



# **Diagnóstico barreras y facilitadores para la inclusión laboral**

**Empresa XXXXXXXXX**

**LOGO EMPRESA**

Octubre 2022.



## ÍNDICE

Introducción	Pág. 3
Metodología	Pág. 4
Dominios de evaluación	Pág. 5
Clasificación	Pág. 6
Resultados	Pág. 7-10
Gráfica de resultados	Pág. 11-13
Recomendaciones	Pág. 14-16



## INTRODUCCIÓN

El Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia es un aliado estratégico para las organizaciones en temáticas de empleabilidad, con el fin de fomentar el desarrollo local en su comunidad.

En relación a lo anterior, es de especial interés para el Departamento de Empleo, generar iniciativas que favorezcan la inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad social como lo son las personas con discapacidad y desde ahí, nace el convenio “Red Emplea Inclusivo”, que a través del Programa de Inclusión Laboral, busca formalizar las alianzas colaborativas con empresas interesadas en gestionar la inclusión laboral al interior de sus organizaciones.

A aquellas empresas en convenio, se les ha invitado a participar en el Piloto de aplicación de una nueva pauta de evaluación llamada “Listado de diagnóstico de Facilitadores y Barreras para la inclusión” (Listado F&B), la cual permite identificar las condiciones presentes en el entorno de la organización, que puedan actuar como facilitadores o barreras para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

El Listado B&F evalúa por tipo de discapacidad las condiciones ambientales de la organización, observando 4 dominios de Factores ambientales que interactúan con las personas, todo esto basado en los lineamientos entregados por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la de la Salud (CIF, 2001).

El siguiente informe tiene como objetivo entregar los resultados y sugerencias de mejora, en relación a la aplicación del Listado F&B realizado a la empresa XXXXXX



## METODOLOGÍA

El Listado de F&B fue aplicado a una representante de la empresa XXXXXX mediante entrevista semiestructurada de manera online, con una duración de 1 hora aprox.

XXXXXX se encuentra con la totalidad de sus trabajadores en modalidad de trabajo online, por lo que algunos dominios evaluados en esta pauta no fueron evaluados, ya que las condiciones ambientales y de accesibilidad están dadas por las condiciones particulares del espacio elegido por el trabajador para teletrabajar.



## DOMINIOS DE EVALUACIÓN

Los dominios evaluados fueron los siguientes:

- **Dominio: Productos y tecnologías**

Este capítulo toma en cuenta todos los productos o sistemas de productos naturales o fabricados, equipamientos y tecnologías del entorno que se recogen, crean, producen o manufacturan. A partir de esto se considera cualquiera de estos productos y tecnologías como ayuda. Es por lo anterior que este dominio define a los productos y tecnologías de ayuda como “Cualquier producto, equipamiento tecnología adaptada o diseñada específicamente para mejorar el funcionamiento de una persona con discapacidad”.

- **Domino: Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana.**

Este dominio corresponde a los elementos animados e inanimados del entorno natural o físico, así como sobre los componentes de ese entorno que pudo haber sido modificado por el hombre, y sobre las características de las poblaciones.

- **Dominio: Apoyo relaciones y actitudes.**

Contempla a las personas y los animales que proporcionan apoyo a otras personas, de tipo físico, emocional, relacionados a nutrición, protección, asistencia y relaciones. Esto se desarrolla en cualquier contexto o aspecto de las actividades de la vida diaria.

- **Dominio: Actitudes**

Se entiende las actitudes como las consecuencias observables de las costumbres, prácticas, ideologías, valores, normas, creencias reales y creencias religiosas. Estas actitudes influyen en el comportamiento y la vida social del individuo.

- **Dominio: Servicios, sistemas y políticas**

Servicios y las personas que proporcionan estos servicios que pueden ser públicos, privados o voluntarios, y estar desarrolladas en el ámbito local, comunitario, regional, estatal, provincial, nacional o internacional, por parte de todo tipo de organismos. Estos tienen el fin de satisfacer las necesidades de los individuos, siendo los bienes proporcionados por un servicio pueden ser tanto generales como adaptados y especialmente diseñados.

Sistemas: representan el control administrativo y los mecanismos de supervisión establecidos por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, con objeto de organizar servicios, programas y otro tipo de infraestructuras en diferentes sectores de la sociedad.

Políticas que representan las reglas, los reglamentos y las normas establecidas por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, que rigen o regulan los sistemas que controlan los servicios, los programas y otro tipo de infraestructuras en diferentes sectores de la sociedad.



## CLASIFICACIÓN

Se denominará como facilitador, barrera parcial, barrera total o no aplica a cada uno de los dominios nombrados anteriormente, todo esto siendo evaluado desde los tipos de discapacidad que fueron utilizados para este listado diagnóstico.

<b>F</b>	El aspecto evaluado representa un FACILITADOR para el desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
<b>B</b>	El aspecto evaluado representa una BARRERA para el desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
<b>P</b>	El aspecto evaluado representa una barrera que afecta parcialmente la autonomía o desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
<b>NA</b>	El aspecto evaluado en cada dominio, no aplica para el tipo de discapacidad específico indicado en cada columna.



## RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados de la evaluación realizada según dominio y proceso específico, en algunos casos disgregado por tipo de discapacidad y en otras ocasiones y para fines didácticos, evidenciando cómo se observa el dominio de manera transversal para todos los tipos de discapacidad.

### Dominio Productos y tecnologías

#### Productos y tecnologías para la movilidad y transporte

Actualmente la empresa se encuentra totalmente en teletrabajo, por lo que todas las demandas y consideraciones que contemplan los medios de transporte públicos para entrar o salir de la empresa, no aplican.

#### Productos y tecnologías para la comunicación

<b><i>D. Física</i></b>	Es posible ajustar las formas de comunicación a la vía escrita o hablada según la persona lo requiera.
<b><i>D. Auditiva</i></b>	Cuentan con intérprete en lengua de señas que puede facilitar la comunicación en caso de que se requiera.
<b><i>D. Visual</i></b>	La comunicación en ocasiones se entrega mediante gráficas, las cuales no incluyen descripción de imágenes.
<b><i>D. Cognitiva</i></b>	La comunicación se realiza por variados medios y formas, como escrito, hablado, demostrativo, mediante imágenes, videos, y de manera virtual o presencial.
<b><i>D. Psicosocial</i></b>	La comunicación se realiza por variados medios y formas, como escrito, hablado, demostrativo, mediante imágenes, videos, y de manera virtual o presencial.



<b>Productos y tecnologías para la educación y adquisición de conocimientos</b>	
<b>D. Física</b>	N/A
<b>D. Auditiva</b>	Las capacitaciones se realizan de manera online, se dispone de intérprete y/o transcripción en tiempo real en el caso de que la persona lo requiera.
<b>D. Visual</b>	Las capacitaciones son online generalmente utilizando medios audiovisuales.
<b>D. Cognitiva</b>	Las capacitaciones son online generalmente utilizando medios audiovisuales, en el caso de contar con material escrito, éste se redacta en lectura fácil.
<b>D. Psicosocial</b>	Las capacitaciones son online generalmente utilizando medios audiovisuales, en el caso de contar con material escrito, éste se redacta en lectura fácil.
<b>Transversal</b>	No se cuenta con un protocolo de inducción para nuevos colaboradores (onboarding) lo cual queda sujeto a cada jefatura, pudiendo existir brechas de accesibilidad en el caso de que la jefatura no tenga dominio en el área.

<b>Productos y tecnologías para el empleo/ equipamiento en el ambiente laboral</b>	
<b>D. Física</b>	Se cuenta con un stock específico de mobiliario que se puede poner a disposición de los trabajadores que lo requieran, pero desconocen si cumple las medidas de accesibilidad universal. Cuentan con la voluntad de ajustar el equipamiento en caso de que se requiera.
<b>D. Auditiva</b>	Cuentan con intérprete en lengua de señas online que puede facilitar el desempeño de los trabajadores.
<b>D. Visual</b>	Se cuenta con un stock específico de equipos computacionales, sin embargo cuentan con la disponibilidad de realizar ajustes en el caso de que algún trabajador lo requiera. Respecto a software, desconocen los ajustes que pueda requerir una persona con discapacidad visual o si el software que utilizan es susceptible a cambios.
<b>D. Cognitiva</b>	Pueden realizar ajustes respecto al mobiliario o bien contar con la tecnología que permita ajustes.
<b>D. Psicosocial</b>	N/A





### **Diseño, construcción y tecnología arquitectónica**

Actualmente la empresa se encuentra totalmente en teletrabajo, por lo que todas las demandas y consideraciones que contempla el contexto físico y arquitectónico son las establecidas por el mismo trabajador. De todas formas y en consideración a lo dispuesto por la ley 21.220 y su reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo, el empleador debe notificar al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo requiere cumplir para salvaguardar la salud e integridad del mismo, pudiendo solicitar al organismo administrador del seguro de la ley 16.774, previa autorización del trabajador, que evalúe si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad.

## **Dominio Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana**

### **Ubicación geográfica y condiciones del ambiente**

Actualmente la empresa se encuentra totalmente en teletrabajo, por lo que todas las demandas y consideraciones que contempla el contexto físico y arquitectónico son las establecidas por el mismo trabajador. De todas formas y en consideración a lo dispuesto por la ley 21.220 y su reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo, el empleador debe notificar al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo requiere cumplir para salvaguardar la salud e integridad del mismo, pudiendo solicitar al organismo administrador del seguro de la ley 16.774, previa autorización del trabajador, que evalúe si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad.

## **Dominio Apoyo relaciones y actitudes**

### **Apoyo y relaciones**

La organización se caracteriza por el trabajo que realizan hacia las personas en situación de discapacidad, por lo que desde los directivos se observa un real compromiso que dentro de su organización también se replique este interés y la inclusión de este grupo. También se declaran estar dispuestos a implementar ajustes razonables y generar accesibilidad dentro de la empresa para todos los tipos de discapacidad.

Por otro lado, desde los colaboradores también se pesquisa el sentido de responsabilidad social que caracteriza la empresa, se percibe aceptación y apertura para apoyar y recibir personas con distintos tipos de discapacidades.



### Actitudes

La empresa señala que desde jefaturas y directivas existe apertura y actitudes positivas a las diversas discapacidades, a la vez se observa el interés de desarrollar un equipo diverso dentro de su organización y desean mejorar este aspecto en su organización.

Respecto a los colaboradores, poseen apertura en recibir y trabajar con nuevos/as colaboradores/as con distintas discapacidades.

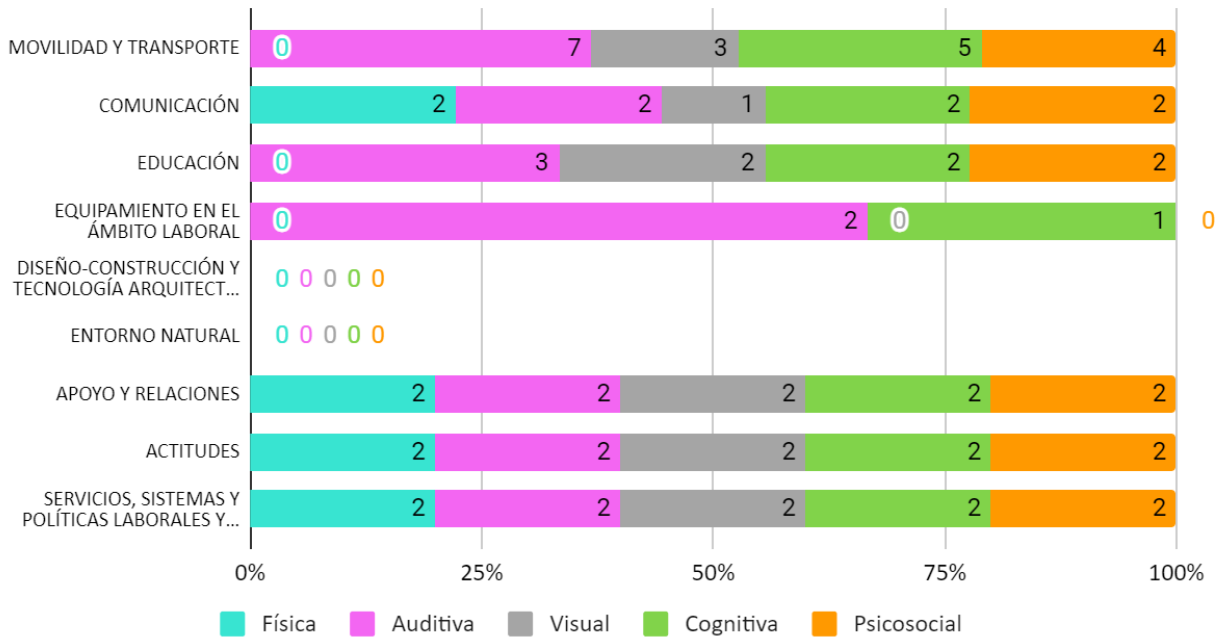
## Dominio servicios, sistemas y políticas

### Servicios, sistemas y políticas laborales de empleo

<b>D. Física</b>	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado.
<b>D. Auditiva</b>	En el caso de la discapacidad auditiva no existe un protocolo documentado sobre los procesos de gestión de personas, pero aun así existe mayor conocimiento sobre este tipo de discapacidad, por lo que existe un protocolo socializado, pero no documentado.
<b>D. Visual</b>	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado
<b>D. Cognitiva</b>	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado
<b>D. Psicosocial</b>	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado
<b>Transversal</b>	<p>Un facilitador transversal para todos los tipos de discapacidad, es que la organización se encarga de la contratación directa de los colaboradores y tienen completa injerencia en el proceso de selección. Pero no así con el perfil de cargo, debido a que estos se encuentran establecidos previamente por instituciones que contratan para este proceso, por lo que no tienen posibilidad de flexibilidad y realizar cambios bajo el marco de la ley 21.015. La empresa se encuentra en construcción de formar un comité paritario para la creación de reglamento de higiene y seguridad que contempla temáticas de inclusión, por lo que se considera como barrera parcial, ya que se encuentran trabajando en esto.</p> <p>Por último, existe una política organizacional que demuestra el interés de la organización para la aceptación de la diversidad y la inclusión para todos los grupos.</p>

## GRÁFICA DE RESULTADOS

### Facilitadores por tipo de discapacidad



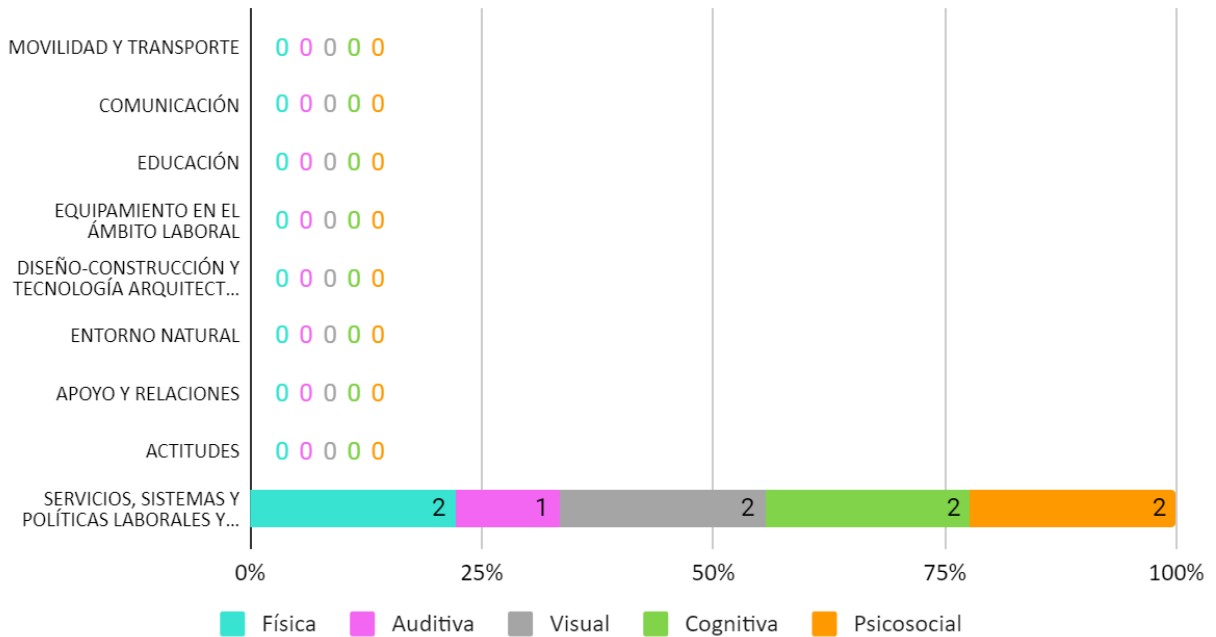
La mayoría de los dominios se presentan como facilitadores para un desempeño óptimo de personas con discapacidad.

Un análisis por tipo de discapacidad, nos muestra que la mayor cantidad de facilitadores se presenta para personas con **discapacidad auditiva**, lo que puede ser explicado debido a la oferta de servicios y tecnologías ofrecidas para ese segmento de población como parte de su negocio, lo cuál es ofrecido también para sus propios trabajadores.

Mientras que la menor cantidad de facilitadores se presentan en la discapacidad física, pero las empresa cuenta con la voluntad de propiciar las condiciones necesarias en el caso de que se presente una persona con ese tipo de discapacidad.



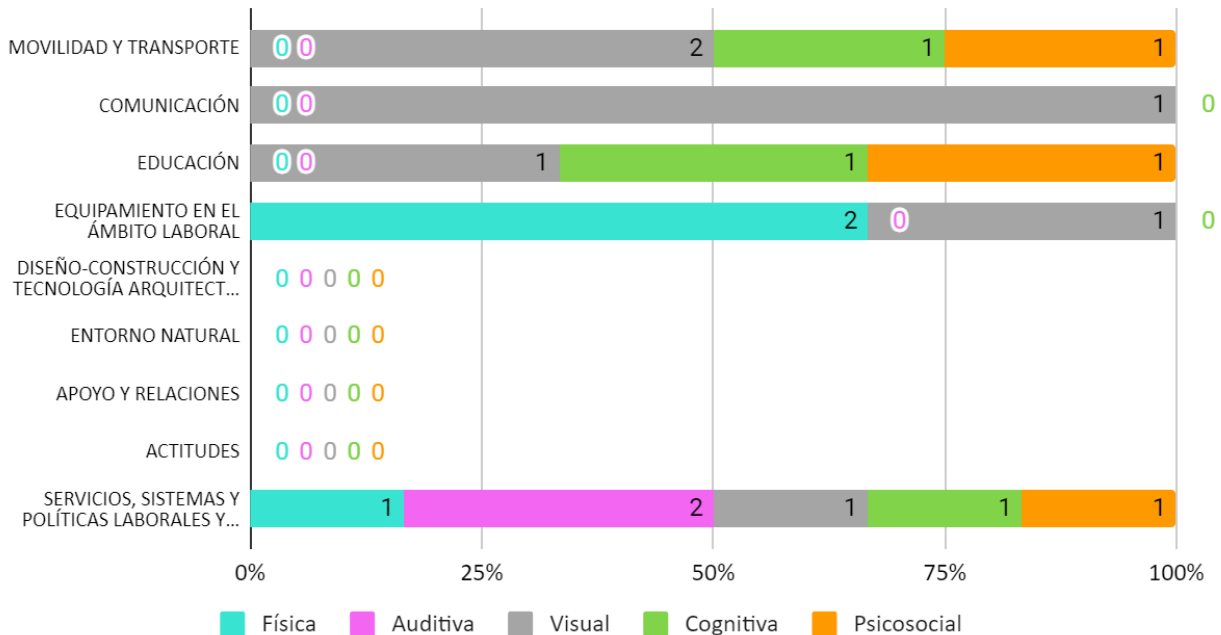
## Barreras por tipo de discapacidad



Las barreras se localizan principalmente en el **Dominio Servicios, Sistemas y Políticas**, y se mantiene con una distribución más o menos homogénea por tipo de discapacidad, siendo la discapacidad auditiva la que tiene menos barreras.

Esto se explica debido a que la empresa no cuenta con un proceso de gestión de personas establecido y protocolizado, quedando al criterio de cada jefatura, pudiendo existir carencias en el proceso, sesgos y discriminaciones inconscientes.

## Barreras parciales por tipo de discapacidad



Las barreras parciales son importantes oportunidades de mejora, ya que son puntos en los cuales hay avances incipientes y que se pueden reforzar, para pasar a ser facilitadores.

Estas barreras parciales se presentan principalmente para **personas con discapacidad visual**, la empresa no cuenta con experiencia de trabajo con personas con discapacidad visual, pero señalan tener la disposición para ajustes necesarios en el caso de presentarse algún candidato con ese tipo de discapacidad.

Por otro lado, la mayor cantidad de barreras parciales por discapacidad se encuentra en el **Dominio Servicios, Sistemas y Políticas**, presentando una gran oportunidad de mejora en ese ámbito.



## RECOMENDACIONES

A partir del análisis de barreras y facilitadores detectado en la organización, se entregan las siguientes recomendaciones para revertir las barreras y mejorar la gestión de personas en situación de discapacidad dentro de la organización.

En primer lugar, se sugiere estructurar los **procesos de gestión de personas**, específicamente en las siguientes áreas:

**Perfilamiento:** Es relevante trabajar sobre los **perfiles y descriptores de cargos** requeridos. A pesar de que el proceso esté dirigido por una consultora externa, es importante la participación de la organización para que se defina el perfil deseado por contratar.

Algunas sugerencias específicas son:

- Definir perfil y descriptor de cargo, entendiendo el primero como las características y competencias que se requieren del/la candidato/a y el segundo, a aquellas condiciones y funciones esperables que cualquier persona desempeñe en el cargo.
- Establecer los aspectos del cargo en los cuáles se puede tener flexibilidad o establecer ajustes razonables para personas en situación de discapacidad, teniendo claro que siempre se deben realizar ajustes dentro de las posibilidades de la empresa, sin que represente una carga desproporcionada para ella, desde un punto de vista económico (costo del ajuste), ambiental (beneficio/perjuicio a otros trabajadores) y operacional (factibilidad)

**Reclutamiento:** La publicación de ofertas inclusivas debe considerar utilizar canales de búsqueda de candidatos/as que permita llegar a distintos grupos de diversidad, donde se utilice un lenguaje inclusivo y que los portales o vías de búsqueda sean accesibles para distintos tipos de personas con discapacidad.

Algunas sugerencias específicas son:

- Utilizar reglas de *lectura fácil* para la descripción del cargo a publicar.
- Utilizar un lenguaje libre de sesgos de género, por ejemplo: “Secretario/a”
- En la publicación de aviso, detallar al máximo las condiciones de la vacante, requisitos solicitados, de manera que los candidatos puedan postular de una manera más consciente.
- Solicitar que los candidatos informen si requieren *ajustes razonables* o adaptaciones a implementar tanto en la entrevista como en el puesto de trabajo.
- Utilizar portales o plataformas de búsqueda de empleo que cuenten con medidas de accesibilidad universal.
- Si se desea enmarcar la búsqueda de candidatos/as para el cumplimiento de la ley 21.015, se puede publicar utilizando frases como: “En el marco de la ley 21.015 que incentiva la contratación de personas en situación de discapacidad...”. De esta forma, se hace ver la posibilidad laboral para este grupo sin ser discriminatorio.



**Selección:** La ruta que seguirá el candidato en su proceso de selección debe estar establecida previamente y debe ser la misma en cualquier nivel y área de la organización, pero además, se requiere que la/s persona/s a cargo del proceso de selección esté capacitada en estrategias y métodos sin discriminación arbitraria.

Algunas sugerencias específicas son:

- Establecer flujograma del proceso de selección, por ejemplo:  
Filtro curricular → Entrevista por competencias → Entrevista con jefatura → Decisión
- Al momento de contactar a las personas seleccionadas por el filtro curricular, tomar en consideración los ajustes razonables que mencionaron para el primer contacto.
- Capacitar a personal que participará en procesos de selección en entrevistas libre de sesgos arbitrarios, propiciando la evaluación por competencias, las cuáles se deben definir previamente en el perfil de cargo.
- Capacitar a personal que participará en procesos de selección en ajustes razonables posibles de aplicar al momento de la entrevista.
- No filtrar candidatos en base a antecedentes demográficos como sexo, género, edad, lugar de residencia, casa de estudios, etc. Ya que representa una discriminación arbitraria, se sugiere fomentar filtrar candidatos en función de antecedentes académicos, experiencia laboral y competencias.

**Inducción/ Onboarding:** Es importante estructurar los **procesos de inducción y capacitación** que se realicen a nuevos trabajadores, de manera que todos los trabajadores perciban una coherencia entre lo que declara como valores la empresa y lo que se practica.

Algunas sugerencias específicas son:

- Establecer un “kit de bienvenida” o procedimiento de bienvenida para cada nuevo/a colaborador/a, el cual incluya dar a conocer al resto de la organización sobre la nueva persona que se incorpora, entregar al nuevo/a trabajador/a la política de la empresa, reglamento de orden, higiene y seguridad, entre otros elementos.
- Es relevante compartir la *misión, visión, valores y objetivos de la organización*, recalcando dentro de estos el trabajo por la inclusión laboral que se desarrolla de manera interna.
- Adaptar las formas en las que se entrega información, utilizando distintos medios, tanto personales como digitales, *demostrativos o prácticos*, con los ajustes necesarios para las personas con discapacidad visual, psicosocial y/o cognitivo.
- Establecer una persona responsable de entregar apoyo durante el periodo de adaptación del nuevo/a trabajador/a a su puesto de trabajo, estableciendo plazos y tipo de apoyo que se entregará.



En segundo lugar, una parte importante de la estrategia sobre diversidad e inclusión es la **comunicación interna** de la organización, es por esto que dentro de los comunicados, informativos o cualquier instrumento que se utilice para la entrega de información, se incluya la *descripción de imágenes o gráficas* para que también personas con discapacidad visual puedan optar por esta información y no excluirlos/as. Esto también debe ser replicado para la comunicación externa de la empresa.

En tercer lugar, la empresa se encuentra actualmente en construcción del reglamento de orden, higiene y seguridad. Se sugiere seguir trabajando en este proceso y finalizarlo, ya que es parte esencial de las medidas a considerar para establecer un ambiente de trabajo seguro para todos y todas.

Por lo tanto y a modo de síntesis, se sugiere estandarizar y protocolizar los procesos de gestión de personas, capacitar al personal a cargo de la gestión de personas, fortalecer los procesos de inducción y comunicación interna, haciendo parte a toda la organización de los valores, misión y visión, lo cuál debiera verse reflejado en la política de la empresa, generando sentido de pertenencia, mejorando el compromiso organizacional.