

**SER CAMBIO**

**VOL. 1**



Inclusión  
para un  
**CHILE  
MÁS  
GRANDE**

## Seminario Inclusión Laboral:

# ¿Cómo ser una organización inclusiva desde su ADN?

Informe de resultados de la Encuesta y las Mesas Participativas  
con representantes de organizaciones públicas y privadas.

Organiza:



Invitan:



MINISTERIO DEL COMERCIO  
SERVICIOS Y TURISMO

**SENCE**

+ Oportunidades  
+ Capaz  
+ Empleo



# PRÓLOGO

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

A nombre del Directorio de la Corporación de Capacitación de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, tengo el orgullo de escribir el prólogo de este documento, el cual surge en el contexto de un encuentro social y empresarial en el que nos hicimos parte por nuestro fuerte compromiso con la inclusión en el país.

Somos la primera OTIC en ser formalmente declarada como socialmente responsable e inclusiva en Chile, ya que no sólo promovemos el acceso al mundo del trabajo, sino que nos hacemos además cargo puertas adentro. Dicho reconocimiento nos ha impuesto la misión de convertirnos en agentes de cambio y por ello queremos impulsar iniciativas que permitan a nuestros clientes sumarse y esclarecer dudas respecto a la aplicación y cumplimiento de la ley 21.015 sobre Inclusión Laboral de PeSD, incorporando a esta comunidad a sus grupos de colaboradores.

Los tres encuentros realizados por RONDA en Iquique, Santiago y Concepción fueron una instancia necesaria y valiosa para discutir sobre la implementación de políticas, programas y proyectos que ayuden a potenciar las acciones de la Ley de Reserva de Cuotas.

Por otra parte, permitió conocer cómo volverse una organización o empresa inclusiva, considerando la contingencia legal y el nuevo ánimo social, que nos conduce hacia una sociedad que valora las diferencias.

Esperamos sinceramente poder contagiar a muchas empresas que hoy nos acompañan a bajar sus propias barreras de acceso e implementar, lo antes posible, puestos de trabajo que conversen con los perfiles ocupacionales de miles de personas, pertenecientes a grupos más invisibilizados de nuestra sociedad, para que puedan acceder, en igualdad de oportunidades, al mercado del trabajo.

Por último, agradezco a SENCE y a la CPC por su apoyo incondicional en este tipo de iniciativas, que impulsamos con fuerza desde nuestro gremio.

### **Cristóbal Valdés Sáenz**

Presidente Directorio  
OTIC del Comercio / Corporación de Capacitación  
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.



# CARTA MINISTRO

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

En abril entró en vigencia la Ley de Inclusión Laboral (Ley N°21.015) y nos planteó un desafío enorme: transformarnos en una sociedad realmente inclusiva que valore las capacidades y habilidades de todos sus integrantes por igual.

El objetivo y espíritu de la ley no es solamente garantizar una cuota de puestos de trabajo a personas con discapacidad, sino que aspira a cambiar el foco, a reinventarnos como país. Nos invita a hacer las cosas distintas.

Un país justo es aquel que abre posibilidades de trabajo a cada ciudadano según sus circunstancias. En este contexto, es nuestro deber resguardar el derecho que todos tenemos a querer trabajar y ser un aporte a nuestras familias y nuestro país. En esta línea, esta ley no viene a imponer la contratación por caridad o buena voluntad, por el contrario, recoge un principio universal que ya otros países han implementado en sus legislaciones de manera exitosa: el derecho que toda persona tiene, por el simple hecho de ser persona, a trabajar e insertarse en el mundo laboral. En este sentido, estamos simplemente reconociendo la aplicación real del principio de igualdad de oportunidades, ampliando las posibilidades laborales de todos, sin discriminación arbitraria alguna.

La inclusión en el mercado laboral representa uno de los mayores desafíos para las políticas públicas, pues supone un cambio cultural en la sociedad. Como Ministerio del Trabajo y Previsión Social tenemos claridad respecto del rol que tenemos como guía y apoyo en el cumplimiento de la norma legal. Ya lo hemos dicho: Chile no necesita un sistema de inclusión que se quede en el papel y en un número y es a través del diálogo y trabajo conjunto entre las empresas, el Estado y la sociedad civil la forma de alcanzar la meta.

Nuestro llamado, entonces, es a cumplir la ley, pero a cumplirla bien. No debemos olvidar que detrás de cada trabajador con discapacidad existe una familia, está el anhelo de la realización personal, de la autonomía, pero por sobre todo, la búsqueda de la capacidad para poder decidir sobre su vida y futuro para ser feliz. Tenemos el desafío como país, de generar oportunidades laborales que consideren la igualdad de condiciones para generar empleos justos, favorables y protegidos e instaurar un mercado laboral que integre a los sectores más postergados.

En razón de lo anterior, se valora el informe realizado por Fundación Ronda, el cual da cuenta de un diagnóstico respecto a la aplicación de la ley, estableciendo aspectos positivos y negativos que nos permiten tener una radiografía del país y detectar oportunidades de mejora.

Las empresas pueden encontrar en las personas con discapacidad una gran oportunidad para incorporar a trabajadores entusiastas, dispuestos a aprender y comprometerse con los valores y el quehacer de la organización. Con la ley de inclusión por lo tanto se valoran y potencian las capacidades de cada individuo, sin considerar su "discapacidad" como una limitación o barrera. Es decir, se deja atrás aquello "que les falta" y se pone atención en aquello que pueden aportar y que los hace únicos.

Tal como se establece en esta publicación, debemos trabajar de manera colaborativa y ponernos al día con este grupo de trabajadores que hasta la fecha habían quedado atrás, pero que hoy nos demuestran lo mucho que pueden aportar. Sólo así lograremos ser una sociedad más justa, tolerante y respetuosa.

**Nicolás Mönckeberg Díaz**  
Ministro del Trabajo y Previsión Social



## Nuestro ADN

# ¿Cómo ser una organización inclusiva?

*“Toda mi vida he creído que la única forma de generar resultados distintos es haciendo las cosas de forma diferente y eso es lo que me encantó de Ronda, que acá hacemos todo desde un lugar innovador, desde un lugar que estamos seguros contribuirá a lograr lo que muchos soñamos, una sociedad más justa y más amable”.*

Presidente de Fundación Ronda, José Luis Fernández.



# Introducción

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

El presente informe contiene los resultados del levantamiento de información sobre procesos de inclusión socio-laboral de PeSD en instituciones públicas y privadas, realizado en el contexto del Seminario de Inclusión Laboral ¿Cómo ser una organización inclusiva?, organizado por Fundación Ronda en conjunto con el OTIC de Cámara Nacional del Comercio, Servicios y Turismo de Chile y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.

Este seminario tuvo como objetivo generar un espacio de diálogo entre la Empresa, el Estado y la Sociedad Civil para articular fuerzas a favor de la inclusión laboral de las personas en alguna situación de vulnerabilidad o con barreras para acceder al mundo del trabajo, y se llevó a cabo en tres ciudades de nuestro país: Santiago, Concepción e Iquique.

En paralelo se desarrolló una feria donde empresas, organizaciones sociales y organismos públicos, pusieron a disposición del público asistente, información, herramientas y reclutamiento de candidatos para posibles ofertas de plazas laborales con foco en la inclusión.

A partir del levantamiento de información que aquí se presenta, fue posible conocer el perfil de las organizaciones participantes del seminario, establecer un diagnóstico en torno a los procesos de inclusión socio-laboral en dichas organizaciones, indagar en percepciones en tornos a las PeSD, establecer el grado de conocimiento sobre la nueva Ley de Inclusión Laboral, e indagar en los nudos críticos para llevar a cabo los procesos de inclusión, a partir de las percepciones y principales temores manifestados por los participantes.



# Metodología

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

Para llevar a cabo el levantamiento de información se utilizó una metodología mixta, es decir, la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social en el contexto mismo del seminario.

En concreto, durante el bloque de la mañana en cada ciudad, se llevó a cabo una encuesta diagnóstica para recoger información estadística de las organizaciones participantes en el seminario en relación a los procesos de inclusión laboral; y durante el bloque de la tarde se realizaron mesas participativas, con ejercicios que permitieron profundizar en el mismo tema, pero esta vez desde una perspectiva cualitativa.

A continuación se detallan los aspectos metodológicos de cada una de estas instancias:

### 1. Encuesta diagnóstica

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el perfil de las organizaciones participantes en el seminario, y generar un diagnóstico en torno a los procesos de inclusión laboral de PeSD en dichas organizaciones.

Para ello se desarrolló un cuestionario estructurado y autoaplicado al inicio del seminario (luego de la acreditación), dirigido a los gerentes, directores, encargados de recursos humanos, u otros representantes de las organizaciones.

Las preguntas de dicho cuestionario se organizaron en cuatro módulos<sup>1</sup>:

- *Módulo 1. Antecedentes generales de la organización:* Preguntas relativas a la naturaleza jurídica, sector o actividad principal, total de empleados contratados, etc., con el fin de establecer el perfil de las organizaciones participantes.

- *Módulo 2. Contratación de PeSD:* Preguntas relativas al número de PeSD contratadas, tipo de discapacidad, tipo de contrato, funciones desarrolladas, etc.

- *Módulo 3. Accesibilidad universal:* Preguntas relativas a la infraestructura de las organizaciones, esto es, si cuentan con estacionamientos reservados para PeSD, rampas de acceso, ascensores accesibles, baños accesibles, estaciones de trabajo adaptadas, etc.

- *Módulo 4. Percepciones en torno a las PeSD:* Preguntas relativas a percepción sobre nivel de formación, percepción sobre autonomía y autogestión, percepción sobre rendimiento laboral, percepción sobre nivel de ausentismo, percepción sobre capacidad de adaptación a la cultura organizacional, etc. Además, se incluye una pregunta para indagar en el nivel de conocimiento respecto a la nueva Ley de Inclusión Laboral<sup>2</sup>.

La autoaplicación del cuestionario durante los seminarios tuvo una duración promedio de 10 minutos y se logró un total de 132 casos en total.

<sup>1</sup>Ver cuestionario en Anexos.

<sup>2</sup> También se aplicó una versión resumida del cuestionario a los asistentes de la feria que se desarrollaba en paralelo al seminario. Dicho cuestionario recogió preguntas relativas al módulo Percepciones en torno a las PeSD.



# Metodología

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### 2. Mesas participativas

El objetivo de las mesas participativas fue identificar las principales barreras y dificultades que presentan las instituciones al momento de plantearse el proceso de inclusión laboral de PeSD. Para ello se puso especial énfasis en descubrir los temores que subyacen al proceso según los participantes.

Se utilizó una metodología cualitativa, que busca generar reflexiones sobre el tema a partir de la revisión de material audiovisual y la construcción colaborativa de diagramas que sinteticen dichas reflexiones.

El material audiovisual sobre el que se trabajó consistió en *mini documentales de 4 casos de éxito* de inclusión sociolaboral de PeSD: un caso de discapacidad física o movilidad reducida, un caso de discapacidad visual, un caso de discapacidad auditiva y un caso de discapacidad intelectual. Cada mini documental mostró parte de la vida de estas personas, en dos momentos: primero, desde el ámbito doméstico (cómo se desenvuelven en sus contextos familiares y en la realización de actividades cotidianas), y luego, desde el ámbito laboral (cómo se desenvuelven en sus trabajos y cómo fue el proceso de inclusión). Por otra parte, para la construcción colaborativa de diagramas, se utilizó papelógrafos como base, lápices de colores y post-its donde los

participantes de las mesas fueron anotando sus aportaciones para incorporarlas a los papelógrafos<sup>3</sup>.

Las mesas participativas se implementarán en el bloque de la tarde, y contaron con dos momentos:

#### Momento 1.

- Comenzó con la presentación de la primera parte de los mini documentales, exponiendo la vida doméstica de PeSD, sin dar a conocer que se trata de casos de éxito en la inclusión sociolaboral.

- Luego, los participantes se dividieron en cuatro mesas, y cada una de ellas trabajó en torno a uno de los casos de los mini documentales.

- Cada mesa reflexionó sobre cómo sería el proceso de inclusión del caso asignado en sus instituciones. Para ello construyeron un diagrama del proceso con sus distintas etapas, desde la contratación, identificando las barreras a enfrentar.

#### Momento 2.

- Cada mesa presentó su trabajo, dando cuenta de los puestos que podrían ocupar las PeSD en las instituciones, y de cómo se llevaría a cabo el proceso de inclusión.

<sup>3</sup>Ver base para la construcción colaborativa de diagramas en Anexos.



Ronda Chile  
@RondaChile

Mesas interactivas en torno a la inclusión, expone @futbolmasorg en Encuentro #SerCambio Iquique 😊



13:30 - 28 nov. 2017



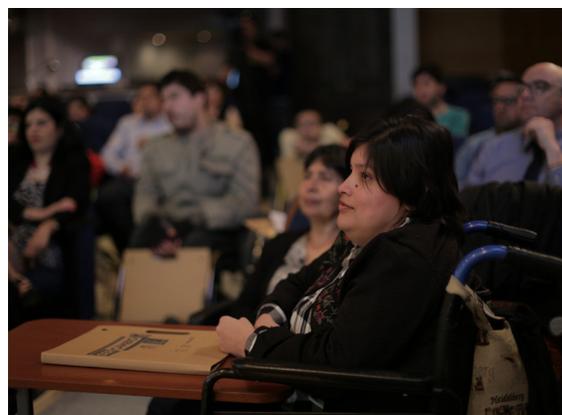
# Metodología

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

- Luego de cada presentación, se mostró la segunda parte de los mini documentales, para presentar el caso de éxito de inclusión sociolaboral.
- Se finalizará reflexionando sobre en qué medida los posibles temores iniciales y barreras identificadas tendrían asidero en la realidad al conocer el desenlace real de las historias de vida.

Se realizó registro de audio de todo el proceso, ya que para fines de la presente indagación, son los comentarios y reflexiones surgidos en las mesas mismas (más que en la presentación final de resultados) los que se consideraron para establecer las principales barreras y temores para el proceso de inclusión socio-laboral.

Posteriormente, se sistematizó la experiencia junto con los resultados de la encuesta, para así generar un documento que dé cuenta de los nudos críticos en la inclusión sociolaboral de PeSD.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

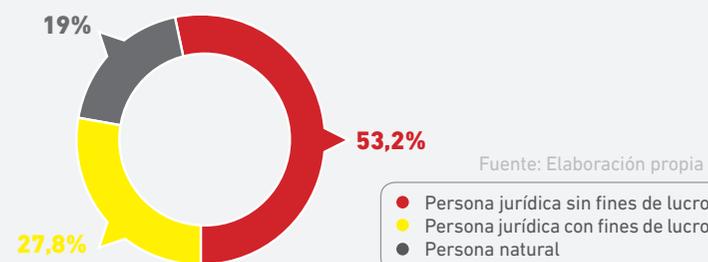
A continuación se presentan los resultados de la Encuesta y las Mesas Participativas realizadas en el contexto del Seminario de Inclusión Laboral ¿Cómo ser una organización inclusiva?, los que se han organizado en seis sub apartados: 1. Caracterización de las organizaciones participantes; 2. Contratación de PeSD en organizaciones participantes; 3. Accesibilidad universal en las organizaciones participantes; 4. Percepciones en torno a las PeSD; 5. Grado de conocimiento sobre la Ley de Inclusión Laboral; y 6. Barreras institucionales para el proceso de inclusión de PeSD.

### 1. Caracterización de las organizaciones participantes

#### 1.1. Naturaleza jurídica de las organizaciones

La mayoría de los participantes del seminario, correspondiente al 53,2%, trabaja o representa a organizaciones sin fines de lucro. Luego, un 27,8% corresponde a personas naturales (emprendedores sociales, personas con discapacidad y sus familias, entre otros) que asistieron por motivaciones personales y sólo un 19,0% corresponde a trabajadores o representantes de organizaciones con fines de lucro, es decir pequeñas, medianas o grandes empresas.

**Gráfico. Naturaleza jurídica de las organizaciones de los participantes del seminario**



Al analizar estos resultados según ciudad de realización del seminario, se observa que en Santiago la participación de representantes de organizaciones sin fines de lucro y con fines de lucro es equilibrada y concentran, sumando ambas categorías, la mayor cantidad de casos encuestados (82,4% en conjunto).

En Concepción, la participación de representantes de organizaciones sin fines de lucro es la preponderante (65,9%), y en Iquique, la de personas naturales (61,9%), tal como lo muestra la Tabla 1.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

**Tabla 1. Naturaleza jurídica de las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Naturaleza jurídica	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Persona jurídica sin fines de lucro	41,2%	65,9%	38,1%	53,2%
Persona jurídica con fines de lucro	41,2%	19,5%	0,0%	19,0%
Persona natural	17,6%	14,6%	61,9%	27,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

### 1.2. Rubro de las organizaciones

Respecto al rubro de las organizaciones de los participantes del seminario, lideran servicios vinculados a la capacitación para empleos, servicios de arquitectura y diseño, servicios culturales y deportivos, servicios varios de consultoría, institu-

ciones dedicadas a temas de derechos humanos y equidad, organizaciones comunitarias, y comunidades organizadas de PeSD. En su conjunto, los representantes de todas estas organizaciones constituyen el 30,3% de los encuestados.

Luego, en orden decreciente, es posible encontrar organizaciones del ámbito de la Educación (23,7%), instituciones correspondientes al espectro de la Administración Pública (14,5%), organizaciones del ámbito de la Salud (9,2%), empresas del Sector Industrial (6,6%), empresas del Sector Financiero (5,3%), empresas dedicadas al Comercio (2,6%), empresas del Sector Hotelero y Gastronómico (2,6%) y finalmente, empresas del Sector de la Construcción (1,3%).



Ronda Chile  
@RondaChile  
"Como país, nos hace bien ser una sociedad más inclusiva y más diversa. Chile es mejor", Pedro Goic, director Sence, en Encuentro #SerCambio



5:44 - 11 oct. 2017

Alessia Injoque  
@aia\_injoque  
Estuve en #SerCambio hablando de inclusión laboral con @IgualesChile y @isamor\_al Un gusto haber podido aportar con mi experiencia 😊❤️



8:50 - 11 oct. 2017



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

Gráfico 2. Rubro de las organizaciones de los participantes del seminario



Fuente: Elaboración propia

Al desagregar los datos según ciudad de realización del seminario, se observa que en Santiago los principales rubros corresponden a instituciones de la Administración Pública (23,5%) y empresas del Sector Financiero (23,5%). En Concepción e Iquique, en cambio, las organizaciones que concentran casi la totalidad de los casos son las de Educación y Servicios de capacitación para empleos, arquitectura y diseño, culturales y deportivos, consultoría, instituciones dedicadas a temas de derechos humanos y equidad, organizaciones comunitarias, y comunidades organizadas de PeSD. Se distingue la alta concentración de organizaciones educativas en Iquique (52,6%) y la alta concentración de servicios en Concepción (35%).

Ronda Chile  
@RondaChile

Seguir

"Nosotros como región estamos al debe en temas de inclusión empresarial e industrial" dice Marco Gómez, Gerente General @aigremio Iquique. #SerCambio



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

Tabla 2. Rubro de las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad

Rubro	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Otros servicios	5,9%	35,0%	42,1%	30,3%
Educación	0,0%	20,0%	52,6%	23,7%
Administración Pública	23,5%	17,5%	0,0%	14,5%
Salud	17,6%	10,0%	0,0%	9,2%
Industria	0,0%	12,5%	0,0%	6,6%
Servicios Financieros	23,5%	0,0%	0,0%	5,3%
Tecnologías y Comunicaciones	11,8%	0,0%	5,3%	3,9%
Comercio	11,8%	0,0%	0,0%	2,6%
Hotelería y Servicios Gastronómicos	0,0%	5,0%	0,0%	2,6%
Construcción	5,9%	0,0%	0,0%	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia



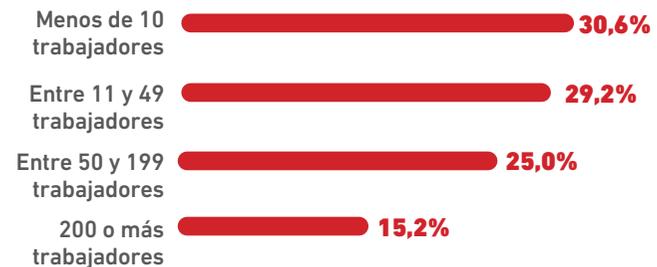
# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### 1.3. Número de trabajadores en las organizaciones

Por otra parte, es posible encontrar representación de organizaciones de diversos tamaños: un 30,6% corresponde a organizaciones pequeñas con menos de 10 trabajadores; un 29,2% a organizaciones que poseen entre 11 y 49 trabajadores; un 25,0% a organizaciones que poseen entre 50 y 199 trabajadores; y un 15,2% a organizaciones más grandes, que poseen 200 o más trabajadores.

**Gráfico 3. Número de trabajadores en las organizaciones de los participantes del seminario**



Fuente: Elaboración propia



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

Al analizar el número de trabajadores de las organizaciones según ciudad, se observa que en el seminario de Santiago predominan organizaciones grandes, con 200 o más trabajadores (55,6%), en Iquique empresas medianas y pequeñas, con menos de 50 trabajadores (85,7%), y en Concepción empresas pequeñas, con menos de 10 trabajadores (37,5%).

**Tabla 3. Naturaleza jurídica de las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Número de trabajadores	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Menos de 10 trabajadores	16,7%	37,5%	28,6%	30,6%
Entre 11 y 49 trabajadores	11,1%	20,0%	57,1%	29,2%
Entre 50 y 199 trabajadores	16,7%	17,5%	7,1%	25,0%
200 o más trabajadores	55,6%	25,0%	7,1%	15,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Ronda Chile  
@RondaChile

Seguir

"Nos educamos para valorar el aporte de grupos discriminados que ingresan a compañía, Loreto Cornejo, Walmart. Encuentro #SerCambio



12:02 - 11 oct. 2017

2 Retweets 3 Me gusta



# Resultados

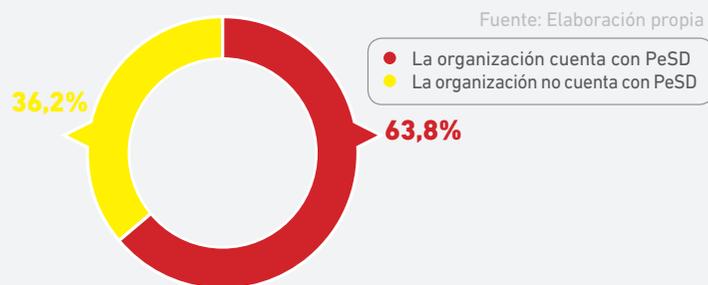
## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### 2. Contratación de PeSD en las organizaciones participantes

#### 2.1. Presencia de PeSD en las organizaciones

Del total de participantes del seminario, un 63,8% pertenece a organizaciones que cuentan con PeSD dentro de su dotación de trabajadores, versus un 36,2% que no cuentan con ellos.

**Gráfico 4. Presencia de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario**



Al analizar estos datos según ciudad, se observa que en el seminario de Iquique es donde hay mayor presencia de organizaciones con PeSD (75,0%), luego sigue Concepción (62,5%), y finalmente Santiago (58,8%).

**“Queremos que se promueva la reinserción laboral de personas mayores y de PeSD (..) en su mérito y que se valoren sus conocimientos”,**  
Morin Eidelstein, Gerente Institucional & Desarrollo OTIC del Comercio, Servicios y Turismo.

**Tabla 4. Presencia de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Presencia de PeSD	Santiago	Concepción	Iquique	Total
La organización cuenta con PeSD	58,8%	62,5%	75,0%	63,8%
La organización no cuenta con PeSD	41,2%	37,5%	25,0%	36,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

“En el OTIC del Comercio hemos ido incentivando y asesorado permanentemente a nuestros clientes adherentes a hacerse cargo de estos grupos invisibilizados desde la responsabilidad social. Queremos que se promueva la reinserción laboral de personas mayores y de personas en situación de discapacidad y de otros tantos grupos pero en su mérito, que se valoren sus conocimientos porque así sacamos lo mejor de estas personas. Sin embargo, esto debe ir de la mano del entorno dónde se desarrolle la persona, para que le permita mostrar sus capacidades. El gran desafío para la Corporación que represento es motivar para capacitar y nivelar brechas de conocimiento desde la formación, conversando siempre con las necesidades del mercado y sus industrias”, explica Morin Eidelstein, Gerente Institucional & Desarrollo.



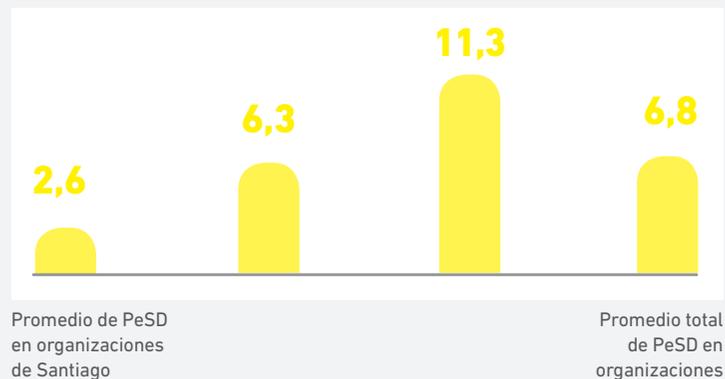
# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### 2.2. Número de PeSD en las organizaciones

Las organizaciones que poseen empleos inclusivos (63,8%) cuentan en promedio con 6,8 PeSD. Al analizar los datos según ciudad, para las organizaciones participantes del seminario en Santiago, este promedio baja a 2,6 PeSD; en Iquique aumenta a 11,3; y en Concepción corresponde a 6,3.

Gráfico 5. Número de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario



Fuente: Elaboración propia

“Tenemos un desafío muy relevante como sociedad sobre la ley de cuotas. Vemos compromiso de las empresas, no vemos barreras y es interesante que lo hemos abordado junto al Estado, a través de talleres, seminarios y en general estamos optimistas en que esto será un gran aporte y que esta es la punta del iceberg para avanzar en una sociedad más inclusiva. Esta hay que hacerlo en vinculación los distintos sectores”, indicó Carolina Parada, Jefa de Comunicaciones Corporativas de IRADE, durante el seminario en Concepción.

### 2.3. Tipo de discapacidad de PeSD en las organizaciones

Un 61,4% de las organizaciones que poseen empleos inclusivos cuentan con colaboradores con dificultad física y/o de movilidad, con lo que este tipo de discapacidad se convierte en la más común entre las organizaciones.

Luego, en orden decreciente, un 18,2% con personas con ceguera o dificultad para ver; un 13,6% con personas con sordera o dificultad para oír; un 13,6% con personas con dificultad psiquiátrica; un 9,1% con personas con dificultad intelectual; y un 4,5% con personas con mudez o dificultad en el habla.



Excelente Encuentro Trisectorial de Responsabilidad Social Inclusiva #SerCambio en #Iquique #Tarapacá, inclusión para un Chile mas grande! Junto a @RondaChile @Sencetarapaca @SantoTomas\_ST



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

**Gráfico 6. Tipo de discapacidad de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario<sup>4</sup>**



Fuente: Elaboración propia

<sup>4</sup>Pregunta de respuesta múltiple.

Al desagregar los datos según ciudad de realización del seminario, se observa que la discapacidad física y/o de movilidad prevalece sobre el resto de discapacidades en todos los lugares de realización del seminario.

Por otra parte, mientras en Santiago y Concepción es posible encontrar organizaciones con trabajadores o colaboradores con los distintos tipos de discapacidades, en Iquique se concentran solo en algunas: discapacidad física y/o de movilidad y sensorial (ceguera o dificultad para ver, y sordera o dificultad para oír).

**Tabla 5. Tipo de discapacidad de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Tipo de discapacidad	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Discapacidad física y/o de movilidad	70,0%	64,4%	44,4%	61,4%
Ceguera o dificultad para ver	30,0%	8,0%	33,3%	18,2%
Sordera o dificultad para oír	10,0%	8,0%	33,3%	13,6%
Mudez o dificultad en el habla	10,0%	4,0%	0,0%	4,5%
Dificultad psiquiátrica	10,0%	20,0%	0,0%	13,6%
Dificultad intelectual	20,0%	8,0%	0,0%	9,1%

Fuente: Elaboración propia



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

“La ley nos ha puesto un parámetro, un mínimo, pero la conciencia de igualdad de oportunidades para PeSD ya comenzó. Las empresas están recién aprendiendo y hay un ambiente de inquietud porque creen que hay muchas adecuaciones que hacer, pero la implementación de la ley es gradual. Además hay una señal muy positiva y es que empresas con menos de 100 trabajadores también están interesadas por hacerse parte de la inclusión. Por otro lado, las Omil están trabajando de la mano de Sence y se ha elevado la cantidad de CV de personas que se han acercado y también las visitas de usuarios buscando orientación. Las personas quieren que se cumpla la ley”, indica el Director Senadis Región de Tarapacá, Freddy Alonso Soto.

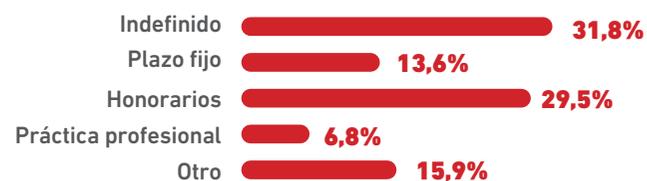
### 2.4. Tipo de contrato de PeSD en las organizaciones

En cuanto al tipo de contratación de las PeSD en las organizaciones, se denota una predominancia del contrato indefinido, con un 38,1% de las respuestas, seguido por la contratación a honorarios, con un 29,5% de las respuestas. En proporciones menores es posible encontrar los contratos a plazo fijo, con un 13,6%, y prácticas profesionales, con un 6,8% de las respuestas. También existe un 15,9% de respuestas que refieren a otros tipos de vínculos de las PeSD con las organizaciones, entre las que es posible mencionar el voluntariado y la participación como socio o miembro de la organización (como en el caso de organizaciones comunitarias, por ejemplo).

**“Hay una señal muy positiva y es que empresas con menos de 100 trabajadores también están interesadas por hacerse parte de la inclusión”,**

Freddy Alonso Soto, Director Senadis Región Tarapacá.

**Gráfico 7. Tipo de contrato de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario<sup>5</sup>**



Fuente: Elaboración propia

<sup>5</sup>Pregunta de respuesta múltiple.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

Al desagregar los datos según ciudad de realización del seminario, se observa algunas diferencias. Por una parte, Santiago concentra, de manera pareja, solo contrataciones indefinidas y a plazo fijo. En Iquique, predominan las contrataciones a honorarios, otro tipo de vínculos y finalmente los contratos indefinidos. Y en Concepción, predomina la contratación a honorarios seguida del contrato indefinido, y en donde todas las otras formas de contratación están representadas, pero en menor proporción.

**Tabla 6. Tipo de contrato de PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Tipo de contrato	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Indefinido	40,0%	32,0%	22,2%	31,8%
Plazo fijo	40,0%	8,0%	0,0%	13,6%
Honorarios	0,0%	36,0%	44,4%	29,5%
Práctica profesional	0,0%	12,0%	0,0%	6,8%
Otro	0,0%	16,0%	33,3%	15,9%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

### 2.5. Tipo de contrato de PeSD en las organizaciones

Y respecto a las funciones realizadas por las PeSD en las organizaciones que cuentan con ellas como trabajadores o colaboradores, lideran las tareas administrativas, con un 22,7% de las respuestas.

Siguen las tareas profesionales y la atención a clientes, cada categoría con un 18,2% de las respuestas. La gestión directiva concentra un 13,6% de las respuestas, la gestión de equipos un 6,8%, y el desempeño como operario el 4,5%. Además, existe un 11,4% que declara que las PeSD desarrollan otras funciones.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

**Gráfico 8. Tipo de funciones desarrolladas por PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario<sup>6</sup>**



Fuente: Elaboración propia

Al desagregar los datos según ciudad de realización del seminario, se observa que la realidad respecto a las funciones desarrolladas es diversa y varía. Por ejemplo, en las organizaciones de Santiago adquieren preponderancia las tareas profesionales (30%), en las de Concepción, las tareas de atención al cliente (24%), y en Iquique las tareas técnicas y administrativas (33,3% cada uno).

**Tabla 7. Tipo de funciones desarrolladas por PeSD en las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Tipo de funciones desarrolladas	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Gestión directiva	0,0%	20,0%	11,1%	13,6%
Gestión de equipos	0,0%	4,0%	22,2%	6,8%
Tareas profesionales	30,0%	20,0%	0,0%	18,2%
Gestión de equipos	0,0%	8,0%	33,3%	11,4%
Tareas profesionales	20,0%	20,0%	33,3%	22,7%
Gestión de equipos	10,0%	4,0%	0,0%	4,5%
Tareas profesionales	20,0%	24,0%	0,0%	18,2%
Gestión de equipos	20,0%	8,0%	11,1%	11,4%

Fuente: Elaboración propia



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

*“El desafío para las personas con discapacidad es capacitarse según las necesidades de la empresa, lo que se debe hacer en diálogo con la empresa. Por otra parte, como Servicio recomendamos que las empresas dialoguen con otras empresas que ya están incluyendo laboralmente, por ejemplo, las empresas que cuentan con el Sello Chile Inclusivo de Senadis, ya que, en base a su experiencia, pueden formar a otras empresas que recién están comenzando a realizar inclusión laboral”,* indica Daniel Concha, entonces Director Nacional de Senadis.

*“En general se está formando a personas en situación de discapacidad en oficios sin poder darles la experiencia práctica, como también los colegios especiales los apoyan por 26 años sin acreditar un 8vo básico, no hay homologación de estudios ni requisitos básicos muchas veces imprescindibles para postular a plazas de trabajo. Por tanto se están orientando esfuerzos más bien a un acoplamiento social que a una necesidad imperiosa de inserción laboral. El interés del OTIC del Comercio es impulsar estas iniciativas para visibilizar a los grupos más invisibilizados de nuestra sociedad, creemos que basta con saber la descripción o perfil del cargo y sus requisitos para buscar personas adecuadas con esas aptitudes y conocimientos haciendo el match. Esta relación (..) debe responder a las necesidades del mercado y eso es lo que se tiene que conversar con el mundo de la formación. No es tan difícil de hacer y nosotros fomentamos ese diálogo como pilar fundamental de nuestra responsabilidad social”,* comentó Morin Eidelstein, Gerente Institucional & Desarrollo de el OTIC del Comercio, Servicios y Turismo.

***“Recomendamos que las empresas dialoguen con otras que ya están incluyendo laboralmente, como las que cuentan con el Sello Chile Inclusivo”,***

Daniel Concha, ex Director Nacional de Senadis.

*“A nuestro juicio, en nuestro país se mantiene la creencia de que las personas con discapacidad están preparadas para asumir labores de menor exigencia e incluso de mano de obra no calificada, generando un estereotipo sobre esta comunidad. Esto ha respondido a muchos años de mirada asistencialista y paternalista, donde las empresas eligen ubicar a los trabajadores con discapacidad en labores administrativas que no les implican un mayor esfuerzo ni capacidades relevantes de gestión o planificación. Con la nueva ley de inclusión laboral se abrirá una oportunidad única para derribar el mito de la falta de capacidad ante nuevos desafíos, pero son las personas en situación de discapacidad las primeras llamadas a demostrar que están dispuestas a desafiarse, a capacitarse y a exigirse en igualdad de condiciones al resto de sus compañeros de trabajo”,* indica María José Escudero, Directora Ejecutiva de Fundación Ronda.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

*“Se mantiene la creencia de que las PeSD están preparadas para asumir labores de menor exigencia e incluso de mano de obra no calificada, estereotipando a esta comunidad”. “Las PeSD son las primeras llamadas a demostrarse, a capacitarse y a exigirse en igualdad de condiciones”;*

María José Escudero, Directora Ejecutiva Fundación Ronda.

### 3. Accesibilidad universal de las organizaciones participantes

Al consultar a los participantes del seminario si en sus organizaciones cuentan con infraestructura de accesibilidad universal, las respuesta indican que casi tres cuartos posee puertas principales e interiores accesibles, con el alto, ancho y manillas adaptadas (72,7%); y más de la mitad posee baños accesibles (58,9%) y estaciones de trabajo adaptadas (56,6%). Casi el 50% posee ascensores adaptados como alternativa a escaleras (47,5%) y rampas como alternativa a peldaños (47,2%). Y menos de la mitad cuenta con señalética para personas con discapacidad visual (43,2%) y estacionamientos reservados para PeSD (32,7%).

Gráfico 9. Accesibilidad universal en las organizaciones de los participantes del seminario



Fuente: Elaboración propia

● Posee ● No posee

Luego, al analizar estos resultados según ciudad de realización del seminario, destaca que las organizaciones de Iquique poseen mejor accesibilidad universal para casi todos los ítems que las organizaciones de Santiago y Concepción.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

**Tabla 8. Accesibilidad universal en las organizaciones de los participantes del seminario según ciudad**

Accesibilidad universal	Santiago	Concepción	Iquique	Total
Estacionamientos reservados para PeSD	25,0%	41,7%	58,3%	32,7%
Puertas principales e interiores accesibles	53,8%	51,6%	83,3%	72,7%
Rampas como alternativa a peldaños	46,2%	46,7%	100,0%	47,2%
Ascensores adaptados como alternativa a escaleras	66,7%	37,5%	57,1%	47,5%
Estaciones de trabajo adaptadas	58,3%	38,7%	60,0%	56,6%
Baños accesibles	66,7%	67,7%	91,7%	58,9%
Señalética para personas con discapacidad visual	20,0%	32,3%	45,5%	43,2%

Fuente: Elaboración propia

“En Chile estamos tratando de cambiar la discriminadora realidad que se construyó. Hay que considerar que las personas con discapacidad fueron vistas como sujetos de preocupación desde la arquitectura recién hace unos 20 años y que entonces se consideraba el tema de la accesibilidad pero con estándares muy distintos a los actuales. Recién el 2010 se estableció un marco más potente con la ley 20.422 y con el reglamento sobre accesibilidad en 2016. Hoy día los nuevos proyectos están considerando la accesibilidad y además se ha planteado un Plan Nacional, acompañado de instancias de capacitación”, explica Pedro Correa, encargado de Accesibilidad de Senadis.

“En la Octava Región falta mucho, falta sensibilización, difusión y capacitación. Está lenta la accesibilidad en infraestructura, las universidades son las que más adecuaciones están haciendo y viendo la premura en vista también de la ordenanza de vivienda y urbanismo en materia de accesibilidad”, comenta Ivonne Mella, arquitecto de la Dirección de Servicios de la Universidad de Concepción.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### 4. Percepciones en torno a las PeSD

Por otra parte, se consultó a los asistentes del seminario por su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 10, con distintas afirmaciones respecto a las PeSD. A continuación se detallan los resultados para cada afirmación:

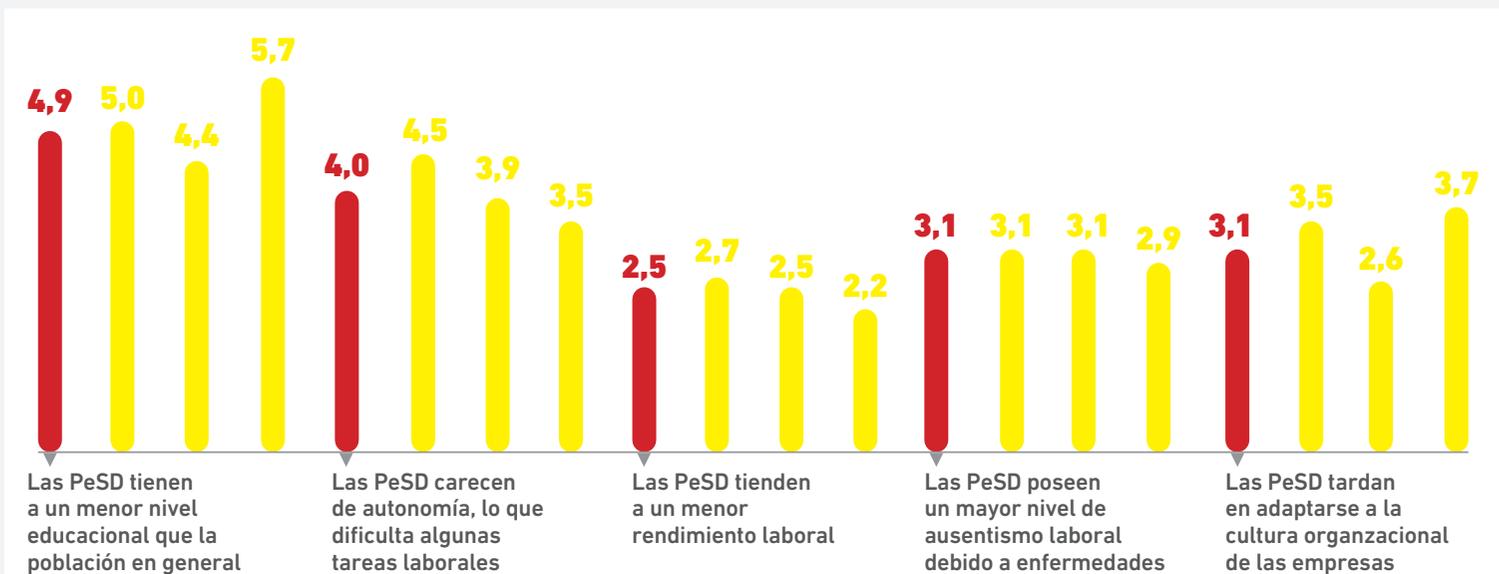
- Afirmación 1. Las PeSD tienden a un menor nivel educacional que la población general: En una escala de a 1 a 10, los encuestados promediaron un puntaje de 4,9 para esta afirmación, lo que indica un grado de acuerdo intermedio con la misma. Al analizar los resultados según ciudad de realización del seminario, se observa que en Iquique el promedio de acuerdo con dicha afirmación (5,7) es significativamente mayor que en Santiago (5,0) y Concepción (4,4).
- Afirmación 2. Las PeSD carecen de autonomía, lo que dificulta algunas tareas laborales: En una escala de 1 a 10, los encuestados promediaron un puntaje 4,0 para esta afirmación, lo que indica un grado de acuerdo medio-bajo con la misma. Al analizar los resultados según ciudad de realización del seminario, se evidencia que en Santiago el grado de acuerdo es algo mayor (4,5), en Concepción se mantiene en un nivel intermedio (3,9) y en Iquique es algo más bajo (3,5).
- Afirmación 3. Las PeSD tienden a un menor rendimiento laboral: En una escala de 1 a 10, los encuestados promediaron un puntaje 2,5 para esta afirmación, lo que indica un grado de acuerdo bastante bajo con la misma. Al analizar los resultados según ciudad de realización del seminario, se observa que los promedios de las tres ciudades son bastante cercanos o parejos.
- Afirmación 4. Las PeSD poseen un mayor nivel de ausentismo laboral debido a enfermedades: En una escala de 1 a 10, los encuestados promediaron un puntaje 3,1 para esta afirmación, lo que indica un grado de acuerdo bajo con la misma. Al analizar los resultados según ciudad de realización del seminario, se observa que los promedios de las tres ciudades son bastante cercanos o parejos.
- Afirmación 5. Las PeSD tardan en adaptarse a la cultura organizacional de las empresas: En una escala de 1 a 10, los encuestados promediaron un puntaje 3,1 para esta afirmación, lo que indica un grado de acuerdo bajo con la misma. Al analizar los resultados según ciudad de realización del seminario, se observa que en Santiago (3,5) e Iquique (3,7) el grado de acuerdo con la afirmación es mayor que el grado de acuerdo en Concepción (2,6).



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

Gráfico 10. Grado de acuerdo, en una escala de 1 a 10 (donde 1 es nada de acuerdo y 10 muy de acuerdo), con las siguientes afirmaciones:



Fuente: Elaboración propia



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

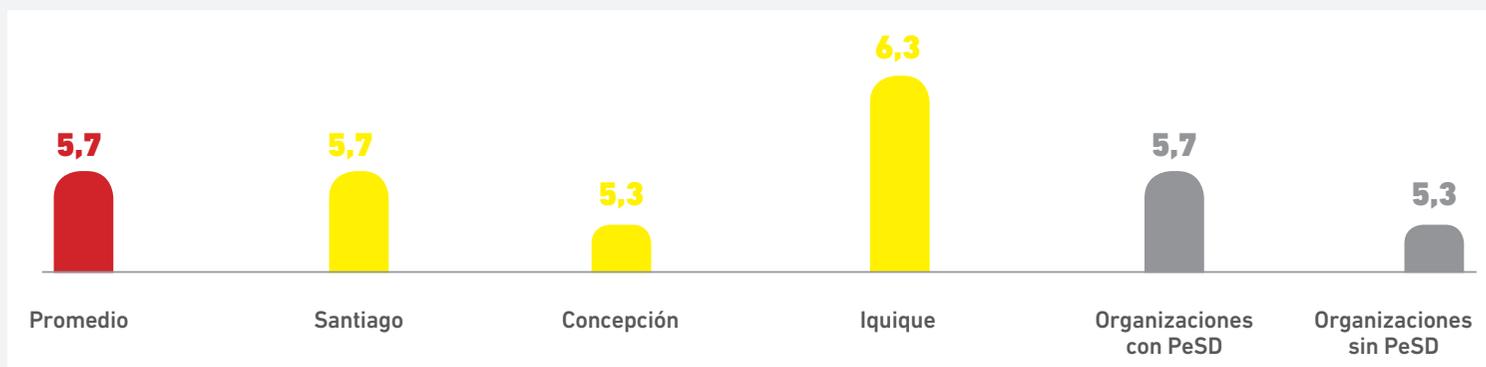
### 5. Grado de conocimiento sobre la Ley de Inclusión Laboral

Al indagar en el grado de conocimiento sobre la Ley de Inclusión Laboral, se observa que, en una escala de 1 a 10 (donde 1 es nada informado y 10 es muy informado), los encuestados promedian un puntaje de 5,7, lo que indica un grado de información intermedio.

Luego, al desagregar los datos según ciudad, se observa que el grado de información que declaran tener los asistentes al seminario de Iquique (6,3) es mayor al de Santiago (5,7) y al de Concepción (5,3).

Y al analizar la misma variable según organizaciones que ya cuentan con PeSD versus las que no cuentan con ella, se observa que si bien en las últimas el grado de información es menor respecto a las primeras, la diferencia no es tan amplia.

**Gráfico 11. Grado de información, en una escala de 1 a 10 (donde 1 es nada informado y 10 muy informado), sobre la Ley de Inclusión Laboral**



Fuente: Elaboración propia



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

*“En Chile tenemos el desafío de contar con un mensaje potente e integrado desde el Estado respecto a la inclusión, que permita transformar la visión de cumplir con la ley y del concepto punitivo por una visión de responsabilidad social. Asimismo es importante comprender las conformaciones de trabajo de cada región, que son distintas, como en el caso de Iquique”, explica Marcos Gómez, Gerente General de la Asociación de Industriales de Iquique.*

*“Hay una alta cantidad de asociaciones, instituciones, corporaciones y fundaciones que están haciendo su quehacer desde lo particular pero hoy queremos generar una alianza estratégica público, privada y sociedad civil, desde las distintas acciones que se están desarrollando, porque la inclusión no ha sido una tarea fácil sino que se necesita de cooperación mutua. Para hablar de inserción laboral, acceso a la educación y a la cultura, se necesita de distintos actores”, comenta la Directora Regional de Senadis BioBio, Sandra Narváez.*

*“El trabajo de Ronda es un tremendo aporte a la sociedad; la vinculación público privada es fundamental para generar esta actividad, fuerza y sinergia positiva hacia los nuevos cambios. Creo que a la sociedad le falta ponerse en sintonía con la inclusión y estamos*

*en un momento de quiebre importante, donde el alcance de la tecnología está generando nuevos paradigmas en la sociedad. Sin embargo el ADN de nuestra sociedad parte desde nuestra familia, pasa por la educación formal y luego por el mercado laboral, que es donde todos queremos estar”, agrega Jacqueline Díez, ejecutiva empresa de Sence y del área de intermediación laboral.*

*“Una de las grandes barreras en la calle tiene que ver con que las personas no saben (..) no saben utilizar bien el lenguaje, no conocen las políticas que se están implementando e incluso cuáles son las medidas que se están haciendo en sus comunas y región”, concluye Elizabeth Esparza, profesional de Sence BioBio.*

***“Tenemos el desafío de contar con un mensaje potente e integrado desde el Estado respecto a la inclusión”,***  
Marcos Gómez, Gerente General de la Asociación de Industriales de Iquique.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### 6. Barreras organizacionales para el proceso de inclusión de PeSD

Finalmente se indagó de manera cualitativa, a partir de las mesas participativas, en las posibles barreras y temores existentes al momento en que los participantes del seminario se plantean la inclusión socio-laboral de PeSD en sus propias organizaciones. A continuación se da cuenta de los hallazgos más relevantes en este sentido:

#### • Resistencias a pensar a PeSD en puestos directivos.

Aun cuando se privilegia poner a las personas en funciones relativas a la formación profesional que poseen, surgen resistencias al pensar en estas personas en cargos directivos o jefaturas, a pesar de que se las perciba capacitadas y socialmente empoderadas. Estas resistencias son habitualmente justificadas por algunos de los participantes con el prejuicio de que “si bien ellos pueden estar preparados, la sociedad no lo está”.

- Yo creo que por la formación que él tiene, tendría que trabajar en una empresa, para ejercer lo que él estudió.

- ¿Pero esta persona podría hacer el trabajo de jefatura que usted hacía en la empresa?

- Yo creo que no.

- Yo creo que en mi situación sí, pero porque es un trabajo administrativo. Para él habría que crear un puesto, y potencialmente podría trabajar en la administración (Participantes del Seminario de Santiago)

- Entonces coincidimos todos en que Miguel podría estar trabajando como abogado.

- Jefe, encargado de, no lo veo como algo más bajo que eso.

- Yo lo veo como jefatura.

- Pero como estamos en Chile igual hay discriminación, entonces para que llegue hasta arriba le va a costar mucho. Más encima que tiene problemas visuales desde los 21, entonces lo más probable es que debe tener un cargo bajo.

- Yo lo veo como una jefatura.

- Podemos poner dos ideas: una es tener una jefatura y la otra es que sea un profesional asociado.

- Por lo visto él se maneja bastante bien, es independiente, sobretodo donde se mueve en Santiago. Estaba en un lugar muy transitado, con vehículos, con mucha gente, para él no es una limitante el poder trasladarse de un lado a otro.

- Vivía en Chiloé en un pueblito más chico, y ahora vive en una urbe más grande, por lo tanto es capaz de manejarse, es capaz de cualquier cosa.

- Lo que pasa es que él puede ser capaz, pero lo que dice él es que estamos en Chile, entonces hay limitantes.

- Van a existir dudas sobre si será capaz de hacer el trabajo, entonces eso es complicado en una jefatura. (Participantes del Seminario en Concepción)



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### • Preocupación por posibles reacciones inadecuadas de parte de los compañeros de trabajo

Otro tema recurrente es la visión de los participantes sobre la reacción inadecuada que podrían tener los equipos de trabajos frente a la potencial contratación de PeSD. En este sentido sus argumentos van desde posibles comportamientos de discriminación abierta hasta actitudes de sobreprotección que imposibiliten a las PeSD a ejercer sus labores con autonomía.

- Yo creo que los compañeros de ahí tienden mucho a ayudar a otros, y no le van a dejar ser independiente por ser ciego. Esa es una barrera humana.

- Sobreforzar la ayuda hacia él, sobreproteger.

- Se van a sentir obligados a ayudarlo en el sistema de infraestructura

- Yo creo que los compañeros lo pueden apoyar mucho, pero siempre hay gente que discrimina. Para mí la mayoría de las personas no desconfía, pero lo van a discriminar igual. (Participantes del Seminario en Santiago).

- Yo creo que la primera barrera sería la aceptación del entorno, que los demás lo empiecen a ver como una persona normal.

- Pero no por la empresa, por los compañeros.

- Sí, porque además, mi empresa tiene responsabilidad social declarada.

- Habría que hacer una campaña entre los trabajadores para incluirlo a él.

- Yo creo que más que nada para que se adapten a la forma pausada que él tiene de comunicarse.

- La conciencia de la empresa por la inclusión. De los compañeros en realidad, no de la empresa. (Participantes del Seminario en Iquique).

### • Preocupación por posibles comportamientos inadecuados de clientes o usuarios.

En este sentido la preocupación es doble, tanto por mantener condiciones dignas de trabajo para la PeSD como por dar la mejor imagen del servicio que preste la institución o empresa a sus clientes o usuarios.

- Yo pienso que los usuarios podrían tener temor, porque siempre está el rechazo.

- Los usuarios también podrían mostrar su rechazo hacia lo profesional.

- Se pueden sentir decepcionados porque no van a confiar abiertamente.

- Eventuales malentendidos en el vínculo con los usuarios. (Participantes del Seminario en Santiago)

- Yo creo que una persona con esta discapacidad podría trabajar en cualquier cosa o cualquier área que quizás no requiera una emergencia en la respuesta al cliente. Incluso sí podría trabajar en un call center, que existiera una especie de aplicación que te permita comunicarte rápidamente sin dificultad con la persona. Pero si está asociado a alguna empresa que tenga que ver con una respuesta rápida y urgente, como por ejemplo, reclamos, en que las personas están molesta y él tiene que buscar rápidamente una solución, quizás ahí sería un poco más difícil. (Participante del Seminario en Concepción).



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

- Problemas de imagen, la expresión lingüística. (Participante del Seminario en Concepción)
- La inseguridad de las personas que se van a atender con ellos, de repente no van a confiar en sus servicios.
- Ignorancia de las personas. Yo cuando lo los conocía, les tenía miedo, de verdad.
- Uno desconoce sus reacciones. (Participantes del Seminario en Iquique).

### • Mayores costos asociados a la adecuación de los puestos de trabajo para PeSD

Tanto en lo que refiere a la adecuación de la infraestructura como a las capacitaciones necesarias para la inclusión de PeSD.

- Una barrera para el cargo, sería tener la aplicación para que se comunique con el resto.
- Necesitaría un intérprete.
- Contratar a alguien que se pueda relacionar con lengua de señas. (Participantes del Seminario en Santiago).
- En este caso no aplica.
- Igual ellos tienen una estatura menor. Por ejemplo, yo que tengo baja visión una pared de vidrio es algo que no logro distinguir, es una barrera física. Creo que ellos también tienen

baja visión. Por darte un ejemplo, una solución que hemos dado en algunas instituciones es tener una guincha que separe la lámina de la puerta de vidrio para saber si está abierta o cerrada, pero a una altura que todas las personas las puedan ver.

- A mí me tocó trabajar con una persona down hace un tiempo y teníamos que tenerle una lupa y un asiento adaptado, porque los asientos que teníamos no le daban la altura.
- Sabes que la otra vez tuve una reunión con gente de una institución, y para las personas con discapacidad visual, en los puestos, tenían una cámara que le sacaba fotos a cualquier página de un libro, y la leía.

- Eso es carísimo. (Participantes del Seminario en Santiago)

- Principalmente el dinero que cuesta tener los programas.

- Pero me queda una duda: si él es un hombre tan capaz, anda con su sistema propio...

- Pero a nivel de empresa, es un costo más toda la implementación. Tienes que pensar que puede haber un jefe de por medio que tiene que saber tratar con personas con discapacidad. (Participantes del Seminario en Concepción)

- El tema del intérprete, de las comunicaciones. La comunicación es lo básico aquí, como es una persona sorda, el tema es poder comunicarse con los demás.

- La barrera más grande es cómo los compañeros aprenden el lenguaje para comunicarse con él.

- Yo creo que no es que él no pueda comunicarse, sino que los otros le entiendan.

- Yo como empresa no lo contrataría antes de que empiece esta ley, que todavía no rige, donde voy a estar obligado a tener el 1% del... Yo como empresa privada no lo contrato porque tengo que costearle esta persona para que esté con él.



# Resultados

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

- La barrera que tendríamos es la comunicación o el costo de la comunicación.
- Pero al final es enseñarle a los demás la lengua de señas y no tener a una persona que traduzca.
- El costo adicional comunicacional.
- Y capacitar a una persona para que fuera el intérprete. (Participantes del seminario en Iquique).
- El costo para implementar todo esto.
- El costo, porque en todo habría que invertir.
- Luces de emergencia, alguna alerta que llame la atención visualmente.
- Costos de implementación. (Participantes del seminario en Iquique)

### • Escasa empatía con las PeSD

En este sentido, algunos participantes (aunque no la mayoría) visualizan la discapacidad misma como una limitante para interactuar aun cuando, para las personas que la poseen, no constituya tal o la lleven con total control.

- Como él tiene problemas de lenguaje, no podría emitir una conferencia, sería un poco difícil para él y para el público al que se le va a exponer.

- Pero él habla más lento, pero puede hablar. En el caso de la niña con síndrome de Down, la mamá hablaba por ella porque ella no hablaba. O sea, habla pero muy poco. En el caso de él, habló en toda su presentación.

- Sí, yo le entendí perfecto, solo que habla más lento. Entonces esa no sería una barrera.

- Porque el habla es un impedimento de él, pero que él tampoco lo ve como impedimento. (Participantes del Seminario en Santiago).



# Conclusiones

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

A continuación se establecen algunas conclusiones a partir de los resultados expuestos:

- El seminario logró convocar principalmente a organizaciones sin fines de lucro (53,2%), seguidas de personas naturales (27,8%), y en un número menor, empresas (19,0%). Esto, por una parte, destaca el interés del sector sin fines de lucro por participar y/o profundizar los procesos de inclusión socio-laboral de PeSD. También es destacable el interés en este sentido, de muchas personas naturales que piensan prontamente emprender, y hacerlo bajo este paradigma. Sin embargo, se plantea como desafío seguir trabajando para conseguir un mayor involucramiento del sector privado ad portas de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral.

- De las organizaciones participantes del seminario, más del 60% cuenta con trabajadores o colaboradores con discapacidad, lo que da cuenta de primeros acercamientos y experiencias en torno a la inclusión, con un promedio de 6,8 PeSD por organización, y donde la dificultad física y/o de movilidad es la predominante. Por otra parte, la dificultad en el habla y la discapacidad intelectual, son las de menor presencia en las organizaciones, lo que sugiere el desafío de acciones focalizadas para abordar estos ámbitos de mayor vulnerabilidad dentro del contexto general de la discapacidad.



5:54 - 11 oct. 2017 desde Santiago, Chile



# Conclusiones

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

• En cuanto a las percepciones en torno a las PeSD, destaca una creencia más o menos instalada respecto a que las PeSD poseen un nivel educacional menor que la población en general; una creencia medio-baja respecto a que carecen de autonomía, lo que dificulta el desempeño de sus tareas laborales; pero una baja creencia respecto a que tienden a un menor rendimiento laboral, a que poseen mayor ausentismo y a que tardan en adaptarse a la cultura organizacional. Por tanto, los puntos más críticos dicen relación con las percepciones respecto a la formación y a la autonomía que poseen para desempeñarse laboralmente.

• Finalmente, la indagación cualitativa permitió profundizar en otros nudos críticos respecto a los procesos de inclusión socio-laboral a partir del análisis de las principales barreras y temores expresadas por los participantes, al plantearse el proceso en sus organizaciones, creencias que es factible ir trabajando para favorecer este tipo de procesos.

Al respecto destacan seis puntos comunes a todas las mesas participativas implementadas en el contexto del seminario:

(1) La resistencia a pensar a PeSD en puestos directivos, ya que si bien pueden tener las competencia y habilidades requere-

das para ello, se estima que es el “entorno” el que no está preparado para experimentar esta realidad;

(2) La preocupación por posibles reacciones inadecuadas de los compañeros de trabajo, ya sea discriminación abierta o sobreprotección que anule la autonomía de las PeSD;

(3) Inseguridades respecto al liderazgo que poseen los directivos de las organizaciones para mediar posibles conflictos o dificultades asociadas a la incorporación de PeSD;

(4) Preocupación por posibles reacciones inadecuadas de clientes o usuarios, lo que por una parte podría afectar la dignidad de las PeSD, y por otra, algunos consideran que en ciertos puestos de trabajo, contar con PeSD no ayuda a la imagen de las empresas;

(5) Los mayores costos asociados a la adecuación de los puestos de trabajo, tanto en lo que refiere a la infraestructura como a la implementación de capacitaciones puntuales;

y (6) Cierta falta de empatía con PeSD, considerando que no son capaces de realizar ciertas labores para las cuáles pueden estar perfectamente preparados.

Todas estas pertenecen a barreras sociales, las cuales no son tan patentes como lo puede ser la falta de ascensor o una rampa mal construida, sino que estas son barreras que calan hondo en la sociedad y, por lo mismo, las más difíciles de abordar. Este es el mayor desafío que tenemos y del cual nos debemos hacer cargo para generar la transformación hacia una mirada más inclusiva.



# ANEXOS



# Anexos

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### ANEXOS : Cuestionario A (aplicado en seminario):

 **ENCUESTA DIAGNÓSTICO**  
SEMINARIO ¿CÓMO SER UNA ORGANIZACIÓN INCLUSIVA?

Uso interno  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Obra: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Para cada pregunta, marque con una "X" la alternativa que corresponda a su respuesta. Si la pregunta no posee alternativas, debes escribir su respuesta en el espacio asignado para ello.

**MÓDULO 1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

P1. ¿Cuál es la categoría jurídica de la organización a la que representa en este seminario?

1. Persona jurídica sin fines de lucro     2. Persona jurídica con fines de lucro     3. Persona natural

P2. Indique la actividad principal a la que se dedica su organización:

1. Administración pública     8. Industria manufacturera química, petróleo, caucho y plástico     13. Comercio al por menor y mayor  
 2. Agricultura, ganadería, caza, silvicultura o pesca     9. Industria manufacturera minerales no metálicas y metálica básica     14. Hoteles y restaurantes  
 3. Explotación de minas y canteras     10. Industria manufacturera de productos metálicos, maquinaria y equipos     15. Transporte y almacenamiento  
 4. Industria manufacturera de alimentos o bebidas     11. Suministro de electricidad, gas y agua     16. Tecnología y comunicaciones  
 5. Industria manufacturera de textil, prendas de vestir y cuero     12. Construcción     17. Servicios financieros  
 6. Industria manufacturera de maderas y muebles     18. Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler     19. Educación  
 7. Industria manufacturera de papel e impresitas     20. Salud     21. Otro servicio

P3. ¿Cuántas personas trabajan en su organización?

1. Menos de 10 personas     2. Entre 11 y 49 personas     3. Entre 50 y 199 personas     4. 200 o más personas

P4. ¿En qué comuna se ubica su organización (o la sede central)?

P5. ¿Cuál es su cargo al interior de la organización?

**MÓDULO 2. CONTRATACIÓN DE PDSO**

P6. En su organización (trabajan personas en situación de discapacidad?

1. Sí     2. No    N/A

P7. **Sólo para quienes contestaron Sí en P6:** ¿Cuántas personas en situación de discapacidad trabajan en su organización?

P8. **Sólo para quienes contestaron Sí en P6:** ¿Qué tipo de discapacidad poseen estos trabajadores?

1. Dificultad física i/o de movilidad     3. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos     5. Dificultad intelectual  
 2. Ceguera o dificultad para ver aun usando anteojos     4. Mudez o dificultad en el habla     6. Dificultad psiquiátrica

P9. **Sólo para quienes contestaron Sí en P6:** ¿Qué tipo de contrato tienen estos trabajadores?

1. Indefinido     2. Plazo fijo     3. Honorarios     4. Práctica profesional     5. Otro

P10. **Sólo para quienes contestaron Sí en P6:** ¿Qué tipo de tareas desarrollan estos trabajadores?

1. Gestión directiva     4. Tareas técnicas     7. Operarios  
 2. Gestión de equipos     5. Tareas técnicas     8. Atención al cliente  
 3. Tareas profesionales     6. Tareas administrativas     9. Otras

P11. **Sólo para quienes contestaron Sí en P6:** ¿Es usted uno de esos trabajadores?

1. Sí     2. No

**MÓDULO 3. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

¿Cuenta su organización con la siguiente infraestructura?

	Sí	No	No aplica
P12. Estacionamientos reservados para personas en situación de discapacidad			
P13. Puertas principales e interiores accesibles (ancho, alto y manillas adaptadas)			
P14. Rampas como alternativa a peldaños			
P15. Ascensores adaptados como alternativa a las escaleras			
P16. Estaciones de trabajo adaptadas			
P17. Baños accesibles			
P18. Señalética para personas con discapacidad visual			

**MÓDULO 4. PERCEPCIONES EN TORNO A LAS PdsO**

En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada de acuerdo y 10 muy de acuerdo: ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las personas en situación de discapacidad...

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P19. Tienen a un menor nivel educacional que la población general										
P20. Carecen de autonomía, lo que dificulta algunas tareas laborales										
P21. Tienen a un menor rendimiento laboral										
P22. Poseen un mayor nivel de ausentismo debido a enfermedades										
P23. Tardan en adaptarse a la cultura organizacional de las empresas										

En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada informado y 10 muy informado:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P24. ¿Cuán informado se encuentra sobre la Ley de Inclusión laboral?										

Gracias



# Anexos

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

### ANEXOS : Cuestionario B (feria):

### Base para diagrama colaborativo:

 **ENCUESTA DIAGNÓSTICO**

SEMINARIO ¿CÓMO SER UNA ORGANIZACIÓN INCLUSIVA?

Uso interno  
Folio: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Círculo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Para cada pregunta, marque con una "X" la alternativa que corresponda a su respuesta. Si la pregunta no posee alternativas, debes escribir su respuesta en el espacio asignado para ello.

**MÓDULO 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

P1. ¿Cuál es su género?

1. Masculino  
 2. Femenino

P2. ¿Cuántos años tiene?

P3. ¿En qué comuna vive?

P4. ¿Cuál es su ocupación principal?

1. Escolar  
 2. Estudiante de pre-universitario  
 3. Estudiante de educación superior  
 4. Recién egresado(a) buscando trabajo

5. Trabajador(a). Indique ocupación específica: \_\_\_\_\_  
 6. Dueño(a) de casa  
 7. Jubilado(a)  
 8. Desempleado(a)

**MÓDULO 2. PERCEPCIONES EN TORNO A LAS PESD**

En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada de acuerdo y 10 muy de acuerdo:  
¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las personas en situación de discapacidad...

P5. Tienen a un menor nivel educacional que la población general.

P6. Carecen de autonomía, lo que dificulta algunas tareas laborales.

P7. Tienen a un menor rendimiento laboral.

P8. Tienen un mayor nivel de ausentismo debido a enfermedades.

P9. Tardan en adaptarse a la cultura organizacional de las empresas.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P5. Tienen a un menor nivel educacional que la población general.										
P6. Carecen de autonomía, lo que dificulta algunas tareas laborales.										
P7. Tienen a un menor rendimiento laboral.										
P8. Tienen un mayor nivel de ausentismo debido a enfermedades.										
P9. Tardan en adaptarse a la cultura organizacional de las empresas.										

En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada informado y 10 muy informado:  
P10. ¿Cuán informado se encuentra sobre la Ley de Inclusión Laboral?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P10. ¿Cuán informado se encuentra sobre la Ley de Inclusión Laboral?										

Gracias

PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL		
CONTRATACIÓN	ADAPTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES
• Institución	• Infraestructura	• Inducción al trabajador contratado
• Puesto de trabajo	• Señalética	• Capacitaciones al equipo de trabajo
• Perfil del cargo	• Incorporación de tecnologías específicas	• Actividades inclusivas para fortalecer el clima laboral
• Barreras institucionales para la contratación	• Barreras institucionales para la adaptación del puesto de trabajo	• Barreras institucionales para la inducción y capacitaciones



# Agradecimientos

## ¿Cómo ser una organización inclusiva?

El encuentro Trisectorial de Responsabilidad Social Inclusiva “*Ser Cambio*” nace como una necesidad de Fundación Ronda de crear un espacio de diálogo, discusión y formación, en un momento donde el país se encontraba ad portas de la implementación de una política pública que vino a enrostrarnos la importancia de cambiar la mirada y el paradigma actual sobre la diversidad, inclusión y discapacidad.

Este seminario se logró con el apoyo de valiosos partners, que estuvieron dispuestos inmediatamente a darnos una mano para hacerlo realidad, no sólo en Santiago sino también en dos regiones que buscaban ser representativas de la Zona Norte y Zona Sur de nuestro país.

Gracias a Otic del Comercio, Servicios y Turismo y a SENCE por creer en nosotros como organización y principalmente por permitirnos llegar con este mensaje a Iquique, Concepción y Santiago, tres grandes ciudades y epicentros económicos donde la ley brindará una gran oportunidad de crecimiento organizacional a las empresas y al Estado y también a las personas con discapacidad, para que sacando lo mejor de sí mismos se desafíen en lo formativo, profesional y social. Este abanico de cambios sabemos que valdrá la pena y marcará un punto de inflexión, porque no sólo el país hablará sobre discapacidad en serio, sino que también lograremos una colaboración multisectorial y una inversión social que irá de mano del sector privado y, por tanto, sin precedentes en Chile.

Tenemos muchas esperanzas de que la inclusión socio laboral de personas con discapacidad, y en un futuro también de otros grupos que tienen barreras de acceso, sea un motor para empezar a valorar la diferencia y para ser más empáticos unos con otros, más abiertos y más responsables. El llamado es a que nos atrevamos a romper el miedo que nos ha acompañado y que nos ha hecho crear estereotipos, mitos y a discriminar a otros para evitar ser rechazados.

Es importante trabajar la inclusión sin lástima y, sobre todo, desde el “*Nada de Nosotros sin Nosotros*”

establecido por Naciones Unidas, donde lo que hagamos en adelante esté definido por y desde la perspectiva de las personas con discapacidad, sujetos de derechos a los cuales es necesario otorgarles las mismas oportunidades que a todos. Pero también es importante entender que, al mismo tiempo, las PeSD requieren empoderarse como sujetos activos de nuestra sociedad que cumplen también con sus deberes, a modo de no generar una discriminación de estos casi tres millones de chilenos ni positiva ni negativamente.

Agradecemos la gran disposición, participación y franqueza de quienes fueron parte del seminario y de sus mesas de trabajo, porque nos permitió levantar información valiosa sobre la percepción y el estado de inclusión en las organizaciones del país. Agradecemos, de igual manera, a los ponentes del evento quienes nos colaboraron y compartieron sus experiencias con nosotros en estos tres días, organizaciones sociales y privadas como Fundación Iguales, Servicio Jesuita a Migrantes, Girls in Tech, Base Pública, Fútbol Más, Asociación de Industriales de Iquique, Amigos de Jesús, Includec, CPC, Pride Connection, La Gracia, Clea, Es de Iquiqueños, Santo Tomás, Academia Rodrigo Díaz, Colunga Hub, Senadis Nacional y sus direcciones de BíoBío y Tarapacá y, sobre todo, a nuestros aliados de SENCE, y a el OTIC del Comercio, Servicios y Turismo por comprometerse con este proyecto.

Esperamos que este informe sea un insumo provechoso para todas las organizaciones que hoy trabajan en diversidad e inclusión, para las empresas que son agentes de cambio desde su quehacer y para aquellas que quieran sumarse a esta cruzada y marcar una diferencia en la sociedad, entendiendo que esto requiere ser orgánico, coherente y sustentable desde el corazón del negocio o quehacer de la organización.

María José Escudero  
Directora Ejecutiva Fundación Ronda





# SER CAMBIO

VOL. 1



Inclusión  
para un  
**CHILE  
MÁS  
GRANDE**

FAC...  
Lider...  
buscador de talentos  
IBM CHILE

ELO  
servicios,  
Inclusión  
Shopping Centers



**KARIN EGGERS**  
Gerente de Desarrollo  
Acción Empresas



**ALFREDO GAMBOA**  
Gerente Planta en Chile  
Goodyear

Encuentro  
Trisectorial de  
Responsabilidad  
Social Inclusiva

SER CAMBIO VOL. 1



R  
O  
N  
D  
A

Fundación Ronda  
General Bustamante 26, Providencia.  
[www.rondachile.cl](http://www.rondachile.cl)



OTIC DEL COMERCIO  
SERVICIOS Y TURISMO

SENCE

- + Oportunidades
- + Capaz
- + Empleo

OTIC del Comercio, Servicios y Turismo  
Merced 230, piso 2, Santiago.  
[www.oticdelcomercio.cl](http://www.oticdelcomercio.cl)  
Tel +56 22 3654380