grupos sociales señalados en el primer párrafo, hay un grupo de la sociedad que si bien tiene un marco normativo-jurídico que los ampara, de igual manera sufre discriminación laboral (Vera, 2015). Este es el grupo denominado “personas en situación de discapacidad” (PeSD), para quienes la función laboral en sus vidas “constituye una actividad necesaria y muy significativa, que aporta a la autonomía y a una total independencia que les favorece significativamente la calidad de vida” (Vidal *et al.*, 2013, p. 94). Sin embargo, este grupo muchas veces no logra conseguir un trabajo, ya que las empresas expresan falta de interés manifestadas en la prevalencia de estereotipos y en la creencia común de que las PeSD son menos productivas (Von Furstenberg *et al.*, 2012).

Lo anterior encuentra respaldo empírico en las siguientes investigaciones sobre discriminación laboral y las PeSD. Por ejemplo, los resultados de Espinosa (2016) indican que, en Colombia, estas personas son menos favorables a la inclusión laboral en comparación con la población en general, ya que hay una mayor proporción de PeSD en condición de analfabetismo que la que hay en la población que no tiene discapacidad. Alcover y Pérez (2011), en una investigación relacionada con una revisión de los factores psicosociales con respecto al acceso, a la integración y al desempeño de las PeSD, concluyeron que hay una alarmante situación con respecto a la discapacidad sobrevenida a lo largo de la carrera profesional.

García (2015), en un estudio cualitativo, encuentra que la discriminación por discapacidad tiene como consecuencia la exclusión de las PeSD, más allá del ámbito laboral, remitiéndose a la vivencia misma de la exclusión por parte de ellas, es decir, sufren un quiebre en sus biografías. Durante

1999-2017, Castellano y Quintana (2019), en una revisión bibliográfica de estudios sobre la inclusión laboral de las PeSD, sostienen que hay un preocupante desarrollo de prácticas discriminatorias hacia este grupo de personas en contextos donde no hay una cultura organizacional armónica. Finalmente, en Sánchez *et al.* (2019), en una investigación sobre el desarrollo profesional de PeSD en empresas turísticas de la ciudad de Loja (Ecuador), se expresa que los resultados indican que la inserción laboral de estas personas en empresas turísticas es del 7% en relación con las 305 empresas encuestada, sugiriendo implementar más accesibilidad.

Presentado así el problema de la discriminación laboral en los distintos grupos de la sociedad y, en específico, de las PeSD, el objetivo de esta investigación es identificar prácticas laborales relacionadas con los casos de discriminación e inclusión laboral de este grupo en una muestra intencionada de 11 grandes empresas públicas y privadas de la ciudad de Arica, Chile. Considerando, aparte de la evidencia investigaciones anteriores, las exigencias legales de la Ley 20.609, que “establece medidas contra la discriminación”; de la Ley 20.422, que “establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”; y la Ley 21.015, que “incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral”. Para llevar a cabo lo anterior, se realizará un análisis estadístico a partir de los resultados de los datos recopilados obtenidos por la aplicación del cuestionario elaborado para tal fin.

La estructura de la investigación es la siguiente. En primer lugar, se presenta una breve revisión conceptual, resaltando las definiciones de organismos internacionales y nacionales y, además, se presenta una visión conceptual desde la literatura que tiende a tener una visión crítica frente a la “oficial”.

Luego, se presenta el marco normativo que regula a las PeSD, específicamente a las leyes mencionadas, resaltando los principales artículos que tienen relación con la investigación. Finalmente, se presentan los resultados estadísticos para luego dar a conocer las conclusiones con respecto al estudio.

2. Revisión conceptual de la “discapacidad”

Existen varias definiciones en materia de discapacidad propuestas por organizaciones tanto a nivel internacional como nacional, las cuales coinciden en poner el acento en las barreras que limitan el pleno goce de los derechos de las PeSD. Entre las definiciones de organizaciones internacionales se encuentra la de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual señala que la discapacidad deviene en un:

Término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, indicando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales, como factores ambientales y personales (OMS, 2001, p. 12).

Por otra parte, la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que:

La discapacidad incluye a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás (ONU, 2008, p. 1).

Al mismo tiempo, en el escenario local, la Fundación Nacional de Discapacitados define a la discapacidad como:

Un concepto genérico, amplio, que se relaciona con una determinada condición física, sensorial, mental, intelectual, psiquiátrica o multidéficit, que limita actividades y restringe la participación, determinando, por lo general, una relación negativa entre quienes presentamos una o más deficiencias y los factores contextuales que nos rodean (Fundación Nacional de Discapacidad, 2014).

En cuanto a la conceptualización a nivel académico, Padilla-Muñoz (2010, p. 384) define a la discapacidad como “una situación heterogénea que envuelve la interacción de una persona en sus dimensiones físicas o psíquicas y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y vive”. Vale destacar que también hay miradas conceptuales críticas a la definición oficial de la OMS. En este sentido, hay dos ejemplos. Por una parte, Hernández (2015, p. 56) señala que, en la Convención, la definición de discapacidad “se concibe como un problema dentro de la sociedad y no como una característica de la persona, por lo tanto, no es una situación que tiene efectos estrictamente particulares, sino que es una cuestión que concierne derechos humanos”, mientras que García (2009, p. 112), en una interpretación a partir del análisis de los elementos que conforman la palabra “discapacidad” según Nussbaum, propone que la discapacidad “no es solo el resultado de una limitación física o mental, sino que puede ser generada por la carencia de unas condiciones y un entorno inapropiado para el desarrollo de las potencialidades”.

Por otra parte, la definición de discapacidad también puede depender de los distintos marcos conceptuales fundamentados en los enfoques, que son al menos cinco, con los que se pretende aproximar el concepto de discapacidad (Kocaman y Ozdemir, 2020; Waldschmidt, 2018). El primero corresponde

al “enfoque médico”, el cual considera que la discapacidad es un problema personal causado por problemas de salud que debe mejorarse mediante métodos médicos, siendo la discapacidad reducida a la medicalización e individualización (Rimmerman, 2013). Frente a esta visión, surge el “enfoque social”, que considera que la discapacidad no puede simplificarse demasiado con explicaciones médicas, sino mediante explicaciones sustentadas en las eficiencias de las condiciones sociales y ambientales que construyen la discapacidad (Shakespeare, 2006). El tercer enfoque deviene en una combinación de los dos anteriores llamado el “modelo relativo”, donde la discapacidad se puede explicar tanto por factores médicos como sociales y ambientales (Hedlund, 2009). Después viene el “enfoque minoritario”, que no ve la discapacidad como imperfecta o limitante en la vida, sino que acepta a las personas discapacitadas con un estilo de vida diferente que puede considerarse una minoría (Mitchell y Sharon, 2012). Finalmente, el último enfoque es el llamado “enfoque nórdico”, que define la discapacidad como un desajuste entre el individuo y el medio ambiente, siendo consecuencia de la relación entre la persona y su entorno (Malet y Runswick-Cole, 2014).

El que haya divergencias conceptuales y de enfoque detrás de estos conceptos se puede explicar porque, al fin y al cabo, la discapacidad es un término que, además, tiene un sentido profundamente cultural y que, como tal, depende del sentido asignado a otros conceptos culturalmente próximos, como, por ejemplo, la normalidad (Ferreira y Rodríguez, 2006).

Para efectos de este artículo, se asume, considerando el objetivo de la investigación, la definición oficial de la ONU, ya que no es atingente a esta investigación la revisión crítica

o la proposición de una nueva o modificada conceptualización de la discapacidad. Además, considerando que Chile firmó y ratificó, en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las leyes presentadas inspiradas en esta Convención.

3. Marco normativo sobre las personas en situación de discapacidad

Actualmente, en Chile existe un cuerpo normativo con respecto a las PeSD, cuya dirección y sentido están enfocados en su no discriminación e inclusión. En este apartado, se desarrolla una profundización del significado de estas leyes con el fin de entender el contexto jurídico en el cual se sitúan las PeSD. Así, el desarrollo de este acápite se realiza mediante el desglose de los artículos, a nuestro juicio, más significativos de las leyes, complementando el análisis con interpretaciones académicas con respecto a cada ley.

La primera de las leyes a mencionar corresponde a la 20.422, que “establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”. Se promulgó el 10 de febrero de 2010. Esta ley define como persona con discapacidad a aquella que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, vea impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás. Por otra parte, muy en relación con la definición de “persona con discapacidad”, define igualdad de oportunidades como la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar

plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social.

De acuerdo con Infante *et al.* (2011), esta ley aborda aspectos como la accesibilidad a espacios públicos y la necesidad de trabajo intersectorial, entre otros, para la promoción de igualdad de oportunidades. Un efecto material de esta ley es que permite que se creen condicionantes materiales para que las PeSD tengan la efectiva inclusión. Un ejemplo de lo anterior se puede encontrar en Queupil y Durán del Fierro (2018). Aunque el ejemplo está circunscrito al ámbito escolar, de todas maneras permite ilustrar el efecto real que ha tenido esta ley. Esta ha permitido que en la educación superior haya ajustes que se han efectuado para que las PeSD puedan rendir en igualdad de condiciones las pruebas estandarizadas que regulan el acceso a las carreras universitarias.

En cuanto a la segunda norma, la Ley 21.015, que “incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral”, fue promulgada el 15 de junio de 2017. Contiene solamente seis artículos como norma general y, además, otros seis artículos en las disposiciones transitorias. El primer artículo de este texto legal consta de tres puntos. Estos se desarrollarán a continuación, ya que contienen los elementos clave para entender la inclusión laboral de las PeSD.

En el primer punto reemplaza el nombre del párrafo 3 del título IV de la Ley 21.015 por el siguiente: “De la inclusión laboral y de la capacitación” (Ley 21.015, 2017). En este punto, se muestra el cambio de perspectiva hacia las PeSD, ya que anteriormente se denominaba “De la capacitación a inserción laboral”. De este último, se aprecia que el enfoque principal era capacitar a las personas para luego insertarlas en el mundo laboral, no así en el nuevo título, en el cual se pone, en

primer lugar, el concepto de inclusión laboral, basada en la valoración de las diferencias como una oportunidad de enriquecimiento de las empresas, sin disfrazar las limitaciones de las PeSD, sino valorando sus capacidades y competencias para luego detectar sus brechas y definir en qué áreas necesita capacitación.

En el punto dos, se modifica completamente el artículo 45 de la Ley 20.422, que solo indicaba que, en igualdad de condiciones de mérito, los servicios dependientes del Estado seleccionarán preferentemente a personas con discapacidad. Ahora menciona específicamente que las instituciones que tengan una dotación anual de 100 o más trabajadores, a lo menos deberán tener un 1% de su dotación anual relacionada con personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional. Para poder acreditar esa condición deberán pertenecer al Registro Nacional de Discapacidad. Además, el nuevo artículo 45 señala que las fuerzas armadas, las fuerzas de orden y seguridad pública, y Gendarmería de Chile, considerarán solo a su personal civil para el cumplimiento del porcentaje exigido.

Finalmente, el tercer punto del artículo 1 de la Ley 21.015 modifica el artículo 47 de la Ley 20.422, señalando que “las personas con discapacidad podrán celebrar el contrato de aprendizaje contemplado en el Código de Trabajo hasta los 26 años”. Anteriormente, se podían celebrar contratos de aprendizaje con PeSD sin importar cual fuera la edad.

Esta ley puede ser entendida como el intento de impulsar medidas para promover la inclusión laboral (Paz y Silva, 2020), para así llegar a una sociedad más justa y avanzada, a la vez que se acerque a una tendencia propia de los países desarrollados del norte global (Núñez, 2020). Así, se entiende la

inclusión no como una adaptación de las PeSD al entorno, sino como una en la que cada uno de los individuos, independiente de si tiene discapacidad o no, se adapta a un entorno (Fernández y Duarte, 2016). Entonces, la Ley 21.015, al incentivar la inclusión laboral de las PeSD, lo que hace, ya sea directa o indirectamente, es flexibilizar el sistema laboral, es decir, desde el enfoque de derechos, que este reconozca la diversidad y se adapte a toda la diversidad de individuos (Rubio, 2017), lo cual, a su vez, implica una búsqueda incesante de mejores formas de responder a la diversidad (Padilla-Muñoz, 2011). Lo anterior puede verse reflejado en los artículos señalados que apuntan, en el caso del artículo 45, a establecer espacios mínimos que garanticen la inclusión laboral.

La última norma corresponde a la Ley 20.609, que “establece medidas contra la discriminación”. Fue promulgada el 24 de julio de 2012. Contiene solamente dieciocho artículos como norma general. El primer artículo de este texto legal tiene como objetivo instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho, toda vez que se cometa un acto de discriminación arbitraria. Es competencia del Estado de Chile garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y el ejercicio de sus derechos y libertades.

El artículo 2 define a la discriminación arbitraria, la cual es toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos como la raza o etnia,

la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Desde el artículo 3 a 14, se establecen las definiciones legales y las reglas generales de procedimiento para realizar una denuncia, invocando la Ley 20.609 en el caso de ser víctima de discriminación.

La inspiración de esta ley, la de no discriminación, se recoge de los principios fundamentales del derecho internacional de los derechos humanos, por lo que su valor jurídico constitucional fundamental se enraíza profundamente en la noción de dignidad de la persona (Díaz, 2013). Reconoce, como señalan Mallea y Canales (2018, p. 132), “diversas situaciones o características de determinados grupos de la sociedad que los hacen vulnerables y posibles sujetos de actos discriminatorios, con la intención de consagrar la igualdad ante la ley como principio fundante, por lo que, en consecuencia, se debía respetar en todas las relaciones sociales e instituciones”. Por lo tanto, de acuerdo con Gauché (2014), hay elementos estructurales que se constituyen en la desigualdad de tratamiento como forma de una expresión discriminatoria, los cuales pueden ser la distinción, exclusión, preferencia, limitación o restricción.

4. Método

Diseño de estudio

Es una investigación cuantitativa, ya que se midieron numéricamente las prácticas laborales relacionadas con la discriminación y la inclusión laboral de las PeSD, cuyo

alcance exploratorio pretende conocer este fenómeno en la ciudad de Arica, Chile, al no haber estudios previos cuya población de estudio sea de esta ciudad. Además, es de tipo descriptivo, ya que solamente se describen estadísticamente los resultados a partir de las dimensiones, una vez operacionalizadas las variables, del instrumento aplicado. Finalmente, es transversal, ya que se midió en un solo momento.

Población de estudio

Para hacer aplicable el estudio, se tenía como limitante que las empresas seleccionadas de la ciudad de Arica contaran con un número mínimo de 100 trabajadores, para las cuales la ley les exige la contratación de a lo menos un 1% de personas en situación de discapacidad. Ese universo constó con 33 posibles empresas seleccionadas, las cuales fueron evaluadas para constatar el número total de trabajadores que eran parte de su dotación. Esta investigación arrojó como resultado que solo 16 organizaciones de la ciudad cumplían con este requisito. De esta forma, se obtuvo un 69% de participación, es decir, 11 de ellas accedieron a responder y solo 5 declinaron en su colaboración.

Instrumento

Se aplicó una encuesta a las grandes empresas de la ciudad de Arica. Dicha encuesta constó de dos partes. La primera de ellas tiene relación con las leyes 20.422 y 21.015, mientras que la segunda tiene relación con la Ley 20.609. La encuesta fue trabajada en conjunto con los profesionales de SENADIS de la región de Arica y Parinacota, el cual fue modificado para captar la información requerida por el estudio.

La primera parte de la encuesta constó de 27 preguntas, enfocadas en el análisis de la inclusión laboral de las personas con

discapacidad en el entorno laboral. La segunda parte de la encuesta constó de 25 preguntas, enfocadas en el análisis de las medidas de control contra la discriminación. Están distribuidas en los siguientes campos de evaluación:

- Campo de evaluación A. “Información general”. Se busca compilar la información de las organizaciones en relación con la temática de la discapacidad de forma amplia. Está compuesto por nueve preguntas de respuestas cerradas y una abierta, en las que se consulta la existencia de conocimientos sobre las leyes 20.422 y 21.015, si dentro de la organización trabaja actualmente alguna persona en situación de discapacidad e información con respecto a estas personas, aludiendo a su edad, nivel educacional, tipo de discapacidad, cargo que desempeña dentro de la empresa y calidad contractual.
- Campo de evolución B. “Políticas, normas y procedimientos”. Se aspira a conocer si las organizaciones poseen doctrinas guiadas hacia la inclusión de personas con discapacidad dentro de la organización. Este campo está compuesto por cuatro preguntas de respuestas cerradas, entre las cuales se pregunta la existencia de plan estratégico, mecanismos de análisis y seguimiento, medidas tendientes a mantener a trabajadores que han adquirido una discapacidad en el trabajo y plan de emergencia o sistema de evacuación que incluya a sus trabajadores con discapacidad.
- Campo de evaluación C. “Capacitación al personal en lo referente a la inclusión laboral”. Se espera determinar si la organización cuenta con programas de capacitación inclusivos. El campo está compuesto por cuatro preguntas de respuestas cerradas, las que están dirigidas a identificar la exis-

tencia de programas de capacitación enfocados en la información y concienciación, trato adecuado, correcto uso del lenguaje y eliminación de conductas discriminatorias. Además de capacitación al personal en situación de discapacidad, orientada a fomentar la adquisición de habilidades, capacidades y competencias para su máximo desarrollo profesional; y también la existencia de personal con formación en lengua de señas o sistemas tecnológicos ajustados a las necesidades de las PeSD.

- Campo de evaluación D. “Instalaciones y accesibilidad”. Se pretende conocer cuáles son las condiciones de accesibilidad que existen dentro de la edificación de la organización. Este campo está compuesto por nueve preguntas en escala de Likert de 1-5, en la que 1 representa un “totalmente insatisfactorio” y 5 “totalmente satisfactorio”. Se diseñó como escala de Likert para conocer la presencia de los elementos necesarios para la accesibilidad.

La segunda parte de la encuesta consta de 25 preguntas enfocadas en el análisis de las medidas de control contra la discriminación. Están distribuidas en los siguientes campos de evaluación:

- Campo de evaluación A. “Información general”. Se busca compilar la información de las organizaciones sobre los conocimientos en relación con las políticas de Estado contra la discriminación. Está compuesto por cinco preguntas de respuestas cerradas, en las que se consulta la existencia de conocimientos sobre la Ley 20.609, sus medidas, exigencias y sanciones, además de los tipos de discriminación que define la ley. Asimismo, si dentro de la organización se han presentado casos de dicha índole.
- Campo de evolución B. “Políticas, normas y procedimientos”. Se aspira a conocer si

las organizaciones poseen medidas de control contra la discriminación dentro de la organización. Este campo está compuesto por seis preguntas de respuestas cerradas, entre las cuales se pregunta la existencia de un reglamento interno o de políticas y medidas que apunten a evitar la discriminación, un manual de procedimientos y medidas sancionatorias para quienes cometan estos hechos. Asimismo, a la existencia de mecanismos que estén orientados al apoyo y al seguimiento de los posibles casos.

- Campo de evaluación C. “Instalaciones”. Se espera determinar si la organización cuenta con departamentos o espacios destinados al apoyo de los casos de discriminación que se podrían suscitar. El campo está compuesto por siete preguntas de respuestas cerradas, las que están dirigidas a identificar la existencia de áreas, departamentos o espacios físicos destinados a atender casos de discriminación, además de un área jurídica para brindar apoyo o asesoría legal. Por otra parte, busca verificar la existencia de materiales de apoyo, desde afiches informativos que promuevan el respeto a la diversidad hasta el reglamento interno que destaque los valores de la organización. Por último, comprobar medios tecnológicos que apoyen el contacto y la seguridad de los trabajadores, como las cámaras de seguridad o los medios de comunicación directos.
- Campo de evaluación D. “Capacitación al personal en lo referente a la discriminación”. Se pretende evaluar los programas o las capacitaciones que se les realizan a los trabajadores que apunten a su crecimiento, aceptación y empatía. Este campo está compuesto por siete preguntas en escala de Likert de 1-5, en la que 1 representa un “totalmente insatisfactorio” y 5 “totalmente satisfactorio”. Se diseñó como escala de

Likert para poder conocer las fortalezas y debilidades en cuanto a capacitación e intervención en relación con el tema.

Análisis de los datos

La tabulación y el análisis descriptivo mediante frecuencias y porcentajes de los datos se hizo utilizando *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Los criterios fueron los siguientes: en relación con la descripción sociodemolaboral de la población de estudio, es decir, las PeSD que trabajaban en las empresas que son parte de esta investigación, se ocuparon los criterios de cantidad de PeSD en calidad de trabajador en cada empresa, la edad, el nivel educacional, el tipo de discapacidad, el tipo de cargo y la modalidad de contrato. Por otra parte, los primeros tres campos de evaluación (A, B y C) de las dos partes (I y II) del instrumento fueron agrupados de acuerdo con las alternativas de las respuestas: sí y no. Mientras, el último campo de evaluación (D) de las dos partes fue presentado de acuerdo con la escala de Likert, desde “totalmente insatisfactorio” a “totalmente satisfactorio”

5. Resultados

Los resultados con respecto a los conocimientos generales de las leyes de la parte I, según se ve en la **tabla 1**, muestra que el 64% de las empresas encuestadas declaró tener conocimientos en relación con estas políticas de Estado. Sin embargo, el siguiente resultado contrasta el interés declarado por las empresas, ya que solo el 9,1% del total de empresas cuenta con el “Sello Chile Inclusivo”, que consiste en un reconocimiento público que entrega el gobierno a través del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) a quienes materialicen, es decir, hagan efectivo su compromiso en materia de inclusión laboral de PeSD. Aunque son pocas las empresas que tienen el sello, el porcentaje

de empresas que cuentan con personal en situación de discapacidad alcanza el 72,7%, pero nuevamente se contrasta el resultado, ya que menos de la mitad de ellas cumplen con los requisitos legales (Ley 21.015, 2017), específicamente, con el 1% de contrataciones que deben tener de PeSD según el número total de trabajadores con los que cuentan.

En la segunda parte, la muestra arrojó resultados superiores al 50% de las empresas, debido a que el 63,6% de las empresas dice contar con los conocimientos sobre dicha ley, restando solo a un 36,4% de las organizaciones al debe en el tema. Dentro de esta parte, se consultó a las empresas si se había presentado algún caso en donde alguno de los trabajadores haya sufrido discriminación dentro de la institución. La investigación arrojó que el 72,7% de las organizaciones respondió no haber tenido ningún inconveniente relacionado con casos de discriminación, lo cual es una cifra positiva. No obstante, el 27,3% declaró haber vivido situaciones de discriminación

Por otra parte, con relación a la pregunta sobre si la empresa cuenta con PeSD dentro de la dotación de su personal, la **tabla 2** muestra los datos descriptivos de índole sociodemolaboral de las PeSD. Por ejemplo, el rango de edad que existe dentro de los trabajadores con discapacidad. Al analizar los datos se puede apreciar que el rango de trabajadores de entre 30 y 49 años representa el mayor porcentaje de participación, obteniendo un 45%, mientras que el rango de edad conformado por los trabajadores de entre 18 y 29 años representa un 33% de participación dentro del área laboral. Esto demuestra, a su vez, que estos dos primeros rangos de personas en situación de discapacidad, es decir, los más jóvenes, son quienes logran una mayor y mejor inserción laboral dentro de la ciudad. Por otro lado, si bien el rango

de edad dispuesto por los trabajadores de 60 años o más arrojó un 25% de participación, el conformado por las edades de 50 a 59 años no obtuvo participación.

Por otro lado, en cuanto al nivel educativo con que contaban los trabajadores en situación de discapacidad que eran parte de las organizaciones, fueron presentadas cinco afirmaciones dentro de las cuales un 75% de los trabajadores, es decir, la gran mayoría de ellos, cuenta con una educación media completa y, por el otro lado, un 25% posee una carrera técnica como herramienta para el desempeño en el área laboral. Finalmente, en cuanto al tipo de discapacidad que poseen los trabajadores, la discapacidad física, entendiéndose como toda limitante o impedimento del desempeño motor de la persona (Kinnear, *et al.* 2020), predominó con un 70% de representación dentro de los tipos. Mientras, la discapacidad cognitiva, entendida como un limitante que se manifiesta en déficits del funcionamiento intelectual, como razonamiento, solución de problemas, planificación, pensamiento abstracto, toma de decisiones, aprendizaje académico, entre otros (Peijen y Wilthagen, 2020), fue el segundo tipo que se presenció dentro de los trabajadores, figurando en la investigación con un 30% de representación.

Otra de las variables presentes fue el tipo de cargos que desempeñaban las PeSD. Los resultados indican que los puestos ocupados en empresas encuestadas son los relacionados con tareas administrativas u operarias representadas por 44% y 45% respectivamente. En un tercer lugar, y representando el 11% de participación, está el cargo de supervisor.

Finalmente, con respecto a la modalidad contractual que tienen las PeSD, se presentaron tres opciones, de las cuales solo se registraron dos tipos de contratación: plazo fijo e indefinido. El tipo de contrato a plazo fijo es aquel que, debido a su naturaleza, establece un plazo o un término para su conclusión, del cual 62% de las PeSD están bajo esta modalidad. Mientras, el tipo de contrato indefinido, que se acuerda sin establecer límites en cuanto a su duración y permanece vigente en el tiempo hasta que la empresa o el trabajador deciden poner término, solo representó un 38%.

Tabla 1. Resultados sobre el conocimiento de las leyes 20.422 y 21.015 de las empresas

	fi (%)	
	Sí	No
Parte I: Leyes N° 20.422 y N° 21.015		
Tiene conocimientos en relación con las leyes N°20.422 y n°21.015 que establecen normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión laboral con personas en situación de discapacidad	9 (81,8%)	2 (18,2%)
Tiene conocimientos sobre el "Sello Chile Inclusivo"	5 (45,5%)	6 (54,5%)
Posee el Sello Chile Inclusivo	1 (9,1%)	10 (90,9%)
Dentro de la dotación de personal de la organización, hay alguna persona en situación de discapacidad	8 (72,7%)	3 (27,3%)
Parte II: Ley N° 20.609		
Tiene conocimientos en relación con la ley N°20.609 que establece medidas contra la discriminación	7 (63,6%)	4 (36,4%)
Tienen conocimientos en relación con las medidas, exigencias y sanciones que aplica la ley recién mencionada	7 (63,6%)	4 (36,4%)
Conoce a cabalidad los tipos de discriminación que define la ley	7 (63,6%)	4 (36,4%)
Se ha presentado en alguna oportunidad algún caso en donde alguno de los trabajadores haya sufrido y/o recibida discriminación dentro de la institución	3 (27,3%)	8 (72,7%)

Tabla 2. Información sociodemolaboral de las PeSD en las empresas

	fi (%)
N° de PeSD que trabajan en cada empresa	
0	3 (27,3%)
1	5 (45,5%)
2	2 (18,2%)
40	1 (9,1%)
Rango de edad	
18-29	3 (37,5%)
30-39	4 (44,4%)
60 o más	2 (22,2%)
Nivel educativo	
Educación media	6 (75%)
Educación Superior Técnica	2 (25%)
Tipo de discapacidad	
Física	7 (70%)
Cognitiva	3 (30%)
Tipo de cargo en la empresa	
Operario	4 (44,4%)
Administrativo	4 (44,4%)
Supervisor	1 (11,1%)
Modalidad de contrato	
Plazo fijo	5 (62,5%)
Indefinido	3 (37,5%)

Con respecto a las políticas, normas o procedimientos de las empresas, se resaltan los resultados más interesantes para este estudio. Como se ve en la **tabla 3** con respecto a la parte I, el 73% de las empresas encuestadas respondió afirmativamente sobre contar con políticas, normas o procedimientos internos para evitar casos de discriminación entre los trabajadores, lo cual es un gran avance en la materia. Por otra parte, el 24% declaró no contar con lo mencionado para evitar casos de discriminación, dejando a la deriva a sus funcionarios en el tema que nos aqueja. Incluso, solo un 27% cuenta con políticas para

mantener a los trabajadores ante eventuales situaciones en donde su condición pase a ser la de una PeSD.

En relación con la parte II, el 100% dice tener reglamentos internos o políticas sobre medidas de prevención frente a la discriminación. Incluso, un 91% dice contar con medidas sancionatorias en el caso que se presenten episodios discriminatorios, aunque solo un 55% posee medidas o procedimientos legales para apoyar a las víctimas de discriminación.

Tabla 3. Resultados sobre las políticas, normas o procedimientos de las empresas en relación con las PeSD

	fi (%)		
	Sí	No	N/a
Parte I: Ley N° 20.422 y N° 21.015			
La organización dispone de estrategias institucionales dentro de sus políticas que incorpore acciones para la inclusión laboral de personas con discapacidad	4 (36,4%)	7 (63,6%)	0 (0%)
Existen mecanismos orientados al análisis y seguimiento de trabajadores en situación de discapacidad (permanencia, índice de rotación o remuneración) y establecer una comparación con el resto de los trabajadores	3 (27,3%)	8 (72,7%)	0 (0%)
La organización cuenta con un plan de emergencias y sistemas de evacuación que incluya a sus trabajadores en situación de discapacidad	2 (18,2%)	8 (72,7%)	1 (9,1%)
Existen políticas tendientes a mantener a trabajadores que han adquirido una discapacidad	3 (27,3%)	8 (72,7%)	0 (0%)
Parte II: Ley N° 20.609			
Existe en el reglamento interno de la institución, políticas o medidas que apunten a evitar casos de discriminación entre los trabajadores	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Cuentan con medidas sancionatorias para los trabajadores que provoquen o sean parte de episodios de discriminación	10 (90,9%)	1 (9,1%)	0 (0%)
La empresa pone en conocimiento a los trabajadores de la institución sobre las sanciones anteriormente mencionadas (mediante inducción, entrega de material de apoyo o reglamento interno)	8 (72,7%)	3 (27,3%)	0 (0%)
Existe actualmente un manual de procedimientos para tener conocimientos de los pasos a seguir en caso de que ocurra algún tipo de discriminación en la organización	6 (54,5%)	4 (36,4%)	1 (9,1%)
Existen mecanismos que estén orientados al apoyo y seguimiento de los casos en donde trabajadores haya recibido o puedan recibir algún tipo de ataque discriminatorio	7(63,6%)	4(36,4%)	0 (0%)
Existen medidas o procedimientos legales en apoyo a la/las víctima/s	6(54,5%)	4(36,4%)	1(9,1%)

En cuanto a las capacitaciones e instalaciones de las empresas con respecto a las PeSD, se describen los principales resultados. Sobre la parte I, en la **tabla 4** se observa que un 46% tiene programas de capacitación con respecto a las PeSD y a los programas de formación para el trato adecuado. Lo anterior se complementa con que también un 46% tiene programas relacionados con el buen trato entre los trabajadores. Sin

embargo, solo un 18% cuenta con programas que se ajusten a las necesidades de las PeSD. En cuanto a la parte II, un 73% cuenta con un área especializada para los casos de discriminación, un 55% cuenta con un área jurídica que brinda asesoramiento legal y un 73% cuenta con canales de comunicación para que los trabajadores puedan realizar denuncias en materia de discriminación.

Tabla 4. Resultados de las preguntas sobre las capacitaciones e instalaciones de las empresas con respecto a las PeSD

	fi (%)		
	Sí	No	N/a
Parte I: Ley N° 20.422 y N° 21.015			
Existen programas de capacitación sobre información y concientización en relación con las personas en situación de discapacidad (dirigidas a todos los trabajadores de la entidad)	5 (45,5%)	6 (54,5%)	0(0%)
Existen programas de formación sobre el trato adecuado como compañeros de trabajo, correcto uso del lenguaje, eliminación de actitudes discriminatorias y prejuicios	5 (45,5%)	6 (54,5%)	0(0%)
La institución cuenta con personal capacitado en Lenguaje de Señas o Sistema Tecnológico que permita la atención de personas con discapacidad	2 (18,2%)	8 (72,7%)	1 (9,1%)
Existen programas de capacitación ajustado a las necesidades de las personas en situación de discapacidad y orientados a fomentar la adquisición de habilidades, capacidades y competencias para su máximo desarrollo profesional	2 (18,2%)	9 (81,8%)	0(0%)
Parte II: Ley N° 20.609			
Existe un área o departamento dentro de la organización especializada en atender posibles casos de discriminación	8 (72,7%)	3 (27,3%)	0(0%)
La organización cuenta con un espacio físico y neutral en donde tratar los problemas que se puedan generar con relación al tema de la discriminación, entre compañeros de trabajo con la intervención de un mediador imparcial	7 (63,6%)	4 (36,4%)	0(0%)
La organización cuenta con un área jurídica (interna o externa) que brinde apoyo y asesoramiento legal a trabajadores que puedan llegar a ser víctimas de discriminación	6 (54,5%)	4 (36,4%)	1 (9,1%)
Existen cámaras dentro de las dependencias con las cuales obtener evidencias audiovisuales en caso de realizarse una investigación sumaria	10 (90,9%)	1 (9,1%)	0(0%)
Cuentan los trabajadores con algún medio de comunicación directo previamente establecido para realizar denuncias en caso de sufrir o ser testigo de un acto discriminatorio (correo electrónico, número de teléfono o buzón)	8 (72,7%)	3 (27,3%)	0(0%)
Es de fácil acceso u obtención, para cada uno de los colaboradores de la organización, la normativa o reglamento interno	10 (90,0%)	1 (9,1%)	0 (0%)
Cuentan con afiches, información o material visual dentro de las instalaciones que promueva los valores y el respeto a la diversidad	6(54,5%)	5 (45,5%)	0(0%)

Finalmente, en relación con la satisfacción con respecto a las instalaciones, accesibilidad y capacitación, se puede ver en la **tabla 5** que, en relación con la parte I, si se suman las opciones “totalmente satisfecho” y “satisfecho”, se destaca que un 55% está satisfecho con el fácil accionamiento al acceso de las dependencias, un 64% en relación con el fácil tránsito por pasillos, corredores y puertas de interior por parte de los usuarios de silla de ruedas y el libre acceso a la ruta accesible. Por otro lado, como puntos débiles, sumando las opciones “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho”, un 64% se declara insatisfecho con respecto a las sillas de ruedas para el uso de trabajadores o clientes que puedan requerirlas y un 55% con respecto a la existencia de baños accesibles para el uso de personas con dificultades motoras.

En relación con la parte II, los resultados, aplicando la misma lógica aritmética, indican que el 36% de las empresas encuestadas declara como “satisfactoria” las capacitaciones a su personal, otro 46% como “regular” y finalmente un 18% como “insatisfactorio”.

Concretamente, de las siete evaluaciones que eran parte del segmento, se destaca con un 63% de “satisfacción” el contar con instancias o actividades que fomenten la participación, el diálogo y el compañerismo entre los distintos niveles de la organización, y de manera negativa con un 46% de “total insatisfacción” la inversión en programas, actividades o profesionales externos para dar apoyo y contención a trabajadores que puedan ser víctimas de hechos discriminatorios.

Tabla 5. Resultados sobre la escala de satisfacción de las instalaciones, accesibilidad y capacitación de las empresas con respecto a las PeSD

Parte I: Ley N° 20.422 y N° 21.015	Totalmente satisfecho	Satisfecho	fi (%)			Totalmente insatisfecho
			Regular	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	
El acceso al edificio presenta desniveles	0 (0%)	1 (9,1%)	8 (72,7%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	
El acceso a las dependencias es de fácil accionamiento	3 (27,3%)	3 (27,3%)	3 (27,3%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	
Existe una rampa de acceso claramente identificable	3 (27,3%)	3 (27,3%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	3 (27,3%)	
La vía de evacuación es parte de la ruta accesible y se encuentra conectada a zona de seguridad	4 (36,4%)	3 (27,3%)	2 (18,2%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	
En todo su recorrido, la ruta accesible se encuentra libre de elementos que interfieran su ancho mínimo como extintores, basureros, muebles o elementos ornamentales	4 (36,4%)	3 (27,3%)	2 (18,2%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	
La institución cuenta con sillas de rueda para el uso de trabajadores o clientes en el caso de ser requeridas	1 (9,1%)	2 (18,2%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	6 (54,5%)	
Una persona cuenta con sillas de ruedas para el uso de trabajadores o clientes en el caso de ser requeridas	3 (27,3%)	3 (27,3%)	3 (27,3%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	
Los pasillos, corredores y puertas interiores de las dependencias permiten el tránsito libre de personal con dificultad para	4 (36,4%)	3 (27,3%)	2 (18,2%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)	

movilizarse sin inferir la circulación					
Existen baños accesibles para el uso de personas con dificultades motoras que se encuentran claramente señalados	0 (0%)	3 (27,3%)	2 (18,2%)	1 (9,1%)	5 (45,5%)
Parte II: Ley N° 20.609					
Existen programas de capacitación sobre información y concientización en relación con la discriminación para los trabajadores de la entidad	0 (0%)	2 (18,2%)	3 (27,3%)	2 (18,2%)	4 (36,4%)
Existen programas de formación sobre el trato adecuado, correcto uso del lenguaje, eliminación de actitudes discriminatorias, de segregación y prejuicios	1 (9,1%)	4 (36,4%)	2 (18,2%)	2 (18,2%)	2 (18,2%)
La institución cuenta con instancias o actividades que fomenten la participación, el diálogo y el compañerismo entre los distintos niveles de organización	0 (0%)	7 (63,6%)	2 (18,2%)	1 (9,1%)	1 (9,1%)
Cuentan con personal capacitado para prestar la ayuda necesaria a los trabajadores que hayan sufrido algún tipo de discriminación dentro de la organización	0 (0%)	5 (45,5%)	2 (18,2%)	3 (27,3%)	1 (9,1%)
La organización invierte o ha invertido en programas, actividades o profesionales externos para dar apoyo y contención a trabajadores que puedan ser víctimas de hechos discriminatorios	0 (0%)	1 (9,1%)	3 (27,3%)	2 (18,2%)	5 (45,5%)
La organización invierte o ha invertido en programas, actividades o profesionales externos para realizar actividades recreativas que fomenten la comunicación y empatía entre compañeros de trabajo	1 (9,1%)	4 (36,4%)	1 (9,1%)	2 (18,2%)	3 (27,3%)

6. Discusión

Si bien los resultados indican no solo una cierta tendencia de las empresas a tener conocimientos sobre las leyes relacionadas a la inclusión y la no discriminación laboral, sino también a contar con las adecuaciones físicas para el acceso de las PeSD, sostenemos que los resultados no distan de otras realidades de países más avanzados. Esto quiere decir que, a pesar de los avances legislativos, la literatura aún demuestra que persisten las dificultades para las PeSD. Por ejemplo, en Noruega, las percepciones de obstáculos laborales por parte de una muestra de jóvenes de Oslo con discapacidad visual indican que, aunque dicho país ha implementado una legislación contra la discriminación

que, en parte, tiene como objetivo fomentar un mercado laboral abierto e inclusivo y promover la no discriminación en el proceso de contratación, las condiciones laborales para las PeSD todavía no son abiertas, inclusivas e iluminadas (Chhabra, 2020).

Incluso, el hecho de que más de la mitad de las empresas no cuenten con programas de capacitación para el buen trato entre los colegas, refleja que la discriminación contra las PeSD todavía está arraigada en la cultura y, con ella, en las prácticas institucionales de las entidades que trabajan con y para las personas con discapacidad, incluidas las que participan en el proceso de integración en el mercado laboral con algunas disposiciones legislativas (Baciu y Lazar, 2017).

Otro punto a destacar es el porcentaje de insatisfacción con respecto a la tenencia de sillas de rueda por parte de la empresa. Como señala Martínez-Martínez *et al.* (2020), esto indica una carencia alarmante, que es que una de las principales barreras es tanto el diseño de la infraestructura urbana, como las calles y banquetas, como la falta de transporte urbano adecuado que facilite su transportación, lo cual claramente incorpora el acceso de sillas de ruedas. Sin embargo, vale destacar, en cuanto a la satisfacción de las empresas que cuentan con recursos físicos para facilitar la vida laboral de las PeSD, que estas intervenciones de gestión de la discapacidad son accedidas principalmente por grandes empresas que tienen suficientes recursos para establecer un sistema de gestión de la discapacidad (Zheng *et al.*, 2020).

Sin perjuicio de lo anterior, los resultados, al mostrar variaciones porcentuales —es decir, no todas las empresas respondieron positivamente— en cuanto al conocimiento de las leyes, demuestran que el tratamiento y las experiencias de las PeSD en el lugar de trabajo da lugar a los contrastes, con diferentes experiencias que van desde el aislamiento y la discriminación hasta la inclusión e integración en el otro extremo (Suresh y Dyaram, 2020).

La parte I, sobre las capacitaciones e instalaciones de las empresas con respecto a las PeSD, los bajos resultados positivos, es similar en Lindsay *et al.* (2019) en una revisión sistemática para describir la prevalencia y los procesos de revelación de discapacidades para personas con trastorno del espectro autista, que las limitaciones de la divulgación a los empleadores implican experimentar estigma y discriminación. Los factores que afectan las decisiones de divulgación incluyen la edad en el momento del diagnóstico, las demandas sociales del trabajo y las políticas del lugar, mientras

que los tipos de adaptaciones deseadas incluyeron ajustes al proceso de la entrevista de trabajo, horarios (es decir, flexibilidad, trabajar desde casa), contenido o condiciones de trabajo, entorno (es decir, iluminación, espacio tranquilo); apoyo con habilidades comunicativas y sociales; y formación sobre concienciación sobre la discapacidad para sus compañeros de trabajo. Requerimientos que no son efectivos al momento que las propias empresas no cuentan con sus capacitaciones e instalaciones.

Las PeSD, generalmente, experimentan desafíos de avance profesional y alcanzan la meseta profesional. La falta de conocimiento de los gerentes y colegas sobre la discapacidad tiene un impacto adverso en las carreras de las personas que viven con una discapacidad, por lo que las prácticas de recursos humanos, especialmente las oportunidades de promoción, discriminan a los empleados con discapacidades (Porgieter, *et al.*, 2017), lo cual puede explicar por qué se alcanzaron, en algunos ítems, porcentajes no menores de alta insatisfacción en la escala de satisfacción de las instalaciones, accesibilidad y capacitación de las empresas con respecto a las PeSD.

Por todo esto, una efectiva capacitación e instalación de medios apropiados para las PeSD mejora su inclusión laboral. De hecho, en otra revisión sistemática sobre la efectividad de las intervenciones basadas en evidencia para aumentar el empleo de PeSD, llevada a cabo por Smith *et al.* (2017), encontraron pruebas sólidas de apoyo continuo y capacitación en habilidades sociales relacionadas con el trabajo antes y durante el empleo competitivo para PeSD. Además, encontraron evidencia moderada que les respaldaba la simulación y el uso de tecnología de asistencia, especialmente aplicaciones para dar pistas y apoyo de pares para aumentar la participación laboral.

Con respecto a las políticas, normas o procedimientos de las empresas en relación con las PeSD, en otros países las normas jurídicas distinguen entre “empresa pública” y “privada”. Ejemplo de lo anterior se encuentra en Alemania, donde la discriminación en la vida laboral se aborda en la Ley General de Igualdad y Código Social, donde se indica que los empleadores públicos tienen la obligación legal de invitar a un solicitante a una entrevista de trabajo si el solicitante revela que tiene una discapacidad grave, pero no existe tal obligación para las empresas privadas (Fiala, 2018).

Sin embargo, lo anterior no limita a que las empresas privadas puedan tener iniciativa. Por ejemplo, en Australia, son los conocidos Planes de Acción de Accesibilidad por la Red Australiana sobre Discapacidad, una señal externa de la intención de una organización de eliminar la discriminación e identificar cómo está trabajando la organización hacer que sus productos, servicios o lugar de trabajo sean accesibles a las personas con discapacidad (Muir y Carroll, 2020).

Parte importante de la discriminación implica el trato y el cómo se relacionan los colegas del trabajo con las PeSD. Más del 50%, si se toma en cuenta la parte II de la **tabla 3**, de las empresas de la población de estudio, cuentan con normativa interna, lo que les permite contar con herramientas normativas frente a las actitudes desdeñosas y desalentadoras de los empleadores. De hecho, en Meltzer *et al.* (2020), en una investigación que examina las barreras sistémicas que enfrentan las PeSD para encontrar y mantener un trabajo en empleos abiertos, algunas personas notaron actitudes despectivas de los empleadores debido a su discapacidad, lo que afectó su búsqueda de trabajo en empleos abiertos, ya que sentían que muchos empleadores asumían que no podrían

cumplir efectivamente un rol, sin hablar con ellos o sin escuchar a sus empleados su propia perspectiva sobre su capacidad para emprender el trabajo.

Finalmente, en cuanto a la inclusión laboral, en relación con la parte I de la **tabla 3**, los resultados se pueden confrontar con el caso de Italia. En Agovino *et al.* (2019), cuyo estudio examina el marco político italiano sobre el empleo de PeSD, concluyen que se requiere que la red de estructuras locales trabaje de manera sistemática hacia la inclusión social de las PeSD. Sin embargo, la aplicación relacionada de la ley ha sido delegada a la emanación de decretos por parte del gobierno local, lo que ha generado disparidades en su implementación. Lo anterior es importante recalcar, ya que, en la medida que se aplique efectivamente la inclusión laboral de las PeSD, de acuerdo con Cho y Sultana (2017) en un estudio sobre la exploración de las percepciones y actitudes laborales de los empleados y cómo se relacionan con el compromiso organizacional y el desempeño laboral, los efectos directos de las características de la diversidad reflejan el fuerte impacto del imperativo cultural en las percepciones y el comportamiento de las personas.

7. Conclusiones

Como se ha indicado anteriormente, para realizar el análisis de las prácticas laborales en relación con las leyes 20.422, 21.015 y 20.609, en las grandes empresas de la ciudad de Arica se aplicó un instrumento de evaluación que se dividió en dos partes.

Con respecto a la parte I, en relación con las condiciones estructurales necesarias para la accesibilidad e implementos para las PeSD, los resultados mostrados resultan satisfactorios. Así, se aprecia en este criterio que las empresas, a partir de lo que respondieron,

cuentan con sus edificaciones y oficinas en condiciones recomendables para que las PeSD puedan desarrollar su trabajo de forma autónoma, efectiva y segura. Es más, en seis de las nueve variables asignadas para medir este criterio de evaluación, los porcentajes superan el 50%. Las restantes tres variables quedan al debe en temas relacionados con los desniveles que presentan los accesos a las instalaciones, la implementación de sillas de ruedas para el uso de trabajadores o clientes y los baños accesibles para el uso de personas con dificultades motoras que se encuentren claramente señalados.

A pesar de lo anterior, los resultados de ese ítem hacen suponer que las empresas y entidades participantes son inclusivas y cuentan con las condiciones necesarias para recibir dentro de sus colaboradores a una persona en situación de discapacidad. Sin embargo, todo el panorama cambia al momento de analizar los siguientes dos criterios: i) las políticas, normas y procedimientos de intermediación laboral; y ii) el desarrollo de programas de capacitación al personal en lo referente a la inclusión de PeSD. En ambos criterios los resultados son negativos, ya que en el primer criterio solo un 27% tiene un cumplimiento con respecto a las políticas de intermediación laboral y un 36% tiene estrategias institucionales dentro de sus políticas, que incorporen acciones para la inclusión laboral de PeSD.

En cuanto a la parte II, se observó, al igual que en la primera parte de esta evaluación, que los resultados son satisfactorios. Las organizaciones declaran contar, dentro de sus dependencias, con departamentos, oficinas e implementos de apoyo para dichos fines. La evidencia de lo afirmado en el enunciado anterior es que las siete categorías a evaluar dentro del segmento obtuvieron porcentajes positivos, todas por sobre el 55%.

Asimismo, se observan resultados positivos en cuanto a la evaluación de las políticas, normas y procedimientos instaurados por las organizaciones, alcanzando un 73%, donde las cifras más bajas las presentaron las medidas o procedimientos legales en apoyo a los afectados con un 55%; y las más altas por parte de la existencia de reglamentos internos dentro de las instituciones, que apunten a evitar casos de discriminación entre los trabajadores, representadas por un 100%.

Sin embargo, a pesar de contar con las instalaciones y las políticas necesarias para abordar y/o evitar los casos de discriminación, en el caso del segmento enfocado al desarrollo de programas de capacitación al personal en lo referente al tema, los resultados son más bien regulares si es que se opta por no sumar las categorías de las respuestas, ya que un 36% de las empresas encuestadas declara como “satisfactorias” las capacitaciones a su personal, otro 46% como “regulares” y finalmente un 18% como “insatisfactorias”. Así, se puede apreciar el moderado resultado, el cual refleja que, si bien existe un avance en el tema, no es lo esperado en cuanto al desarrollo de habilidades en relación con la prevención de la discriminación.

Concretamente, de las siete evaluaciones que eran parte del segmento, se destaca con un 63% de “satisfacción” el contar con instancias o actividades que fomenten la participación, el diálogo y el compañerismo entre los distintos niveles de la organización, y de manera negativa con un 46% de “total insatisfacción” la inversión en programas, actividades o profesionales externos para dar apoyo y contención a trabajadores que puedan ser víctimas de hechos discriminatorios.

Los resultados, analizados en conjunto, permiten concluir que las empresas de Arica, participantes de la investigación, responden

positivamente a los conocimientos de las leyes relacionadas a las PeSD. Algunas de las empresas cuentan efectivamente con políticas y normas con respecto a este tema, como también con instalaciones y accesos para las PeSD, sin embargo, yendo a lo particular de los resultados, todavía se refleja insuficiencia por parte de las empresas, por ejemplo, en el desarrollo de programas de capacitación al personal y en las políticas, normas y procedimientos de intermediación laboral.

Finalmente, se sugiere que futuras líneas de investigación puedan enfocarse particularmente a cada tipo de discapacidad, considerando que una PeSD física no enfrenta las mismas barreras que una que tiene una discapacidad intelectual, por lo que las empresas pueden tener diferentes reacciones dependiendo de la discapacidad. Por reacciones se debe entender tanto el tipo de política interna que manejen, incluyendo programas, reglamentos, etcétera, como las instalaciones físicas que posean. Otra línea de investigación que se sugiere no solo es que pueda ampliarse el número de la población de estudio, sino también dividirla entre los empleadores y los empleados, de manera de recoger datos de cada uno de estos y así contrastarlos. Además, no necesariamente se puede medir la discriminación y la inclusión laboral de las PeSD utilizando como base la normativa legal, sino que también puede medirse desde otras perspectivas, como la psicológica, económica o sociológica.

Referencias

Alcover, C. y Pérez, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: Problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 206-223. <http://>

scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500013.

Agovino, M., Marchesano, K. y Garofalo, A. (2019). Policies based on mandatory employment quotas for disabled workers: The case of Italy. *Modern Italy*, 24(3), 295-315. <https://doi.org/10.1017/mit.2019.14>.

Aravena, A. y Alt, C. (2012). Juventud, migración y discriminación. *Última década*, 36, 127-140. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362012000100006.

Baciu, E. L. y Lazar, T. A. (2017). Between equality and discrimination: Disabled persons in Romania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 13(51E), 5-19. <https://doi.org/10.24193/tras.51E.1>.

Castellano, A. y Quintana, P. (2019). La inclusión laboral de personas en condición de discapacidad. *Espirales*, 3(30), 77-86. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09687599.2020.1816905>.

Chhabra, G. (2020). Turning a blind eye to employers' discrimination? Attitudinal barrier perceptions of vision impaired youth from Oslo and Delhi. *Disability and Society*, 0(0), 1-24. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.18169057>.

Cho, S. y Sultana, R. (2017). Diversity-related employee attitudes and perceptions in Bangladesh: A case study on the Bangladesh Rural advancement committee. *Asian Social Work and Policy Review*, 11(2), 143-157. <https://doi.org/10.1111/aswp.12121>.

Díaz García, Iván. (2013). Ley chilena contra la discriminación: Una evaluación desde los derechos internacional y constitucional. *Revista chilena de derecho*, 40(2), 635-668. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372013000200011>.

Díaz, X., Mauro, A., Ansoleaga, E. y Toro, J. P. (2017). Violencia de género en el trabajo en

- Chile: Un campo de estudio ignorado. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 42-48. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100042.
- Fernández-Morales, F. H. y Duarte, J. E. (2016). Retos de la inclusión académica de personas con discapacidad en una universidad pública colombiana. *Formación universitaria*, 9(4), 95-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000400011>.
- Esparza, E. (2019). Algunas reflexiones críticas sobre el derecho a la igualdad como no discriminación en Chile. *Cuestiones constitucionales*, 40, 3-37. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932019000100003.
- Espinosa, Ó. (2016). Participación laboral de personas en situación de discapacidad. Análisis desde un enfoque de género para Colombia. *Economía: teoría y práctica*, 45, 137-167. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0188-33802016000200137&lng=es&nrm=iso.
- Ferreira, M. y Rodríguez, M. (2006). Sociología de la discapacidad: Una propuesta teórica crítica. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 13(1). <https://eprints.ucm.es/id/eprint/35163/>.
- Fiala, E. (2018). A brave new world of work through the lens of disability. *Societies*, 8(2), 27. <https://doi.org/10.3390/soc8020027>.
- Fundación Nacional de Discapacidad (2014). *Discapacidad en Chile*. <http://www.fnd.cl/discapacidadenchile.html>.
- García, E. (2015). La discriminación por discapacidad como tema emergente en el contexto de los movimientos sociales contemporáneos. *Revista de la Facultad de Medicina*, 63(1), 155-160. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/50571>.
- García, N. (2009). El «enfoque de las capacidades» de Nussbaum y el concepto de «discapacidad». *Revista Légein*, 9, 101-119.
- Gauché Marchetti, X. (2014). Análisis crítico de la Ley 20.609, que establece medidas contra la discriminación, a la luz del derecho internacional de los derechos humanos y las convenciones de la OEA sobre discriminación de 2013. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 5(1), 11-58. <https://portalrevistas.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/708>.
- Gómez, C. (2014). Trabajo y flexibilidad laboral en el Estado chileno: Experiencias de mujeres a la luz del feminismo. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 13(3), 41-51. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242014000300005.
- Infante Jaras, M., Matus Cánovas, C. y Vizcarra Rebolledo, R. (2011). Razonando sobre la idea de diferencia en las políticas educativas chilenas. *Universum*, 26(2), 143-163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762011000200008>.
- Lindsay, S., Osten, V., Rezai, M. y Bui, S. (2019). Disclosure and workplace accommodations for people with autism: A systematic review. *Disability and Rehabilitation*, 0(0), 1-14. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1635658>.
- Hedlund, M. (2009). Understandings of the disability concept: A complex and diverse concept. En C. Marshall, E. Kendall, M. Banks y R. Gover, *Disabilities insights from across fields and around the world, the experience: definitions, causes and consequences* (pp. 284). Praeger.
- Hernández, M. (2015). El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. *Revista CES Derecho*, 6(2), 46-59. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192015000200004&script=sci_abstract&tlng=es.

- Kinnear, D., Rydzewska, E., Dunn, K., Hughes-McCormack, L., Melville, C., Henderson, A. y Cooper, S. A. (2020). The relative influence of intellectual disabilities and autism on sensory impairments and physical disability: A whole-country cohort of 5.3 million children and adults. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 33(5), 1059-1068. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jar.12728>.
- Kocaman, S. y Ozdemir, N. (2020). Improvement of Disability Rights via Geographic Information Science. *Sustainability*, 12(5807), 1-17. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/14/5807>.
- Malet, R. y Runswick-Cole, K. (2014). *Approaching disability: Critical issues and perspectives*. Routledge.
- Mallea Cardemil, R. y Canales Guzmán, V. (2018). Estudio de la identidad de género en Chile a la luz de la acción de no discriminación arbitraria (Ley 20.609) y el derecho a la identidad. *Anuario de Derechos Humanos*, 14, 129-140. <https://anuariocdh.uchile.cl/index.php/ADH/article/view/49408/54190>.
- Martínez-Martínez, O. A., Nikolova, S. P., Coutiño-Vázquez, B. y Ramírez-López, A. (2020). Barriers to disability inclusion: Social needs and discrimination in Mexico. *Latin American Policy*, 11(2), 254-274. <https://doi.org/10.1111/lamp.12189>.
- Meltzer, A., Robinson, S. y Fisher, K. R. (2020). Barriers to finding and maintaining open employment for people with intellectual disability in Australia. *Social Policy and Administration*, 54(1), 88-101. <https://doi.org/10.1111/spol.12523>.
- Mera, M. J., Ramírez, R., Bilbao, M. D. y Nazar, G. (2019). La discriminación percibida, la empleabilidad y el bienestar psicológico en los inmigrantes latinoamericanos en Chile. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 227-236. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000300009.
- Mitchell, D. y Sharon, S. (2012). Minority model: From liberal to neoliberal futures of disability. En N. Watson, A. Roulstone y C. Thomas, *Routledge Handbook of Disability* (pp. 42-50). Routledge.
- Montero, R. y Garcés, P. (2009). ¿Existe discriminación salarial contra la población indígena en Chile? *El Trimestre Económico*, 76(303), 645-669. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2009000300645&script=sci_arttext.
- Muir, R. y Carroll, M. (2020). It's all in the plan: A document analysis of victorian council and public library disability access and inclusion plans. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 69(1), 102-115. <https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1712883>.
- Nazar, G., y Figueroa, C. (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 14(1), 114-125. https://www.researchgate.net/publication/271589756_Creencias_estereotipicas_sobre_el_desempeno_laboral_de_trabajadores_mayores_en_Chile.
- Núñez Parra, L. (2020). Disability and Labor: The individualization of inclusion under contemporary colonial logics. *Nómadas*, 52, 61-79.
- Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: Contexto, concepto y modelos. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 16, 381-414. <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>.
- Padilla-Muñoz, A. (2011). Inclusión educativa de personas con discapacidad. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(4), 670-699. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v40n4/v40n4a07.pdf>.

- Paz-Maldonado, E. y Silva-Peña, I. (2020). Inserción laboral de personas en situación de discapacidad en América Latina. *Saúde e Sociedade*, 29(4). <https://doi.org/10.1590/s0104-12902020190724>.
- Peijen, R. y Wilthagen, T. (2020). Labour market reintegration of individuals with a physical and cognitive disability by a company-based work-experience program. *International Journal of Disability, Development and Education*, 1-19. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1034912X.2020.1802648>.
- Potgieter, I. L., Coetzee, M. y Ximba, T. (2017). Exploring career advancement challenges people with disabilities are facing in the South African work context. *SA Journal of Human Resource Management*, 15(0), 1-11. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v15i0.815>.
- Queupil, J. P. y Durán del Fierro, F. (2018). El principio de inclusión: Similitudes y diferencias en la educación escolar y superior en Chile. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 12(1), 111-128. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782018000100111>.
- Rimmerman, A. (2013). *Social inclusion of people with disabilities*. Cambridge University Press.
- Rubio Aguilar, V. (2017). Inclusión de personas en situación de discapacidad en educación superior, desde el enfoque de la responsabilidad social, en un contexto de transiciones discursivas con respecto al binomio integración/inclusión. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 11(2), 199-216. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-73782017000200013&lng=es&nrm=iso.
- Sánchez, J., Román, R., Torres, Andrea, y Loarte, M. (2019). Inserción laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en empresas turísticas de la ciudad de Loja. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 201-205. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500201&lng=es&nrm=iso.
- Shakespeare, T. (2006). *Disability rights and wrongs*. Routledge.
- Smith, D. L., Atmatzidis, K., Capogreco, M., Lloyd-Randolfi, D. y Seman, V. (2017). Evidence-based interventions for increasing work participation for persons with various disabilities: A systematic review. *OTJR Occupation, Participation and Health*, 37(2), 3s-13s. <https://doi.org/10.1177/1539449216681276>.
- Suresh, V. y Dyaram, L. (2020). Workplace disability inclusion in India: Review and directions. *Management Research Review*, 43(12). <https://doi.org/10.1108/MRR-11-2019-0479>.
- Vera, H. (2015). Calidad de la inserción laboral de las personas en situación de discapacidad en Chile. *Némesis-Institucionalidad y Grupos Sociales*, 12, 125-151.
- Vidal, R., Cornejo, C. y Arroyo, L. (2013). La inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en Chile. *Convergencia Educativa*, 2, 93-102. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:K6NVzwIh6coJ:https://www.sena-dis.gob.cl/descarga/i/1607/documento+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl>.
- Von Furstenberg, T., Iriarte, F. y Navarro, D. (2012). Búsqueda e inclusión laboral de personas con discapacidad cognitiva en Chile: Una mirada desde sus madres. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 12(1), 17-31. <https://revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/view/22049/23366>.
- Waldschmidt, A. (2018). Disability-Culture-Society: Strengths and weaknesses of a cultural model of dis/ability. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 12, 67-80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1875067218300257>.

Zheng, J., Pei, Y. y Gao, Y. (2020). Social media as a disguise and an aid: Disabled women in the cyber workforce in China. *Social Inclusion*, 8(2), 104-113. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2646>.