

DISCAPACIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL: APORTES HACIA LA INCLUSIÓN

Mariana Zambrano
marianazambranovi@gmail.com

Mara Jalil
lic.marajalil@gmail.com

Gabriela Marenzana
gabrielamarenzana@gmail.com

Facultad de Turismo \ Universidad Nacional del Comahue \ Argentina

RESUMEN

Las personas con discapacidad en América Latina, y en especial en Chile, enfrentan barreras muy fuertes para acceder al empleo, entre ellas la indiferencia con la cual son vistas por la sociedad por su condición respecto a la discapacidad.

En muchos casos, las actitudes discriminatorias también se dan de forma consciente o inconsciente, por prejuicios de ideas preconcebidas hacia las personas en situación de discapacidad, que generan una valoración negativa alineándose a la discriminación.

Este ensayo pretende visibilizar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad para insertarse en empresas y, cómo la cultura organizacional puede contribuir a hacerlos más partícipes de la sociedad, para de esa forma demostrar sus talentos, actitudes y destrezas, en igualdad de condiciones junto al resto de trabajadores.

También se expone cómo la sociedad chilena, especialmente en el mundo empresarial, ha ido asumiendo la Ley de Inclusión Laboral 21.015 (vigente desde 2018). Y se describen algunas medidas, que las empresas podrían considerar, para una inserción laboral de las personas con discapacidad de manera exitosa.

Asimismo, se presenta cómo viven esta realidad otros países latinoamericanos como: Venezuela, Argentina y Colombia; con el fin de visibilizar sus realidades en el tema abordado.

Por último, se proponen buenas prácticas hacia una mayor responsabilidad empresarial respecto a las personas con discapacidad. En esta oportunidad contextualizadas en Chile -que podrían luego ser consideradas en otros países de Latinoamérica-, destacando la comunicación inclusiva, con un lenguaje adecuado a ser incorporado en todo el proceso.

Palabras Clave: inclusión - personas con discapacidad - cultura organizacional.

Recibido: 19 / 11 / 2023 | **Aceptado:** 20 / 08 / 2024

Cita recomendada APA 7ª ed.

Zambrabo, M.; Jalil, M. y Marenzana, G. (2024). Discapacidad y cultura organizacional: aportes hacia la inclusión. *Marketing de Servicios: Su Esencia*, 2(1), 107–120.

La pandemia del COVID 19 generó muchos cambios empresariales a nivel mundial, cambios estructurales en muchos casos obligados que evidenciaron la capacidad adaptativa de las organizaciones.

Sin embargo, en las últimas dos décadas las personas con discapacidad, en especial quienes han podido culminar estudios profesionales, han luchado por ser reconocidos y valorados en el mercado empresarial, siendo en tiempos de pandemia donde más dificultades debieron enfrentar.

De acuerdo al reporte del Banco Mundial, alrededor de 85 millones de personas en América Latina y el Caribe tienen algún tipo de discapacidad, lo que equivale a 14,7% de la población total. (García Mora, M. E. et.al., 2021). Mientras que en cifras de la Encuesta de Discapacidad y Dependencia (ENDICE) y el III Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC) de 2022 de Chile, señala que un 17,6% de población adulta tiene discapacidad, es decir 3.291.602 personas de ese país.

Un número que en una primera impresión no sorprende, pero sí el hecho de que sea poco visibilizado.

En su mayoría, estas personas tienen que lidiar constantemente con barreras legales y sociales, para construirse una vida próspera, que les permita dejar a un lado la invisibilidad que los ha rodeado por sus condiciones de discapacidad.

Al grupo de 3.291.602 personas con discapacidad mencionado, en Chile se le otorga una acreditación de discapacidad, a cargo de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) en conjunto con el registro Civil de Identificación. En éste se reúnen los antecedentes de aquellas personas que han sido

declaradas con discapacidad. Además, entró en vigencia la Ley N° 21.015/17 de Inclusión Laboral el 1 de abril de 2018 para empresas públicas, privadas y organismos del Estado con 200 o más trabajadores en el país. Mientras que a contar del 1 de abril de 2019 entró en vigencia para entidades de entre 100 y 199 trabajadores. En ella se establecen normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. El gran objetivo es materializar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad con el interés de que logren una plena inclusión social en diferentes ámbitos, incluyendo la vida laboral.

En el pasado en Chile, con la Ley N° 19.284/94 se habían regulado por primera vez los derechos de las personas con discapacidad.

Para darle seguimiento a los conceptos establecidos en la ley en función de legislar, la Fundación ConTrabajo realizó un Informe de Evolución de la Ley 21.015 (2021) donde se concluye que a junio de 2020 el país registró un 33,1 % de cumplimiento en contrataciones, lo que implica que casi 40 mil personas con discapacidad no se han incorporaron al mercado laboral.

Este efecto del incremento del desempleo se debe en gran medida como consecuencia de la pandemia que impactó fuertemente en la población con discapacidad: entre marzo y agosto de 2020 no se registraron nuevas contrataciones y, por el contrario, se observó un aumento progresivo de desvinculaciones, según datos de ConTrabajo (2021).

Es de interés mencionar en relación a la Ley de Inclusión Laboral 21.015/17 que ésta derogó el artículo 16 de la Ley N° 18.600, permitiendo con ello que las personas con discapacidad mental o

intelectual que mantienen una relación laboral reciban una remuneración equivalente, a lo menos, al monto del ingreso mínimo mensual.

Ahora bien, para entender con mayor profundidad esta realidad es importante comprender qué se entiende por organización, qué implica la denominación “personas con discapacidad”, qué se considera inclusión y qué sentidos se le otorgan al concepto de cultura organizacional, por ello se incorpora el siguiente apartado:

PRINCIPALES CONCEPTUALIZACIONES

Organización

Se puede considerar una organización como “un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas” (Barnard, 1938, p. 73); mientras que también puede ser entendida como “un sistema de actividad continúa encaminada a un propósito de tipo particular” (Weber, 1947, p.151).

Discapacidad e inclusión

Entendiendo que existen distintos tipos de discapacidades, según lo menciona la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR, 2022) se diferencian en: discapacidad intelectual, discapacidad psicosocial, discapacidad sensorial y discapacidad física.

Según la Real Academia Española, Discapacitado es: “una persona que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o físicas.” (RAE, 2023).

Pero, María José López (2023) recupera la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el que se utiliza el término genérico discapacidad, que abarca todas las deficiencias, las limitaciones para realizar actividades y las restricciones de participación. Esto último se refiere a los aspectos negativos de la interacción entre una persona, que tiene una condición de salud, y; los factores contextuales de esa persona, que son factores ambientales y personales (OMS, 2011, citado por López, 2023).

En cuanto a la “inclusión”, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2017) considera que ese término implica, poner particular énfasis en transformar los mecanismos que excluyen y discriminan a las personas, considerando además el reconocimiento y valoración de las distintas culturas, identidades, características y capacidades de todos.

Por su parte, cabe mencionar que en la década de los 80 apareció el término “integración” usado para hablar acerca de la exclusión sufrida por un grupo de personas (como puede ser la población con discapacidad). Ese principio pretendía ayudar a las personas con necesidades e intenta mentalizar a la sociedad a aceptar las diferencias de los demás, por lo que, en el ámbito escolar, se refiere a un principio de normalización donde todos los alumnos son atendidos y aceptados teniendo en cuenta sus características personales. Para ejemplificar la idea, Gaviria (1992) anunció que: “No se normaliza a las personas, sino al entorno y al ambiente”. (Gaviria, 1992, p.29, citado por Alcívar Medranda y Rivadeneira, 2018).

Cultura organizacional

Mientras que la Cultura Organizacional no es algo “que las organizaciones tienen”, sino algo que las organizaciones “son”; las organizaciones son entendidas y analizadas no en términos económicos o materiales, sino en términos de sus aspectos expresivos y simbólicos. (Smircich, 1983).

Una de las primeras definiciones la conciben como “un todo complejo que incluye conocimiento, creencias, arte, moral, ley, costumbre y cualquier capacidad o hábito adquirido por un individuo como miembro de la sociedad” (Tylor, 1871, citado por Sánchez Cañizares et. al. 2006, p. 181). A su vez, se afirma que “la cultura organizacional puede llegar a ser más valiosa que sus propios activos tangibles” (Kaplan y Norton, 2004, citado por Sánchez Cañizares et. al. 2006, p. 182). Por lo cual la cultura organizacional cobra un papel muy importante en todas las empresas, dentro de la estabilidad de toda organización a nivel interno, ya que ésta debe ser compartida y asumida por el personal que se desempeña en dichas entidades.

En tal sentido sería interesante preguntarse ¿cómo deberían ser las empresas del futuro?

Según Melamed (2012):

“Las empresas del futuro deberán estar dispuestas a cambiar permanentemente, deberán ser más inteligentes, más competitivas y sensibles a la exigencia de sus clientes exigentes, más racionales y globalmente integradas, mucho más innovadoras y audaces - disruptivas por naturaleza -, más sensibles y no sólo generosas para con sus accionistas, sino fundamentalmente con sus

propios empleados. En definitiva, más comprometidas con su realidad social”. (p.39).

Considerando lo anterior, las organizaciones en la actualidad deberían incluir políticas y programas para puestos empresariales donde también, las personas con discapacidad, sean vistas en igualdad de condiciones junto a los demás trabajadores, para el goce de sus ejercicios.

Barreras en el ámbito de la discapacidad en Chile

Una barrera es algo presente o ausente en el entorno, que impide a una persona con discapacidad realizar una tarea o actividad. Por ejemplo, una escalera es una barrera para una persona que usa en su cotidianidad silla de ruedas. Existen diferentes tipos de características del entorno que afectan a las personas, algunas tienen que ver con el ambiente físico, (también llamadas ambientales) que son las más sencillas de reconocer, pero otras se deben a carencias de tecnologías, a cuestiones actitudinales negativas respecto a las discapacidades o bien, a la falta de servicios, o políticas que afectan a la participación de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos (Quintana y Aguilar, 2020).

En tanto a las actitudes negativas, se pueden observar preconceptos, por ejemplo, cuando se conciben a las personas en situación de discapacidad como si no tuvieran buena salud, o que tienen mala calidad de vida debido a dificultades que atraviesan para trasladarse a ciertos espacios. Cabe destacar que esto es una percepción realmente equivocada, ya que, por ejemplo, en Chile, los buses del transporte metropolitano Red (antes Transantiago)

cumplen con el ancho de puertas, que permite que el bus se incline en algunos grados con el fin de obtener un ingreso más cómodo para sillas de ruedas o personas con movilidad reducida, con cinturones de seguridad y pasamanos horizontales con timbres para solicitar paradas. En esta ejemplificación las barreras físicas, no existirían.

Es preciso, eliminar barreras de actitudes y pensamientos, incluidas las de comunicación, que dificultan que las personas con discapacidad puedan tener una participación acorde en la sociedad, y más aún, en el ámbito laboral donde buscan sentirse plenos desde lo profesional.

Es importante que los empleadores, no les nieguen a las personas con discapacidad una oportunidad y se permita, en diversas empresas, cambiar las percepciones hacia este grupo de personas. Cabe destacar que según Quintana y Rosas Aguilar (2020) sufren discriminaciones, señalamientos, marginación y han sido víctimas de constantes prejuicios, en diferentes contextos, en razón de sus capacidades, habilidades y características físicas; hechos que se han extendido hasta el ámbito laboral, generando una exclusión de los mismos del mundo del trabajo.

Para complementar la idea, un estudio internacional de Office of Disability Employment Policy (ODEP) de Estados Unidos, arrojó que las principales barreras o preocupaciones que tienen las empresas a la hora de pensar en contratar a trabajadores con discapacidad son, el costo asociado a esa contratación, la falta de habilidades y de experiencia de las personas con discapacidad, la falta de seguridad que podrían tener en el trabajo y la baja productividad que podrían desempeñar (Sharma et al., 2008).

Hablemos de Inserción laboral de las personas en situación de discapacidad en Chile

Se parte de la premisa que aseveran Paz-Maldonado y Silva-Peña (2020) quienes afirman que: “Mejorar la calidad de vida a través del acceso al empleo es imprescindible para desarrollar la autodeterminación de tales personas, dado que se fortalecen las relaciones sociales y su salud” (p. 2).

Pese a ello, en Chile aún falta más por hacer, un estudio realizado por Fundación ConTrabajo (2021) en base a los datos proporcionados por la Dirección del Trabajo del país arrojó que en 2021 si bien ha habido un incremento de los contratos, también han aumentado los finiquitos de éstos, con 14,6% en el 2019, 22,8% en el 2020 y 35,9% el año anterior.

Por lo tanto, el desafío está no solamente en que las personas con discapacidad puedan encontrar un empleo, sino además que puedan mantenerse estables al menos 12 meses continuos, atendiendo competencias funcionales a este grupo de personas como empatía, liderazgo, y trabajo en equipo.

En ese sentido, hay muchos desafíos para quienes son considerados “diferentes”, “vulnerables” o “especiales” en la lucha por remover las barreras de distintas índoles que limitan sus oportunidades laborales.

Por otro lado, la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona puede elegir un empleo bajo condiciones equitativas y satisfactorias (ONU, 1948, art. 23). Esto debe ser considerado no solamente en Chile, sino en América latina en forma general.

Es así como, incentivar a nuevas prácticas para la inclusión laboral a nivel empresarial, es indispensable en nuestros días. Como

referencia a ello, se considera el Modelo desde la Gestión Humana para una inclusión laboral sostenible de personas con discapacidad desarrollado por López Velázquez et al. (2021) donde se propone como una buena práctica, la planificación del talento humano, considerando convocatorias abiertas o cerradas, para empresas o corporaciones que estén dando sus primeros pasos en este proceso, sin caer en la discriminación o segregación. De la misma manera, la selección es importante, ya que tiene el objetivo de garantizar la inclusión en el ámbito laboral. Para ello se debería conocer de ante mano las condiciones de la discapacidad y limitaciones, haciendo los ajustes necesarios en el lugar de trabajo, para que la persona se desenvuelva lo más cómoda posible en el espacio bajo las condiciones dadas.

El Modelo de López Velázquez et al (2021) también hace referencia a la contratación y compensación, que deben estar establecidos en términos de equidad. Considera a su vez, la formación y el desarrollo profesional, detectando las potencialidades de la persona con discapacidad física, para un ajuste que beneficie a la empresa, así como también al talento de la persona. Por último, también son tratadas la gestión del desempeño y la calidad de vida laboral; el primero, más ligado a un proceso de inclusión desde el seguimiento del desempeño de la persona y su entorno, mientras que el último, está centrado en el bienestar de la persona dentro de la organización.

Todo esto, es indispensable para reconocer los beneficios que puede traerle a una empresa como, por ejemplo: diversidad para contratar para un cargo, adaptación al entorno empresarial de una persona con discapacidad y la puesta en marcha de su potencial, el sentido de pertenencia de los empleados de la

organización, aumento de prácticas de la gestión humana y, la evidencia de que la organización demuestra interés en el compromiso social.

Asimismo, para las empresas que incluyen a personas con discapacidad dentro de su fuerza de trabajo, se registran beneficios como una mayor motivación de parte de las personas con discapacidad en otros trabajadores, el mejoramiento del clima laboral, la mejora en la reputación de la empresa y mayor productividad (Organización Internacional del Trabajo, 2013). También se puede considerar un aumento de valor de la marca, ya que, a mediano plazo frente a la competencia, la empresa adquiere valores de diferenciación, que permiten preferencias de los consumidores, impactando positivamente más allá del aumento económico, buscando crear valor y repartiéndolo entre los actores del medio, generando más ganancia global.

Ahora bien, según la OIT (2013), en Chile en términos de educación, cuyo punto no se ha considerado hasta ahora, se refleja que sólo el 50% termina la educación básica, sólo un 10% la educación media y menos del 5% accede a la educación superior. Las consecuencias de la falta de escolaridad impactan directamente en la tasa de empleo, ya que, aunque en el país el 60% de la población con discapacidad está en edad de trabajar, sólo uno de cada tres logra insertarse laboralmente. En otras palabras, siete de cada diez no logran generar ingresos autónomamente (Fondo Nacional de la Discapacidad, 2004).

Escenarios laborales de personas con discapacidad en cifras en otros países de América Latina

En cuanto a Venezuela, este país cuenta con políticas a favor de las personas con discapacidad. En el año 2007 se oficializó la

Ley para las Personas con Discapacidad, que señala que los órganos y las empresas públicas, privadas o mixtas deberán insertar a sus áreas laborales no menos del 5% de individuos en esta condición, pudiéndose desempeñar en diferentes campos. (Ley n° 38.598/2007). Sin embargo, no hay un porcentaje establecido de personas con diferentes tipos de discapacidad, dependiendo de la edad, sexo, raza, área en la que el gobierno de este país tiene obligación de dar visibilidad, atención y acondicionar adecuadamente el entorno de manera cómoda y factible para que estas personas puedan valerse por sí mismos en sus actividades cotidianas.

Mientras que Argentina, es un país que, desde el año 2003, instauró la inserción laboral de las personas en situación de discapacidad, al mismo tiempo que fue creada la Dirección de Promoción de la Empleabilidad de Trabajadores con Discapacidad. También en relación a Argentina, en 2018 se dieron a conocer, por parte del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), los resultados definitivos del Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad, a través del cual se definió para ese momento que el 10,2% de la población de dicho país tiene algún tipo de discapacidad.

En relación a Colombia, a propósito de ampliar la situación, este país cuenta con la Ley 1996 del año 2019, que establece medidas específicas para la garantía del derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad, y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma; y de este modo para hacer uso del derecho en cuestiones de decisiones personales y jurídicas. En cuanto a quienes están activos trabajando en el país, y de acuerdo a cifras del Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO) del Ministerio de Salud y Protección

Social de Colombia arrojó que en 2018 un 34,2% de la población con discapacidad se encontraba impedida permanentemente para trabajar debido a su discapacidad y entre estos, un 89,8% no reciben pensión por discapacidad. Del lado opuesto, entre quienes no se encontraban impedidos para trabajar y únicamente el 11,8% respondieron estar trabajando en el momento del registro (11,8% de la muestra), no obstante, 284 con una situación laboral crítica, ya que, entre estos, el 82,1% trabajaban sin ningún tipo de contrato laboral, lo que agrava las posibilidades de formalidad del empleo.

UNA OPORTUNIDAD PARA TODOS Y TODAS

La inclusión laboral de las personas con discapacidad les permitirá sin duda una mejor calidad de vida, además de establecer redes, participar en la comunidad, aumentar confianza en sí mismos y mejorar su autoestima. Mientras que para las empresas trae grandes beneficios desde la cultura de la organización, haciéndole frente a uno de los segmentos más marginados de la población.

Es indispensable tener en cuenta a las personas con discapacidad para los procedimientos de Recursos Humanos en las empresas, quienes deberán considerarlas en lo que concierne al reclutamiento, selección, contratación, promoción, formación y adaptación y ajustes de los puestos de trabajo y siempre contemplando la igualdad de sueldos y oportunidades. Será necesario también sensibilizar y formar al resto de trabajadores sobre la discapacidad que posee su nuevo compañero o compañera para generar acercamiento y empatía.

Por otra parte, las empresas a nivel mundial tienen grandes desafíos. Incluso podrían darse el tiempo de ir un paso más allá, y trabajar a profundidad su comunicación interna y externa hacia las personas con discapacidad que formen parte de su organización, pensando en implementar acciones que les favorezcan para entablar una mejor forma de relacionarse en lo empresarial.

Es importante que las organizaciones puedan fomentar y facilitar el voluntariado de los empleados en actividades de sensibilización, y en el conocimiento y difusión de cuestiones de inclusión y gestión de la discapacidad, esto en el marco de la cultura organizacional. También se pueden organizar actos y eventos de promoción, difusión o captación de fondos para iniciativas solidarias en este ámbito, que además traerían que los empleados sean más participativos dentro de la organización.

Por otro lado, es indispensable pensar cómo las empresas podrían abordar los canales de comunicación haciendo foco en su web, las redes sociales y realizando charlas abiertas para mostrar que cuentan con trabajadores que poseen una discapacidad. De esa forma se podrá resaltar y dar una imagen positiva de este colectivo, mostrando lo eficaces que pueden llegar a ser. Esto favorecería derrumbar los mitos que los aquejan.

De igual modo, es de total importancia, difundir un correcto uso del lenguaje en las empresas donde se encuentren involucrados en puestos personas con discapacidad (Figura 1). El lenguaje inclusivo reconoce a todos y todas y es indispensable, para evitar situaciones que puedan incomodar a este grupo y para fortalecer su sentido de pertenencia.

Figura 1. Acuerdo del uso de lenguaje inclusivo en relación a las personas en situación de discapacidad

Se dice persona en situación de discapacidad/ personas con discapacidad	¡No se debe decir!
	Discapacitado, minusválido, especial, incapacitado, personas diferentes, etc. Lisiado, inválido, insano o sinónimos.

Fuente: elaboración propia basado en SENADIS (2017).

EXPERIENCIAS CHILENAS COMO FARO HACIA LA INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Sello Chile Inclusivo, reconoció en 2021 a 19 empresas e instituciones públicas y privadas que realizaron medidas de acción positiva para la inclusión de las personas con discapacidad.

Este premio contó con tres categorías: *Sello Inclusión Laboral*, *Sello Accesibilidad Universal al Entorno* y *Sello Oro*.

Dentro de las empresas premiadas con el *Sello Chile Inclusivo Oro* destacaron *Nextel* y *Aramark Chile*, *BCI*, *Falabela Retail*, *CorpBanca*, *CorpVida*, *Asociación Chilena de seguridad* y *SMU División Unimarc*, entre otras.

Cabe destacar que este sello es un reconocimiento que, desde 2012, entrega el Estado a través del Servicio Nacional de Discapacidad (también conocido como SENADIS), a las instituciones públicas y privadas que, independientemente de su tamaño, cumplan la base legal vigente en materias de inclusión laboral y accesibilidad universal, y

que conjuntamente presenten un proyecto de buenas prácticas inclusivas innovadoras, estratégicas y continuamente monitoreadas.

LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA HACIA LA INCLUSIÓN

No cabe duda que las personas quieren sentirse reconocidas en el trabajo que realizan en organizaciones y empresas. Si bien es cierto el salario que percibe una persona puede impulsar a los trabajadores a ser más efectivos y eficientes, lo mismo lo puede hacer el reconocimiento no monetario, destacando al empleado por su productividad y el cumplimiento de sus objetivos. Ante ello Garmendia (1995) afirma que "las organizaciones son cultura y no sólo tienen cultura. La tesis de que las organizaciones son cultura maneja la cultura como metáfora de la organización que promueve una visión de las organizaciones como formas expresivas, manifestaciones de la conciencia humana" (p. 90).

Por lo anterior, la Cultura Organizacional brinda un sentido de pertenencia a todas las personas que la conforman en su día a día.

La cultura de inclusión también puede promoverse, en Chile, un ejemplo de ello es la Fundación Descúbreme (<https://www.descubreme.cl/>) que se encarga de incentivar los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad desde la cultura organizacional, prestando apoyo en procesos de charlas y talleres de concientización en temas de Diversidad e Inclusión, diagnóstico y política de Diversidad e Inclusión.

Asimismo, la Fundación trabaja sobre la gestión inclusiva de personas, en la atención

inclusiva al cliente, tiene un Comité de Diversidad e Inclusión, realizan actividades corporativas de impacto social, cuentan con un plan de proveedores inclusivos, cursos para RRHH inclusivos y Lengua de Señas, y comunicaciones inclusivas.

Este modelo podría replicarse en distintos países y ejecutarse estratégicamente, para que las empresas puedan remover las barreras de diversa naturaleza que limitan las oportunidades de acceso a las personas con discapacidad, y así garantizar una respuesta positiva dentro de una sociedad diversa.

CONCLUSIÓN

Es necesario en Chile, y en toda América Latina, dar a conocer las problemáticas que atraviesan las personas con discapacidad para insertarse en el ámbito laboral. De esta manera, para contrarrestarlas, la implementación de buenas prácticas en la cultura organizacional puede ayudar a promover el empleo en esta población, siendo los empleadores y los trabajadores quienes se interesen cada vez más en estas realidades.

Los principios de igualdad y ciudadanía deben estar más visibles en nuestros días, en un mundo más digitalizado, y tecnológicamente próspero, en especial después de la pandemia de COVID 19, donde se abrió la puerta a empleos de forma remota tanto para hombres como para mujeres.

Las instituciones en Chile deben seguir trabajando en promover mecanismos que faciliten la inclusión laboral a las personas con discapacidad, haciendo de su día a día una

jornada más feliz y productiva, fomentando sus derechos y trabajando en la construcción de una sociedad más inclusiva.

Asimismo, el Estado de Chile tiene la obligación permanente de supervisar el cumplimiento de las normas vigentes en pro de los derechos de las personas con discapacidad, para verificar que este grupo de personas no se sientan discriminadas.

Si bien, se han dado pasos importantes en materia de leyes, es necesario seguir trabajando a favor de inclusión de personas con discapacidad a lo largo del país. En definitiva, América Latina está aún en deuda con las personas con discapacidad, al menos en términos de inclusión e integración, partiendo de aceptar la diversidad como característica de toda sociedad.

A estas alturas, sigue siendo un desafío notorio para las organizaciones, el poder alcanzar la inclusión total de personas con discapacidad. En este ensayo se propuso visualizar la Cultura Organizacional como un gran mecanismo a considerar en toda empresa, para que las personas con discapacidad puedan insertarse y sentirse felices en sus puestos de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

ACNUR (2022). *Estudio regional sobre la situación de las personas con discapacidad, refugiadas, desplazadas y migrantes en América Latina*. <https://www.acnur.org/libraries/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fwww.acnur.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy-pdf%2F60f887544.pdf>

Alcívar Medranda, E. y Rivadeneira Roldán, J. (2018). La inclusión de estudiantes con discapacidad, caso de estudio: facultad de ciencias humanísticas y sociales de la Universidad Técnica de Manabí, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (marzo 2018). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/inclusion-estudiantes-discapacidad.html>

Barnard, C. (1938). *The functions of the Executive*. Thirtieth Anniversary Edition.

ConTrabajo (2021). Informe de Evolución de la Ley 21.015 de Inclusión laboral que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral (período febrero 2019 a febrero 2021). <https://fundacioncontrabajo.cl/descarga/cumplimiento-ley-inclusion-laboral-2021/>

Fondo Nacional de Discapacidad. (2004). Primer estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC). Gobierno de Chile. [https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos-humanos-discapacidad/Primer%20estudio%20nacional%20de%20la%20discapacidad%20\(ENDISC_Chile_2004\).pdf](https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos-humanos-discapacidad/Primer%20estudio%20nacional%20de%20la%20discapacidad%20(ENDISC_Chile_2004).pdf)

García Mora, M. E. et.al. (2021). Inclusión de la discapacidad en América Latina y el Caribe: un camino hacia el desarrollo sostenible. Grupo Banco Mundial. URI: <http://hdl.handle.net/10986/36628>

- García Mora, M. E. et.al. (2021). Inclusión de la discapacidad en América Latina y el Caribe: un camino hacia el desarrollo sostenible. Grupo Banco Mundial. URI: <http://hdl.handle.net/10986/36628>
- Garmendia, J.C. (1994). *Tres culturas. Organización y recursos humanos*. ESIC.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018*. - Libro digital, ISBN 978-950-896-532-5. INDEC. Argentina. https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_12_18.pdf
- Ley 1.996 (2019). Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad. Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=99712#:~:text=Objeto.,el%20ejercicio%20de%20la%20misma>
- Ley N° 19.284 (1994). Establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad.
- Ley N° 21.015 (2017). Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1103997&idParte=>
- Ley N° 38.598 (2007). Ley para las Personas con Discapacidad. Venezuela. https://siteat.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/ve_0449.pdf
- López, M.J. (2023). *La discapacidad y sus cifras en Chile. Fundación de Inclusión Laboral ConTrabajo*. <https://fundacioncontrabajo.cl/blog/cultura-inclusiva/discapacidad-en-chile/>
- López Velásquez, A. et al. (2021). Modelo desde la gestión humana para la inclusión laboral sostenible de personas con discapacidad. *Revista Inclusiones*, 149-163. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2799>.
- Melamed, A. (2014). *Empresas más humanas*. Editorial Planeta.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile. *III Estudio Nacional de la Discapacidad, III (ENDISC), desarrollado en base a la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia (ENDIDE) 2022*. https://www.senadis.gob.cl/pag/693/2004/iii_estudio_nacional_de_la_discapacidad
- Ministerio de Salud y Protección Social (2018). Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad del Sistema Integral de Información de la Protección Social (RLCP – SISPRO). Colombia. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/registro-localizacion.aspx>

- Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Anexo 1. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/ABCannexessp.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2017). *Guía para asegurar la inclusión y la equidad en la educación*. ISBN 978-92-3-300076-6. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259592>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Santiago. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/06_EstudioFactores.pdf
- Paredes Floril, P. (2018). Gestión de talento y desarrollo de competencias de personas con discapacidad. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 6(2), 70-80. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v6i2.252>
- Paz-Maldonado, E., & Silva-Peña, I. (2020). Inserción laboral de personas en situación de discapacidad en América Latina. *Saúde E Sociedade*, 29(4), e190724. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902020190724>
- Quintana, A. y Rosas Aguilar, E. (2020). Caja de herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Resumen y recomendaciones para generar condiciones favorables para la inclusión laboral de personas con discapacidad con énfasis en las mujeres. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Organización Internacional del Trabajo (OIT). Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_760023.pdf
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española: Diccionario panhispánico de dudas (DPD) [en línea], <https://www.rae.es/dpd/discapitado>, 2.ª edición (versión provisional). [Consulta: 19/11/2023].
- Sánchez Cañizares, S. et. al. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (2), 179-202.

SENADIS (2017). Recomendaciones uso de lenguaje inclusivo persona en situación de discapacidad. Gobierno de Chile. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-recomendaciones-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>

Sharma, U., Forlin, C. y Loreman, T. (2008). Impacto de la capacitación en las actitudes y preocupaciones de los futuros docentes sobre la educación inclusiva y los sentimientos sobre las personas con discapacidad. *Discapacidad y sociedad*, 23 (7), 773-785. <https://doi.org/10.1080/09687590802469271>, <https://psycnet.apa.org/record/2008-18783-010>

Weber, M. (1947). *The Theory of social and economic organization*. The Free Press. https://archive.org/details/weber-max.-the-theory-of-social-and-economic-organization-1947_202106/page/335/mode/2up