



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

**ADAPTACIÓN DE GUÍA TÉCNICA DE INCLUSIÓN LABORAL  
DESARROLLADA POR MUTUAL DE SEGURIDAD CCHC PARA PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD EN BANCO DE CHILE CASA MATRIZ**

Trabajo de título para optar al título de Ingeniero en Prevención de Riesgos Laborales y  
Ambientales.

Alumno:

Sr. Emilio Urbina Figueroa

Profesor Guía:

Dr. Ing. Claudio Acuña C.

## **RESUMEN**

Banco de Chile muestra gran interés en la investigación que propone “Adaptar la guía técnica de inclusión laboral desarrollada por Mutual de Seguridad CChC para personas con discapacidad en el Banco de Chile”. Actualmente Banco de Chile cuenta con un trabajador con discapacidad física - motora que desarrolla sus labores en el área de Call – Center ubicada en el 4to piso del edificio, el cual acepta ser partícipe de la investigación para trasladarlo al 1er piso en un nuevo puesto de trabajo.

La investigación ha sido estructurada en 4 capítulos:

En los cuales se entregan antecedentes generales del Banco de Chile, se plantea el problema, la fundamentación, se define el alcance y objetivos a alcanzar. Se investiga la normativa vigente del país y la de países más avanzados en cuanto a inclusión laboral para personas con discapacidad. Se establece la metodología de la investigación y las herramientas que se usarán para la recolección de datos. Se analizan e interpretan los resultados obtenidos en la investigación por las diferentes herramientas de recolección de datos. Se realizan las modificaciones a la guía de inclusión laboral para personas con discapacidad para que sea posible su aplicación en el Banco de Chile. Se aplica la propuesta de la guía adaptada de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Banco de Chile del cual se estima un costo de \$180.250 en la implementación de medidas. Por último, se desarrollan las conclusiones y contribuciones a las que se ha llegado en el transcurso y finalización de la investigación.

Banco de Chile, posee todas las herramientas necesarias para seguir creciendo en cuanto a inclusión laboral a pesar de que actualmente demuestran gran nivel y compromiso en el desarrollo de esta. Siempre es posible seguir mejorando.

**PALABRAS CLAVE:** Discapacidad, Persona con Discapacidad, Inclusión Laboral, Mutual de Seguridad CChC.

## **ABSTRACT.**

Banco of Chile shows great interest in the research that proposes "Adapting the technical guide for labor inclusion developed by Mutual of Security CChC for people with disabilities in the Bank of Chile". Banco of Chile currently has a worker with a physical-motor disability who works in the Call-Center area located on the 4th floor of the building, who agrees to participate in the investigation to transfer him to the 1st floor in a new post job.

The research has been structured in 4 chapters:

In which general background of Banco de Chile is delivered, the problem is stated, the rationale, the scope and objectives to be achieved are defined. The current regulations of the country and that of more advanced countries in terms of labor inclusion for people with disabilities are investigated. The research methodology and the tools that will be used for data collection are established. The results obtained in the investigation by the different data collection tools are analyzed and interpreted. Modifications are made to the labor inclusion guide for people with disabilities so that it can be applied to Banco de Chile. The proposal of the adapted guide for the labor inclusion of people with disabilities from Banco de Chile is applied, which is estimated to have a cost of US\$ 180,250 in the implementation of the measures. Finally, the conclusions, limitations and contributions that have been reached in the course and completion of the investigation are developed.

Banco de Chile has all the necessary tools to continue growing in terms of labor inclusion, even though it currently shows a high level and commitment to its development. It is always possible to continue.

**KEYWORDS:** Disability, Person with Disability. Labor Inclusion, Mutual of Security CChC.

## ÍNDICE DE MATERIAS

RESUMEN.....	
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
FUNDAMENTACIÓN.....	3
ALCANCE.....	4
HITOS PRINCIPALES.....	4
LIMITACIONES.....	5
RESTRICCIONES.....	6
SUPUESTOS.....	6
PREMISAS.....	6
OBJETIVOS.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	7
METODOLOGÍA.....	7
CRONOGRAMA.....	10
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>11</b>
1.1. ANTECEDENTES GENERALES.....	12
1.2. GESTIÓN PREVENTIVA DESARROLLADA POR LA EMPRESA.....	15
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....</b>	<b>16</b>
2.1. LA DISCAPACIDAD.....	17
2.1.1. Tipos de Discapacidad.....	17
2.1.2. Desarrollo de las Personas con Discapacidad.....	18
2.1.3. La Discapacidad en Chile.....	19
2.1.4. Condición de Actividad de las Personas con Discapacidad en Chile.....	20
2.1.5. Barreras relacionadas con la Persona con Discapacidad y sus Familias.....	20

2.1.6. La Discapacidad en las Empresas y sus Barreras.....	21
2.1.7. Beneficios para la Empresa de la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.....	23
2.1.8. Política de Inclusión Laboral.....	24
2.2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN CHILE.....	25
2.2.1. Ley N°20.422/2010.....	26
2.2.2. Ley N°21.015/2017.....	26
2.2.3. Decreto 201/2008.....	28
2.3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN ARGENTINA.....	29
2.3.1. Ley N°24.013/1991.....	29
2.3.2. Ley N°22.431/1981.....	30
2.3.3. Ley N°25.689/2003.....	30
2.3.4. Ley N°24.901/1997.....	31
2.3.5. Ley N°24.308/1994.....	31
2.3.6. Programa de Inserción Laboral.....	31
2.4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN BRASIL.....	33
2.4.1. Ley N°13.146/2015.....	33
2.4.2. Ley N°8.213/1991.....	34
2.5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN ESPAÑA.....	35
2.5.1. Constitución Española de 1978.....	35
2.5.2. Real Decreto Legislativo 1/2013.....	36
2.5.3. Ley 6/2022.....	37
2.5.4. Real Decreto 290/2004.....	41
2.5.5. Real Decreto 870/2007.....	43
2.5.6. Real Decreto Legislativo 5/2015.....	43

### **CAPÍTULO 3**

<b>ANÁLISIS DE LOS DATOS Y RESULTADOS</b> .....	45
3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	46
3.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
3.2.1. Encuesta.....	46
3.2.2. Ficha de observación.....	54
3.2.3. Entrevista.....	55
3.2.4. Conclusión general y sugerencias.....	58

### **CAPÍTULO 4**

<b>MODIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE GUÍA TÉCNICA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b> .....	59
4.1. GUÍA TÉCNICA DE INCLUSIÓN LABORAL ACTUAL.....	60
4.2. GUÍA TÉCNICA MODIFICADA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA BANCO DE CHILE.....	61
4.3. DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA INCLUSIVA EN EL ÁREA DE TRABAJO.....	61
4.3.1. Encuesta cultura inclusiva.....	62
4.3.2. Resumen del análisis descriptivo de datos.....	63
4.3.3. Observaciones, recomendaciones y sugerencias generales.....	64
4.4. PREVENCIÓN DE RIESGOS INCLUSIVOS E IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.....	65
4.5. AJUSTE O MODIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.....	66
4.6. APOYOS BRINDADOS POR MUTUAL DE SEGURIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO.....	69
4.7. APLICACIÓN DE GUÍA TÉCNICA MODIFICADA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, BANCO DE CHILE.....	70

4.7.1. DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA INCLUSIVA EN EL ÁREA DE TRABAJO.....	70
4.7.1.1. Encuesta Cultura Inclusiva.....	70
4.7.1.2. Resumen del análisis descriptivo de datos.....	70
4.7.1.3. Observaciones, recomendaciones y sugerencias generales.....	86
4.8. PREVENCIÓN DE RIESGOS INCLUSIVOS E IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.....	87
4.8.1. Riesgos inclusivos, principales hallazgos basados en la encuesta.....	87
4.8.2. Identificación de peligros.....	89
4.8.3. Recomendaciones.....	91
4.9. AJUSTE O MODIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.....	91
4.9.1. Evaluación de aspectos generales.....	91
4.9.2. Evaluación de puesto de trabajo y recomendaciones.....	92
4.9.3. Estimación de costos.....	98
<b>CONCLUSIONES Y CONTRIBUCIONES.....</b>	<b>99</b>
CONCLUSIONES.....	100
CONTRIBUCIONES.....	100
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>101</b>

### **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1-1. Puesto de Trabajo, Call – Center, Interior Banco de Chile.....	14
Figura 1-4. Las 5 dimensiones de la “cultura inclusiva”.....	62
Figura 2-4. Fases del proceso de desarrollo de cultura inclusiva para PcD.....	64
Figura 3-4. Etapas evolutivas del desarrollo de una cultura organizacional inclusiva para PcD.....	64
Figura 4-4. Etapas del proceso de selección.....	66

Figura 5-4. Modelo de implementación de una cultura inclusiva y de seguridad para PcD.....	68
Figura 6-4. Puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	92
Figura 7-4. Entrada de puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	93
Figura 8-4. Interior de puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	94
Figura 9-4. Escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	95
Figura 10-4. Elementos bajo escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	96
Figura 11-4. Elementos bajo escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	97
Figura 12-4. Elementos bajo escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.....	97

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Cronograma.....	10
Tabla 1-3. Pregunta 1, anexo A: encuesta 1.....	47
Tabla 2-3. Pregunta 2, anexo A: encuesta 1.....	48
Tabla 3-3. Pregunta 3, anexo A: encuesta 1.....	48
Tabla 4-3. Pregunta 4, anexo A: encuesta 1.....	49
Tabla 5-3. Pregunta 5, anexo A: encuesta 1.....	50
Tabla 6-3. Pregunta 6, anexo A: encuesta 1.....	51
Tabla 7-3. Pregunta 7, anexo A: encuesta 1.....	51
Tabla 8-3. Pregunta 8, anexo A: encuesta 1.....	52
Tabla 9-3. Pregunta 9, anexo A: encuesta 1.....	53
Tabla 10-3. Pregunta 10, anexo A: encuesta 1.....	54
Tabla 1-4. Pregunta 1, anexo B: encuesta 2.....	71
Tabla 2-4. Pregunta 2, anexo B: encuesta 2.....	72
Tabla 3-4. Pregunta 3, anexo B: encuesta 2.....	72
Tabla 4-4. Pregunta 4, anexo B: encuesta 2.....	73



Tabla 5-4. Pregunta 5, anexo B: encuesta 2.....	74
Tabla 6-4. Pregunta 6, anexo B: encuesta 2.....	75
Tabla 7-4. Pregunta 7, anexo B: encuesta 2.....	76
Tabla 8-4. Pregunta 8, anexo B: encuesta 2.....	77
Tabla 9-4. Pregunta 9, anexo B: encuesta 2.....	78
Tabla 10-4. Pregunta 10, anexo B: encuesta 2.....	79
Tabla 11-4. Pregunta 11, anexo B: encuesta 2.....	79
Tabla 12-4. Pregunta 12, anexo B: encuesta 2.....	80
Tabla 13-4. Pregunta 13, anexo B: encuesta 2.....	81
Tabla 14-4. Pregunta 14, anexo B: encuesta 2.....	82
Tabla 15-4. Pregunta 15, anexo B: encuesta 2.....	82
Tabla 16-4. Pregunta 16, anexo B: encuesta 2.....	83
Tabla 17-4. Pregunta 17, anexo B: encuesta 2.....	85
Tabla 18-4. Pregunta 18, anexo B: encuesta 2.....	86
Tabla 19-4. Peligros de acceso exterior.....	89
Tabla 20-4. Peligros de acceso y desplazamiento al interior del banco.....	90
Tabla 21-4. Peligros en oficinas, comedores y baños.....	90

### **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1-3. Representación porcentual pregunta 1, anexo A: encuesta 1.....	47
Gráfico 2-3. Representación en cantidad pregunta 2, anexo A: encuesta 1.....	48
Gráfico 3-3. Representación porcentual pregunta 3, anexo A: encuesta 1.....	49
Gráfico 4-3. Representación porcentual pregunta 4, anexo A: encuesta 1.....	49
Gráfico 5-3. Representación porcentual pregunta 5, anexo A: encuesta 1.....	50
Gráfico 6-3. Representación porcentual pregunta 6, anexo A: encuesta 1.....	51
Gráfico 7-3. Representación porcentual pregunta 7, anexo A: encuesta 1.....	52
Gráfico 8-3. Representación porcentual pregunta 8, anexo A: encuesta 1.....	53
Gráfico 9-3. Representación porcentual pregunta 9, anexo A: encuesta 1.....	53
Gráfico 10-3. Representación porcentual pregunta 10, anexo A: encuesta 1.....	54

Gráfico 1-4. Representación porcentual pregunta 1, anexo B: encuesta 2.....	71
Gráfico 2-4. Representación porcentual pregunta 2, anexo B: encuesta 2.....	72
Gráfico 3-4. Representación porcentual pregunta 3, anexo B: encuesta 2.....	73
Gráfico 4-4. Representación en cantidad pregunta 4, anexo B: encuesta 2.....	74
Gráfico 5-4. Representación en cantidad pregunta 5, anexo B: encuesta 2.....	75
Gráfico 6-4. Representación en cantidad pregunta 6, anexo B: encuesta 2.....	76
Gráfico 7-4. Representación porcentual pregunta 7, anexo B: encuesta 2.....	77
Gráfico 8-4. Representación porcentual pregunta 8, anexo B: encuesta 2.....	77
Gráfico 9-4. Representación porcentual pregunta 9, encuesta 2.....	78
Gráfico 10-4. Representación porcentual pregunta 10, anexo B: encuesta 2.....	79
Gráfico 11-4. Representación porcentual pregunta 11, anexo B: encuesta 2.....	80
Gráfico 12-4. Representación porcentual pregunta 12, anexo B: encuesta 2.....	80
Gráfico 13-4. Representación porcentual pregunta 13, anexo B: encuesta 2.....	81
Gráfico 14-4. Representación porcentual pregunta 14, anexo B: encuesta 2.....	82
Gráfico 15-4. Representación en cantidad pregunta 15, anexo B: encuesta 2.....	83
Gráfico 16-4. Representación porcentual pregunta 16, anexo B: encuesta 2.....	84
Gráfico 16a-4. Representación porcentual pregunta 16, anexo B: encuesta 2.....	84
Gráfico 17-4. Representación porcentual pregunta 17, anexo B: encuesta 2.....	85
Gráfico 18-4. Representación en cantidad pregunta 18, anexo B: encuesta 2.....	86

## **ANEXOS**

<b>ANEXO A: ENCUESTA 1.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXO B: ENCUESTA 2.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO C: FICHA DE OBSERVACIÓN.....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO D: PAUTA DE ENTREVISTA A PERSONA CON DISCAPACIDAD.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO E: PAUTA DE ENTREVISTA A PREVENCIONISTA DE RIESGOS.....</b>	<b>116</b>
 <b>GLOSARIO.....</b>	 <b>118</b>

## **SIGLAS**

**CChC:** Cámara Chilena de la Construcción.

**CPHS:** Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

**PeSD:** Persona en Situación de Discapacidad.

**PcD:** Persona con Discapacidad.

**ONU:** Organización de las Naciones Unidas.

**MAIS:** Modelo de Atención Integral en Salud.

**ESSI:** Empresa Segura y Socialmente Inclusiva.

**TEA:** Trastorno Espectro Autista.

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo.

**SOFOFA:** Sociedad de Fomento Fabril.

**SENADIS:** Servicio Nacional de la Discapacidad.

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.

**COVID-19:** Corona Virus del 2019

## INTRODUCCIÓN.

“El concepto de discapacidad ha experimentado una extraordinaria evolución a lo largo de nuestra historia. Remontándose muy atrás en el tiempo, en las culturas antiguas se asociaba a intervenciones de poderes sobrehumanos o castigos divinos, siendo una condición que generaba rechazo. En el siglo XX se comienza a percibir la discapacidad desde un enfoque asistencial, el Estado se implica y se crean los primeros centros de educación especial, pero desde una perspectiva excesivamente paternalista. En España, en el año 1982 se produce un punto de inflexión con la aprobación de la Ley de Integración Social del Minusválido. Sin embargo, en los comienzos del 2000 es cuando se comienza a evolucionar hacia un nuevo enfoque en el que la persona con discapacidad cuenta con habilidades, competencias, recursos y potencialidades, si se le brindan los apoyos necesarios”. (Irene Gil. (2018, 14 de noviembre). *¿Qué es la Discapacidad? Evolución histórica y cultural*. <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>).

En Chile esto cambió en el año 2008 con la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad que “promueve, protege y asegura el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promueve el respeto de su dignidad inherente”. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2008, 17 de septiembre). *Decreto 201 del Ministerio de Relaciones Exteriores*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=278018>).

Actualmente las empresas enfrentan nuevos desafíos ya que Chile se ha adherido tanto como a la convención internacional que ha sido promovida por la ONU, que refiere sobre los derechos de las personas con discapacidad, y a la Ley N°21.015/2017 de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Gracias a la Ley N°21.015/2017 muchas personas con discapacidad han logrado encontrar un trabajo estable y ser aceptados socialmente por sus compañeros de trabajo como un sujeto autovalente en igualdad de condiciones para desempeñarse en el ámbito laboral ya que esta ley dicta que “las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar

o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2017, 15 de junio). *Ley N°21.015. Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral.* <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1103997&idVersion=2018-04-01&idParte=9805658>).

Aun así no todas las empresas se preocupan por las condiciones en que estas personas se encuentran desarrollando su labor diaria, es decir, no se preocupan si su puesto de trabajo está adaptado para que la persona con discapacidad tenga un fácil acceso a el y pueda trabajar de una manera cómoda que le permita realizar sus tareas diarias sin mayor esfuerzo, es decir, “que la persona con discapacidad se encuentre en igualdad de oportunidades con el fin de obtener su plena inclusión social, eliminando cualquier forma de discriminación” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2010, 10 de febrero). *Ley N°20.422. Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.* <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903>).

Existen variados tipos de discapacidad dentro de los cuales se encuentran: discapacidad intelectual, discapacidad psicosocial, discapacidad motora, discapacidad sensorial visual, discapacidad sensorial auditiva, discapacidad visceral y por último discapacidad múltiple.

Mencionado lo anterior es que, a través del presente estudio, se propondrá adaptar la Guía Técnica de Inclusión Laboral que ha desarrollado la Mutual de Seguridad, para aplicarla a personas con discapacidad motora en el Banco de Chile, con el fin de mejorar su calidad de vida en el trabajo y que puedan desempeñarse de la mejor manera posible.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La falta de guías, estrategias y/o procedimientos de rápida aplicación para recibir a una persona con discapacidad, mejorar su puesto de trabajo o el traslado de este en el ambiente laboral, cumpliendo las normas que las leyes establecen.

## **FUNDAMENTACIÓN.**

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el Banco de Chile es consciente de la importancia que significa el derecho al trabajo en igualdad de condiciones para las personas con discapacidad, obedeciendo los cuerpos legales para poder llevar a cabo todas las acciones necesarias para cumplir con este derecho, entendiendo sus consecuencias, asumiendo que el no cumplimiento u omisión en esta materia contribuiría con la inequidad y desventajas relacionadas a la exclusión laboral, dando como producto la obstrucción del derecho al trabajo de las personas con discapacidad.

Es por esto, que es muy importante que el Banco de Chile aplique todas las herramientas existentes que involucren la inclusión laboral, ya que, de esta forma logrará obedecer los cuerpos legales relacionados de una manera más completa. Lo antes dicho debe obedecer al contexto de las personas en situación de discapacidad, ya que se entiende que la realidad de cada individuo es particular. Por lo tanto, el plan a desarrollar debe responder a estándares de calidad basados en inclusión laboral de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad y que tan grave es. El plan que se quiera aplicar no puede ser homologante, puesto que cada individuo en situación de discapacidad tiene diferentes factores en su desarrollo a los cuales prestar atención. Es por esto, que es necesario conocer la realidad de cada individuo, su desarrollo diario, percepción del entorno laboral, como se relaciona con sus pares, entre otras cosas, para así poder aplicar un correcto uso de las herramientas sobre inclusión laboral y así lograr que la persona en situación de discapacidad pueda desarrollar su trabajo en igualdad de condiciones.

Para finalizar, es necesario comentar que este proyecto de investigación será realizado en la Casa Matriz del Banco de Chile, Santiago. Exactamente en el puesto de trabajo de un colaborador en situación de discapacidad físico-motora (silla de ruedas), que se desarrolla en el área de Call - Center en el 4to piso del edificio, el cual se desea trasladar a un nuevo puesto de trabajo de informaciones en el 1er piso del mismo. Se abordará la Ley N°20.422/2010, la Ley N°21.015/2017 y la Guía de Inclusión Laboral de personas con discapacidad en el rubro de la construcción, desarrollada por la Mutual de Seguridad

Cámara Chilena de la Construcción. Dentro de los objetivos se pretende lograr adaptar la guía de inclusión laboral de personas con discapacidad en el rubro de la construcción, para así, lograr utilizarla en el rubro bancario.

### **ALCANCE.**

En lo que respecta al alcance de la investigación, este se circunscribe en el espacio del departamento de Call - Center de la Casa Matriz del Banco de Chile, Santiago, en donde se desempeña 1 trabajador con discapacidad físico-motora (silla de ruedas), al cual corresponderá un diagnóstico de la cultura inclusiva de su entorno laboral para así proponer medidas de mejora para la adaptación del puesto de trabajo al que se desea trasladar en Servicio al Cliente – Informaciones, incluyendo implementación de medidas que sean detectadas luego de aplicar la guía modificada de inclusión laboral para personas con discapacidad.

### **HITOS PRINCIPALES.**

- En noviembre del 2019, comienza la investigación sobre inclusión laboral en la Casa Matriz del Banco de Chile, conociendo a la PeSD y su puesto de trabajo en el departamento de Call – Center.
- A comienzos del 2020, se pausa la investigación por la pandemia COVID-19, en donde Chile comienza el estado de emergencia sanitaria y se declara cuarentena para su población.
- A finales del 2022, se retoma la investigación de forma presencial y también mediante teletrabajo, ya que se vuelve a la “normalidad” referente a la pandemia.
- En febrero del 2023, se crean las encuestas y son presentadas a Banco de Chile para su validación y aprobación, para luego ser aplicadas consiguiendo la

recopilación de datos e información necesaria para el desarrollo de la investigación.

- A finales de marzo del 2023, se concluye la investigación.

### **LIMITACIONES.**

- Acceso limitado de encuestados y entrevistados, ya que, Banco de Chile solo permite el desarrollo de la investigación en el departamento de Call – Center y áreas que se relacionasen con el puesto de trabajo Servicio al Cliente – Informaciones, impidiendo una investigación completa a nivel sucursal, regional y/o nacional, por lo tanto, solo se mostrarán datos obtenidos de una pequeña muestra que posiblemente no demuestren la realidad nacional en cuanto a inclusión del Banco de Chile.
- Falta de investigación previa sobre la inclusión laboral en el rubro bancario, por lo tanto, será compleja la adaptación de la guía de inclusión laboral para personas con discapacidad desarrollada por Mutual de Seguridad CChC ya que está realizada en base al estudio del rubro de la construcción.
- Producto de la pandemia COVID-19 que afectó a nivel mundial, no se pudo realizar visitas en terreno, ya que Banco de Chile cumplía los protocolos de seguridad para enfrentar el virus, por lo tanto, gran parte del personal del Banco se encontraban trabajando desde sus casas en modalidad teletrabajo y las personas con discapacidad serían las últimas en retomar sus puestos laborales físicos dentro de la empresa, postergando así el tiempo de investigación.



## **RESTRICCIONES.**

- Tiempo límite para el desarrollo de la investigación, Banco de Chile requiere que el trabajador en situación de discapacidad esté en su nuevo puesto de trabajo en diciembre del 2021.
- Modificación de tiempo límite para el desarrollo de la investigación producto de la pandemia COVID-19 hasta junio del 2023.

## **SUPUESTOS.**

- La persona con discapacidad se mantiene trabajando en el Banco de Chile.
- Se cuenta con los permisos necesarios de las jefaturas correspondientes para aprobar la visita en terreno y respuestas de encuestas.

## **PREMISAS.**

- Se cuenta con la participación de todo el personal relacionado a la investigación el día de la recolección de datos e información.

## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVO GENERAL.**

Proponer la adaptación de la Guía Técnica de Inclusión Laboral desarrollada por la Mutual de Seguridad Cámara Chilena de la Construcción, para ser aplicada a personas con discapacidad físico-motoras en el Banco de Chile.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Identificar y analizar los antecedentes del marco teórico y legal en la inclusión laboral en Chile para desarrollar los dos puntos siguientes.
- Analizar información relevante sobre discapacidad físico-motora para elaborar un diagnóstico de adaptación de puesto de trabajo en Casa Matriz, Banco de Chile.
- Sugerir medidas de mejoras para la guía técnica de inclusión laboral de Mutual de Seguridad para aplicar en el Banco de Chile a partir del análisis realizado en el punto anterior.

## **METODOLOGÍA**

La investigación tiene un enfoque mixto, cualitativo y también cuantitativo. Cualitativo ya que se analizará el entorno social – laboral de la PcD. Se utilizarán “técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, entre otras”. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). McGraw – Hill).

Esta investigación también tiene enfoque cuantitativo ya que se utilizarán encuestas validadas para la recolección de datos, los que se analizarán de forma estadística.

### **Etapas 1: Marco Teórico y Legal.**

Se llevará a cabo un análisis a la información que corresponda al problema que se investiga, se usará el marco teórico y legal de Chile, con el objetivo de relacionar como debe abarcarse la inclusión laboral para adaptarla a la PcD.

### **Etapas 2: Diagnóstico.**

Esta investigación tiene como objetivo principal diagnosticar la realidad inclusiva - laboral a la cual se enfrenta la PcD. Para esto, se entrevistará a la PcD y al experto en prevención de riesgos a cargo de la sucursal donde se realizará la investigación. También se encuestará a sus compañeros de trabajo.

### **Diseño de la Muestra.**

En el desarrollo de la investigación participaran 30 trabajadores, donde se incluye la persona con discapacidad, 27 compañeros de trabajo que lo rodean, 1 jefe directo y 1 experto en prevención de riesgos a cargo de la sucursal.

Definición población: 30 Trabajadores del Banco de Chile, Santiago.

Unidad de muestreo: Casa Matriz.

Alcance: Departamento de Call – Center, ubicado en el 4to piso de la Casa Matriz del Banco de Chile, Paseo Ahumada 251, Santiago.

Tiempo: Lunes 08 de febrero del 2023.

### **Procedimiento de toma de muestra.**

Se realizarán las encuestas a 29 trabajadores de manera presencial el Lunes 08 de febrero del 2023.

### **Aplicación de las herramientas de recogida de datos.**

Para esta investigación se utilizarán las siguientes herramientas:

**La observación:** Consiste en observar detalladamente al individuo y registrar la información para luego proceder a su análisis. Su herramienta es la ficha de observación. Para desarrollar esta herramienta se explicará a la PcD y a sus compañeros que el

investigador los acompañará durante un periodo de tiempo de su jornada laboral con el fin de analizar el entorno laboral.

**La encuesta:** Técnica para obtener información importante de varias personas, su herramienta es el cuestionario. Para el desarrollo de esta herramienta se hará entrega de una encuesta a los 29 trabajadores del departamento de Call – Center del Banco de Chile, excluyendo al experto en prevención de riesgos.

**La entrevista:** Técnica de investigación para obtener información y datos a través de una serie de preguntas entre la interacción verbal entre dos o más individuos. Su herramienta es la pauta de entrevista. Se entrevistará en profundidad a la PcD y al experto en prevención de riesgos.

#### **Procesamiento de la información.**

Se realizará una revisión detallada de las herramientas aplicadas con el fin de organizar los datos e información obtenidos. Luego se llevará a cabo el análisis de los datos e información para presentar los resultados obtenidos usando estadística descriptiva, con el objetivo de resumir y organizar la información. El resultado de la información recopilada se presentará en formato gráfico y la interpretación de los resultados se sintetizará.

#### **Etapas 3: Recomendaciones.**

Según los datos e información obtenidos luego del diagnóstico realizado en la etapa anterior, se entregarán recomendaciones en las cuales se puede mejorar la guía técnica de inclusión laboral de Mutual de Seguridad CChC, con la finalidad de desarrollar una propuesta de guía técnica de inclusión laboral adaptada para el uso en Banco de Chile.

## CRONOGRAMA DEL DESARROLLO DEL TRABAJO.

A continuación, se presenta cronograma del desarrollo de la investigación, cabe mencionar que esta investigación comenzó en noviembre del 2019 la cual se debió pausar debido a la pandemia Covid-19, para luego ser retomada a fines del año 2022.

Cronograma de Trabajo de Título	2023									2022		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1.-Antecedentes Generales, Planteamiento del problema, Fundamentación, Alcance y objetivos.												
2.- Marco Teórico.												
3.- Metodología y recopilación de datos.												
4.- Análisis de los datos y resultados.												
5.- Modificación de Guía Técnica de Inclusión Laboral.												
6.- Aplicación de Guía modificada.												
7.- Conclusiones, limitaciones y contribuciones. Bibliografía.												
8.- Anexos.												

Tabla 1. Cronograma.

## **CAPÍTULO 1**

### **ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA**

## **1.1. ANTECEDENTES GENERALES.**

El Banco de Chile fue creado en octubre de 1893, el cual inició sus operaciones el 2 de enero de 1894 luego de fusionarse con las tres entidades más importantes del siglo XIX: Banco de Valparaíso, Banco Nacional de Chile y Banco Agrícola.

Logra superar la crisis económica de 1929 y continua su desarrollo gracias a su capital, se mantiene como el principal banco del país. La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) se convierte en el mayor accionista del banco en 1973, lo que le da derecho a designar al presidente del directorio. Sin embargo, se reprivatiza en 1975.

En diciembre de 1978 es uno de los primeros bancos en operar tarjetas de crédito. En 1982 comienza el proceso de internacionalización y se abre una sucursal en Nueva York, Estados Unidos. En 1987, y a través de un proceso de capitalización, la propiedad y el control del Banco son traspasados nuevamente a inversionistas privados. La institución adquiere los activos y pasivos del Banco Continental y absorbe las operaciones del Banco Morgan Finanza.

Ya en la década de los 90, Banco de Chile establece oficinas de representación en Miami, Buenos Aires, São Paulo y Ciudad de México. Durante 1993 crea Banco CrediChile, una división especializada en el otorgamiento de créditos de consumo a personas de ingresos medios y bajos.

En diciembre de 2001, el Grupo Luksic toma el control del Banco, luego de alcanzar el 51% de la propiedad a través de Quiñenco S.A.

En 2002 se autoriza la fusión con Banco de A. Edwards, también controlado por Quiñenco, mientras que en diciembre de 2007 se acuerda la fusión entre Banco de Chile y Citibank Chile, proceso que concluyó el 1 de enero de 2008, marcando así un nuevo hito

en la historia de la institución, integrándose a una de las mayores redes de servicios financieros en el mundo.

La persona con discapacidad cuyo puesto de trabajo será sometido a estudio se desempeña como operador de Call - Center bancario (*véase figura 1-1*), teniendo que cumplir varias funciones durante su jornada laboral.

Un operador de Call - Center es el primer contacto entre los clientes y el banco, por lo tanto, su responsabilidad abarca labores administrativas y atención al cliente. Por lo tanto, deberá representar de manera apropiada al banco y hacer que la experiencia de cada cliente sea satisfactoria.

Dentro de las funciones principales que desarrolla se encuentran:

- Atender solicitudes y consultas que realicen los clientes.
- Resolver dudas sobre los diferentes tipos de productos que ofrece el banco.
- Bloqueos de productos.
- Coordinar la comunicación de clientes con otros departamentos del banco de ser necesario.
- Reportar cualquier tipo de incidente o irregularidad.





Figura 1-1. Puesto de Trabajo, Call - Center, Interior Banco de Chile.

## **1.2. GESTIÓN PREVENTIVA DESARROLLADA POR LA EMPRESA.**

Actualmente el Banco de Chile cuenta con 3700 trabajadores en su sucursal principal, Casa Matriz ubicada en Ahumada 251, Santiago de Chile. Cuentan con una subgerencia de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional que cumple el rol de Departamento de Prevención de Riesgos el cual está ubicado en Casa Matriz, desde donde su equipo de expertos en la materia supervisa y desarrollan sus tareas diarias para todas las sucursales ubicadas a lo largo de todo el país.

El Departamento de Prevención de Riesgos cuenta con 4 Expertos en Prevención de Riesgos Laborales, los cuales se dividen las sucursales del banco en zonas:

- Zona norte, sur y Edwards.
- Zona centro

Para así facilitar el trabajo y relación de cada experto con las sucursales que le corresponda. Uno de los expertos es el líder de equipo el cual organiza las tareas diarias y semanales. Presta apoyo a los otros expertos que lo requieran.

Los Comités Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) se conforman por cada sucursal siendo asesorados directamente por el Experto en Prevención de Riesgos del Banco de Chile al cual corresponda según la zona, el cual viajará periódicamente a participar de las reuniones que estos lleven a cabo para prestar asesoría y guía.

También el Departamento de Prevención de Riesgos cuenta con apoyo de asesores externos en Prevención de Riesgos Laborales, 1 enfermera y 2 paramédicos los cuales trabajan directamente para la Mutual de Seguridad CChC, Organismo Administrador del Seguro del Banco de Chile.

## **CAPITULO 2**

### **MARCO TEÓRICO Y LEGAL**

Este capítulo tiene como objetivo interiorizar y contextualizar los conceptos que abarca la investigación, como el término discapacidad y sus derivados, como interactúa en familia y el mundo laboral. También en este capítulo se indagará la normativa en lo que refiere a inclusión de Chile, Argentina y Brasil, países representativos en lo que es la inclusión en América Latina. También se estudiará a España ya que es considerado el país más influyente a nivel mundial en lo que es inclusión.

## **2.1. LA DISCAPACIDAD.**

La Organización Mundial de la Salud define la discapacidad como: “Cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano”. (Organización Mundial de la Salud (2021). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es>). Por lo tanto, la discapacidad refleja la interacción entre las características del ser humano y las del mundo en que vive.

### **2.1.1. Tipos de Discapacidad.**

La OIT y la SOFOFA realizó el “Estudio: Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad, en el cual señala 7 tipos de discapacidad:

- Discapacidad física: Es aquella persona que presenta dificultad física o movilidad reducida, incluso debiendo usar prótesis, silla de ruedas u otro equipo para poder desplazarse.
- Discapacidad visual: Es aquella persona que presenta ceguera total o parcial.
- Discapacidad auditiva: Es aquella persona que presenta sordera total o parcial.

- Discapacidad mental – intelectual: Se trata de una persona que presenta dificultades severas para recordar, percibir o en otras funciones cognitivas.
- Discapacidad psíquica – psiquiátrica: Es aquella persona que presenta trastornos notorios o permanentes en la adaptación a algunas situaciones o ambientes.
- Discapacidad visceral: Se trata de una persona que tiene dificultades en el funcionamiento de sus órganos internos como el corazón, pulmones, riñones, hígado.
- Discapacidad múltiple: Es aquella persona que presenta más de una discapacidad”.

(OIT - SOFOFA (2013, 10 de junio). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216028/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216028/lang-es/index.htm)).

### **2.1.2. Desarrollo de las Personas con Discapacidad.**

El desarrollo de una PcD no se debe mirar de una manera diferente al de una persona sin discapacidad, el desarrollo de una PcD debe ser íntegro en todos los aspectos de la vida, desde el cumplimiento de sus derechos básicos y necesidades. También su desarrollo social e intelectual debe ser de manera inclusiva y sin discriminación, tanto en el ámbito educacional como en el laboral.

La inclusión laboral es uno de los factores más importantes para el desarrollo de la vida de una PcD. “El trabajo constituye uno de los principales elementos de cohesión y seguridad personal, familiar y social. Así, al no disponer de un trabajo digno, las personas además de perder su fuente de ingreso, ven amenazadas la vivienda propia, la posibilidad de que sus hijos puedan continuar estudiando y otras consecuencias negativas para su vida”. (SENADIS (2013, noviembre). *Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013 - 2020*. <https://www.senadis.gob.cl>).

La OIT en su “Estudio: Factores para la Inclusión Laboral de personas con Discapacidad señala 4 principales beneficios para la PcD referente a la inclusión laboral, los cuales son:

- Impacto positivo en la economía personal y familiar: La PcD que trabaja aporta a la economía del hogar, por el aporte de ingresos y/o porque autofinancia sus necesidades.
- Mayores grados de autonomía: Al entrar al mundo laboral aumenta su capacidad social y sus ingresos, lo que disminuye la precariedad de recursos que suelen enfrentar y la dependencia. Al mismo tiempo que incrementan su autonomía respecto de terceros, como su propia familia o instituciones de apoyo.
- Liberación de energía, tiempo y recursos en la familia: La familia gana tiempo y recursos que antes destinaba al cuidado o mantención de la PcD.
- Mejora en la autovaloración personal: Las PcD aumentan su autovaloración personal en la medida que se insertan en un puesto de trabajo y se adaptan al mismo”.

(OIT - SOFOFA (2013, 10 de junio). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216028/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216028/lang-es/index.htm)).

### **2.1.3. La Discapacidad en Chile.**

En Chile los niveles de educación son deficientes, gran parte de la población no tiene cultura inclusiva lo que tiene como consecuencia múltiples barreras que no permiten el desarrollo de las PcD. Existen organizaciones trabajando por la inclusión social de las PcD, como por ejemplo la Fundación Nacional de Discapacitados que se enfoca en los derechos humanos y no en caridad.

#### **2.1.4. Condición de Actividad de las Personas con Discapacidad en Chile.**

Según el II Estudio Nacional de la Discapacidad realizado el 2015, “las personas ocupadas en el país son 7.680.211, el total de personas desocupadas son 527.338 y el total de personas inactivas son 3.229.411. Del total de personas ocupadas el 13,3% son PeSD, del total de personas desocupadas el 14,9% son PeSD, y del total de personas inactivas el 31,6% son PeSD. En base a esta información recolectada por el II Estudio Nacional de la Discapacidad del 2015, se puede afirmar que 1 de cada 10 personas que trabajan son PeSD, 1 de cada 10 personas que están buscando trabajo son PeSD, y, por último 3 de cada 10 personas inactivas son PeSD”. (Ministerio de Desarrollo Social - SENADIS (2015). *II Estudio Nacional de la Discapacidad*. [https://www.senadis.gob.cl/pag/355/1197/ii\\_estudio\\_nacional\\_de\\_discapacidad](https://www.senadis.gob.cl/pag/355/1197/ii_estudio_nacional_de_discapacidad)).

#### **2.1.5. Barreras relacionadas con la Persona con Discapacidad y sus Familias.**

Los factores que provocan que la inclusión laboral de las PcD no sea el esperado está dado por limitaciones desde su entorno familiar, también las que son intrínsecas de las características de la PcD. Por otro lado, aquellas provenientes del contexto familiar específico siendo este entorno el de mayor importancia en la identidad y capacidades sociales de la PcD.

“El estudio: Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad plantea 4 barreras que son atribuidas a la propia PcD, las cuales son:

- Tipo de discapacidad (No pueden): El tipo o nivel de discapacidad es visto como una barrera por empresas con menos experiencia en inclusión por lo que solo dejan tareas intuitivas omitiendo los ámbitos administrativos o de apoyo.
- Escasa calificación técnica (No están calificados): En algunos casos se considera que en el mundo de la discapacidad cuesta encontrar personas técnicamente bien calificadas.

- Falta de habilidades blandas (No saben venderse): Es poco frecuente que las personas con discapacidad cuenten con habilidades blandas necesarias para competir en igualdad de condiciones con otros trabajadores al momento de buscar empleo.
- Otros mitos: Se cree que las personas con discapacidad se ausentan, accidentan o enferman más que los trabajadores sin discapacidad.

El estudio: Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad plantea 2 barreras que son atribuidas a las familias de la PcD, las cuales son:

- Sobreprotección familiar: Tratan de evitar que su pariente en situación de discapacidad se exponga a situaciones consideradas hostiles, peligrosas o de riesgo, entre las cuales incluyen normalmente al empleo.
- Discriminación familiar: Es un tipo de familia que tiende a evitar que la PcD se desenvuelva socialmente, tratando de ocultar un defecto: la discapacidad”.

(OIT - SOFOFA (2013, 10 de junio). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216028/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216028/lang--es/index.htm)).

### **2.1.6. La Discapacidad en las Empresas y sus Barreras.**

En lo laboral las PcD a lo largo de los años se han enfrentado a una desigualdad con respecto a una persona sin discapacidad al momento de optar y mantenerse en un trabajo, esto se debe a factores internos y externos de las empresas, por ejemplo la cultura organizacional, el clima laboral que comúnmente está conformado por colegas de trabajo con desconocimiento en lo que refiere al trato correcto a una PcD. La relación de una PcD y la empresa ha ido cambiando con el paso del tiempo por los cambios que ha ido experimentando la sociedad en como se debe mirar la discapacidad. Estos cambios son:



- Exclusión: Las PcD eran excluidas de toda actividad.
- Integración en la empresa: Se realizaban en grupo, pero apartados de los demás trabajadores.
- Inclusión: Donde las PcD se involucran en tareas como cualquier otra persona sin discapacidad, logrando un desarrollo social del trabajador con discapacidad. Todas las empresas deben apuntar a la inclusión.

Aún con este avance en el tiempo, siguen existiendo empresas que todavía generan barreras de entrada para las PcD. El “estudio: Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad del 2015 desarrollado por la OIT y la SOFOFA, señala 5 barreras importantes, que son las siguientes:

- Falta de experiencia: Es considerada determinante, se estima que a menor experiencia más barreras.
- Ausencia de una política inclusiva: Contar con una política inclusiva en la empresa es considerado una condición necesaria pero no suficiente para la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que puede haber deficiencias culturales o de capacidades organizacionales, pese a contar con una política de inclusión.
- Cultura no inclusiva: Una cultura inclusiva es considerada una condición necesaria y suficiente para la inclusión laboral de PcD, pero generalmente no existe a priori en las empresas. Se desarrolla con el tiempo y en la interacción.
- Falta de capacidades organizacionales: La ausencia o precariedad de ciertas capacidades organizacionales como infraestructura, capacitación y comunicación adaptadas a la diversidad, inhibiría o dificultaría el desempeño y adaptación del trabajador con discapacidad a su puesto de trabajo y la organización.

- Miedos y mitos sobre la discapacidad: La base emocional de la empresa frente a la discapacidad es tanto o más determinante que la experiencia, pues es la antesala de los argumentos y las conductas inclusivas. La base emocional de las empresas suele ser inicialmente o ante la falta de experiencia, el miedo a no saber relacionarse, a equivocarse en el trato o a perder recursos invertidos en la inclusión de la PcD”.

(OIT - SOFOFA (2013, 10 de junio). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216028/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216028/lang--es/index.htm)).

### **2.1.7. Beneficios para la empresa de la inclusión laboral de personas con discapacidad.**

Existen 3 ámbitos de beneficios, en primer lugar, “los beneficios que experimenta la PcD, los cuales impactan directamente en su calidad de vida con la mejoría de su situación económica, lo que le genera una mejora de su autoestima, estado de ánimo y además impacta positivamente en su autonomía”. En segundo lugar, “los beneficios que obtiene la empresa, impactan positivamente en la motivación de las personas que trabajan con la PcD al sentirse como equipo, mejoran las relaciones internas entre los integrantes de la empresa y aumenta la productividad al enfocarse en lo que realiza la persona, también se crea una proyección que ayuda a la imagen de la empresa”. Y por último “los beneficios para la sociedad al aplicar inclusión, abole los prejuicios y rompe la falta de información que poseen las personas respecto a las PcD dando cabida a la importancia de la diversidad en el ambiente laboral”. (OIT - SOFOFA (2013, 10 de junio). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216028/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216028/lang--es/index.htm)).

### 2.1.8. Política de Inclusión Laboral.

En el año 1972 los autores Koontz y O'Donnell describen “Las políticas son planteamientos generales o maneras de comprender que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones de todos los miembros de la organización”. (Koontz, H., O'Donnell, C. (1972). *Principles of management: An analysis of managerial functions*. McGraw – Hill).

“La política se define como directriz de acción elegida como la guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional. Una política empresarial definirá como quiere hacer las cosas la organización”. (Yaritze Perez (s.f.). *Lección 1. Qué es una política empresarial*. Consultado el 20 de mayo de 2023. [https://www.academia.edu/15493761/Lecci%C3%B3n\\_1\\_Qu%C3%A9\\_es\\_una\\_pol%C3%ADtica\\_empresarial](https://www.academia.edu/15493761/Lecci%C3%B3n_1_Qu%C3%A9_es_una_pol%C3%ADtica_empresarial)).

Basados en ambas definiciones, para que una organización sea inclusiva se debe plantear una política organizacional referente a la inclusión, que se base en la integración y la no discriminación. La política de inclusión debe tener como objetivo la inclusión socio – laboral que permita a la PcD ser parte de una vida corriente dentro de la comunidad.

La Fundación de Acción RSE en su publicación: Integración laboral de personas con discapacidad, plantea un modelo para incorporar a PcD en 9 pasos:

- Incluir la integración de valores y cultura de la empresa.
- Generar perfiles de competencias para el cargo.
- Reclutar y seleccionar según la capacidad del postulante.
- Incluir la integración en las estrategias de comunicación.

- Capacitación interna.
- Entrenamiento para el nuevo empleado.
- Seguimiento combinado.
- Contratación.
- Plan de carrera.

“Es importante considerar que después de un tiempo de estar trabajando, las personas tienden a proyectarse en el tiempo desarrollando una carrera en la empresa. Para esto se recomienda atender los desplazamientos verticales y horizontales. Los desarrollos verticales, son las promociones tradicionales en las que a las personas se les asciende a un puesto de mayor nivel y responsabilidad. Sin embargo, muchas veces no es posible ofrecer este tipo de oportunidad a los empleados, para ello se plantea la siguiente alternativa, que consiste en el desarrollo horizontal, con el que se busca mejorar la condición laboral, reconociendo al empleado a través de la especialización. Con ello se logra motivar y generar una expectativa diferente al trabajador”. (Acción RSE. (2005). *Guía práctica para empresas: Integración laboral de personas con discapacidad*. <https://www.senadis.gob.cl/>).

## **2.2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN CHILE.**

Chile posee dos leyes y un decreto que son fundamentales en lo que refiere a inclusión laboral, que son la Ley N°20.422/2010, Ley N°21.015/2017 y el Decreto 201/2008 del Ministerio de Relaciones Exteriores.

### **2.2.1. Ley N°20.422/2010 Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.**

“Artículo 1°.- El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.”

Refiriéndose a lo que establece el artículo 1° de la ley 20.422/2010, la inclusión no solo trata de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, es algo más allá, es igualdad en todo sentido social.

El 10 de febrero de 2010 entró en vigencia la Ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.

Esta ley se basa en los principios de una vida independiente, desde accesibilidad de forma universal, diseños universales, participación y oportunidad social. Además, a raíz de esta ley se crea el organismo para enfrentar los desafíos que nacen desde la inclusión social de las PeSD, el Servicio Nacional de la Discapacidad, Comité de ministros y Consejo Consultivo de la Discapacidad.

### **2.2.2. Ley N°21.015/2017 Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral.**

También conocida como Ley de Inclusión Laboral, entró en vigencia el 01 de Abril de 2018 para todos los Organismos del Estado y las empresas tanto del sector privado que tengan una dotación de personal de 100 o más colaboradores.

“Artículo 157 bis.- Las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean

asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación con el total de sus trabajadores.”

Entre los temas que aborda se encuentran:

- Se prohíbe toda discriminación hacia personas con discapacidad.
- Respeto a la dignidad de las personas con discapacidad mental, eliminando la discriminación salarial.
- Fija 26 años como edad límite para suscribir el “Contrato de Aprendizaje con Personas con Discapacidad”.
- Las personas con discapacidad contarán con garantías en los procesos de selección laboral del Estado.

Son beneficiarios las personas que reciban una pensión de invalidez y aquellas personas con discapacidad calificada previamente por la COMPIN, organismo dependiente del Ministerio de Salud, y/o instituciones públicas o privadas que estén reconocidas para acreditar una discapacidad por el mismo Ministerio.

Dentro de la Ley de Inclusión Laboral se establecen excepciones al cumplimiento de esta, solo por razones fundadas.

Para el sector público, las razones serán:

- Aquellas que sean relativas a la naturaleza de las funciones que desarrolla el Organismo, servicio o institución.
- No contar con cupos disponibles para integrar personal.

- Postulantes no cumplen con los requisitos necesarios.

Para el sector privado, las razones serán:

- La naturaleza de las funciones que desarrolla la empresa.
- Escasez de personas interesadas en la oferta laboral que se formuló.

En caso de no poder dar cumplimiento a la Ley de Inclusión Laboral se deberá dar cumplimiento alternativo, refiere a:

- Realizar contratos de prestación de servicios, con empresas que en su dotación de personal tengan contratadas personas con discapacidad.
- Realizar donaciones monetarias a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que indica el artículo 2 de la Ley 19.885/2003

### **2.2.3. Decreto 201/2008 del Ministerio de Relaciones Exteriores. Promulga la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.**

Este es un instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas el cual está destinado a salvaguardar la dignidad y derechos de las personas con discapacidad.

El propósito de la convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Esta convención genera un cambio paradigmático de las actitudes y perspectiva refiriéndose a personas con discapacidad.

Artículo 27°: Trabajo y empleo.

El Convenio reconoce el derecho de las personas con discapacidad al empleo libre, a trabajar donde ellos escojan.

Además de estas obligaciones, los Estados deben fomentar el empleo de las personas con discapacidad, asegurar su formación laboral, emplear personas con discapacidad, entre otras. La Ley 20.422/2010 y la Ley 21.015/2017, junto a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, constituyen un sólido marco legislativo en materia de Inclusión en Chile.

### **2.3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN ARGENTINA.**

Argentina es pionero en Inclusión Laboral en el continente contando con gran cantidad de leyes y guías para el empleador referidas a discapacidad, otorgando beneficios a aquellas empresas que incorporen personas con discapacidad a su dotación.

#### **2.3.1. Ley N°24.013/1991 Ámbito de aplicación, objetivos y competencias.**

Prevé la exención del 50% en aportes patronales en el primer año de contratación.

“Artículo 87°.- Los empleadores que contraten trabajadores discapacitados por tiempo indeterminado gozarán de la exención del 50% de las contribuciones patronales, jubilatorias, al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados



(INSSJyP), al sistema de asignaciones familiares y al Fondo Nacional de Empleo sobre dichos contratos, independientemente de las que establecen las leyes 22.431 y 23.031, y los descuentos establecidos en materia de contribuciones la ley de regularización del empleo 26.476.”

### **2.3.2. Ley N°22.431/1981 Sistema de protección integral de los discapacitados.**

Otorga un 70% de descuento en ganancias a las empresas que den trabajo a personas con discapacidad.

“Artículo 23°. - Los empleadores que concedan empleo a personas discapacitadas tendrán derecho al cómputo de una deducción especial en el impuesto a las ganancias, equivalente al setenta por ciento (70 %) de las retribuciones correspondientes al personal discapacitado en cada período fiscal.

El cómputo del porcentaje antes mencionado deberá hacerse al cierre de cada período. Se tendrán en cuenta las personas discapacitadas que realicen trabajo a domicilio.”

### **2.3.3. Ley N°25.689/2003 Modificación de la Ley N°22.431/1981.**

Este cuerpo legal tiene relación con el porcentaje de ocupación de personas con discapacidad por parte del Estado Nacional, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos.

Modifica directamente el Artículo 8° de la ley 22.431/1981 y mediante su Artículo 2° incorpora el Artículo 8° bis a la misma ley.

“Artículo 8°.- El Estado nacional -entendiéndose por tal los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios

públicos- están obligados a ocupar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por ellas.”

“Artículo 8° bis.- Artículo 8° bis: Los sujetos enumerados en el primer párrafo del artículo anterior priorizarán, a igual costo y en la forma que establezca la reglamentación, las compras de insumos y provisiones de aquellas empresas que contraten a personas con discapacidad, situación que deberá ser fehacientemente acreditada.”

#### **2.3.4. Ley N°24.901/1997 Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación Integral y Rehabilitación a Favor de las Personas con Discapacidad.**

Ofrece atención integral para las personas con discapacidad.

“Artículo 1°.- Instituyese por la presente ley un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos.”

#### **2.3.5. Ley N°24.308/1994 Discapacidad, Modificase el artículo 11 de la Ley 22.431.**

Reglamenta las concesiones de pequeños comercios y modifica a la Ley N° 22.431/1981.

“Artículo 3°.- Establécese prioridad para los ciegos y/o disminuidos visuales en el otorgamiento de concesiones de uso para la instalación de pequeños comercios en las reparticiones públicas y dependencias privadas que cumplen un servicio público.”

#### **2.3.6. Programa de Inserción Laboral (PIL).**

Promoción de inserción laboral en empresas de trabajadores desocupados con

mayores dificultades de empleabilidad.

¿Cuáles son sus beneficios?

Si una empresa emplea trabajadores desocupados a través del PIL y los registra recibirá ayuda económica del Ministerio para cubrir parte de su sueldo. Este incentivo mensual otorgado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social dependerá del tamaño de la empresa, la cual se compromete a completar la diferencia para alcanzar lo que corresponde de acuerdo con el Convenio Colectivo. La duración varía según la edad y género de los trabajadores, y el tipo de empresa.

Requisitos para las empresas:

- No haber tenido relación laboral con el trabajador en los últimos tres meses.
- No haber realizado despidos masivos en los últimos seis meses.
- No poseer sanciones por empleo no registrado sin regularizar.
- Abonar al trabajador, como mínimo, la diferencia del salario que la normativa laboral establece para el puesto de trabajo correspondiente según convenio.
- Cumplir con todas las obligaciones de la normativa laboral y la seguridad social.
- Registrar a los trabajadores (modalidades contractuales habilitadas para el Programa de Inserción Laboral: tiempo indeterminado, contrato de temporada, contrato a plazo fijo mínimo cuatro meses).
- Garantizar la igualdad de trato y derechos con el resto de los trabajadores.

- El trabajador deberá: cumplir con las actividades propias del puesto en el que fue empleado.

Para la inscripción:

Las empresas que quieran participar del programa deben contactarse con la Oficina de Empleo local, que les brindará asesoramiento y realizará el proceso de preselección de candidatos de acuerdo con el perfil requerido.

## **2.4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN BRASIL.**

Brasil solo cuenta con 2 leyes referentes a inclusión laboral, la Ley N°13.146/2015 y la Ley N°8.213/1991.

### **2.4.1. Ley N°13.146/2015 Establece la Ley Brasileña para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Estatuto de las Personas con Discapacidad).**

Tiene como fundamento la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificada por el Congreso Nacional mediante Decreto Legislativo N°186, de 9 de julio de 2008.

Es importante mencionar que, la inclusión laboral debe cumplir las reglas establecidas en el artículo 37° de la misma ley.

“Artículo 37°.- Una forma de inclusión laboral de las personas con discapacidad es la colocación competitiva, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los términos de la legislación laboral y de seguridad social, en los que se deben cumplir

normas de accesibilidad, dotación de recursos tecnológicos asistidos y adaptación razonable en el entorno laboral.”

La colocación competitiva de la persona con discapacidad puede ocurrir a través del trabajo con apoyo, observando las siguientes pautas:

I - prioridad en la asistencia a las personas con discapacidad con mayor dificultad para acceder al campo de trabajo.

II - provisión de apoyos individualizados que atiendan las necesidades específicas de la persona con discapacidad, incluyendo la provisión de recursos de tecnología asistida, facilitador y agente de apoyo en el ambiente de trabajo.

III - respeto al perfil vocacional e interés del discapacitado apoyado.

IV - asesoramiento y apoyo a los empleadores, con miras a definir estrategias de inclusión y superación de barreras, incluidas las actitudinales.

V - realizar evaluaciones periódicas.

VI - articulación intersectorial de políticas públicas.

VII - posibilidad de participación de organizaciones de la sociedad civil.

#### **2.4.2. Ley N°8.213/1991 Dispone sobre los planes de beneficios de la seguridad social.**

Dispone que la Seguridad Social, mediante contribución, tiene por finalidad asegurar a sus beneficiarios los medios indispensables de manutención, por razones de incapacidad, desempleo involuntario, edad avanzada, tiempo de servicio, cargas familiares y prisión o muerte de aquéllos de quienes dependían económicamente. Establece, entre otras cuestiones, los diferentes regímenes de la seguridad social, precisando las prestaciones, los períodos de carencias, el cálculo del valor de los beneficios, los beneficios, la

jubilación por invalidez, por edad avanzada, por tiempo de servicio, las jubilaciones especiales, las prestaciones por enfermedad o accidente y de supervivencia.

“Artículo 93°.- Obligación de las empresas con 100 o más empleados a reservar puestos de trabajo orientadas a las personas con discapacidad”.

Ley que mediante el art.º93 obliga a las empresas que tengan una dotación de 100 o más colaboradores a ocupar del 2 al 5% de sus puestos de trabajo con personas discapacitadas.

El incumplimiento de esta norma tiene como sanción multas impuestas por el Ministerio de Trabajo.

## **2.5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA INCLUSIÓN LABORAL EN ESPAÑA.**

En España las normas sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad se encuentran en dos niveles, constitucional y legal.

### **2.5.1. La Constitución Española de 1978, indica explícitamente a las personas con discapacidad en el Capítulo III:**

“Artículo N°49.- Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los **disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos** a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.”

En la legislación española se encuentran varias leyes y reales decretos sobre la inclusión laboral y personas con discapacidad.

### **2.5.2. Real Decreto Legislativo 1/2013, Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social.**

En esta ley, las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Objetivo:

a) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.

b) Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

“Artículo 35°.- Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación”. En consecuencia, la ley concibe como igualdad de trato a: la ausencia de discriminación por motivo de discapacidad sea esta directa o indirecta (Artículo N° 36).

### **2.5.3. Ley 6/2022, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.**

El Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, queda modificado en los siguientes términos:

Uno. Se modifica la letra k) del artículo 2, con la siguiente redacción:

“k) Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.”

Dos. Se modifica el artículo 5, que queda redactado como sigue:

“Artículo 5. Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

Las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, conforme a lo estipulado en la letra k) del artículo 2, se aplicarán, además de a los derechos regulados en el título I, en los ámbitos siguientes:

a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.



- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- c) Transportes.
- d) Bienes y servicios a disposición del público.
- e) Relaciones con las administraciones públicas, incluido el acceso a las prestaciones públicas y a las resoluciones administrativas de aquellas.
- f) Administración de justicia.
- g) Participación en la vida pública y en los procesos electorales.
- h) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico, siempre con el propósito de conciliar los valores de protección patrimonial y de acceso, goce y disfrute por parte de las personas con discapacidad.
- i) Empleo.”

Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 23, que queda redactado como sigue:

“1. El Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas y a las entidades locales, regulará las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen los mismos niveles de igualdad de oportunidades a todas las personas con discapacidad.

Toda referencia a accesibilidad y a accesibilidad universal en esta ley, se entiende que incluye la accesibilidad cognitiva, conforme a lo estipulado en la letra k) del artículo 2.

Dicha regulación será gradual en el tiempo y en el alcance y contenido de las obligaciones impuestas, y abarcará todos los ámbitos y áreas de las enumeradas en el artículo 5.”

Cuatro. Se modifica la letra c) del apartado 2 del artículo 23, que queda redactada como sigue:

“c) Apoyos complementarios, tales como ayudas económicas, productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados, otros servicios personales, así como otras formas de apoyo personal o animal. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, lectura fácil, pictogramas, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyo a la comunicación oral y lengua de signos, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación.”

Cinco. Se añade un nuevo artículo 29 bis, con la siguiente redacción:

“Artículo 29 bis. Condiciones básicas de accesibilidad cognitiva.

1. Las condiciones básicas de accesibilidad cognitiva son el conjunto sistemático, integral y coherente de exigencias, requisitos, normas, parámetros y pautas que se consideran precisos para asegurar la comprensión, la comunicación y la interacción de todas las personas con todos los entornos, productos, bienes y servicios, así como de los procesos y procedimientos.

2. Estas condiciones básicas, que serán objeto de desarrollo normativo específico, se extenderán a todos los ámbitos a los que se refiere el artículo 5 de esta ley, por resultar precisas para promover el desarrollo humano y la máxima autonomía individual de todas las personas.

3. Estas condiciones básicas serán exigibles en los plazos y términos que se establezcan reglamentariamente.

4. Estas condiciones básicas de accesibilidad cognitiva, quedan encuadradas en el marco de la accesibilidad universal, conforme a lo estipulado en la letra k) del artículo 2 de esta ley.”

Seis. Se modifica el artículo 99, con la siguiente redacción:

“Artículo 99. Normativa de aplicación.

Las infracciones y sanciones en el ámbito de las competencias de la Administración General del Estado se registrarán por lo dispuesto en el capítulo III, del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; en el título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en su normativa de desarrollo”.

Siete.

1. En los artículos 17, 42 y 43, las referencias hechas al Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, se sustituyen por “Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre”.
2. En el artículo 89, la referencia hecha al artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se sustituye por “el artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.

Ocho.

1. En el artículo 73, la referencia hecha a la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se sustituye por “la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030”.
2. En el artículo 105, las referencias al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad se sustituyen por “el

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030” y “la Secretaría de Estado de Derechos Sociales”, respectivamente.

**2.5.4. Real Decreto 290/2004, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.**

“Artículo 1. Concepto y régimen jurídico.

1. Este real decreto tiene por objeto la regulación de los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.

2. Se entiende por enclave laboral el contrato entre una empresa del mercado ordinario de trabajo, llamada empresa colaboradora, y un centro especial de empleo para la realización de obras o servicios que guarden relación directa con la actividad normal de aquella y para cuya realización un grupo de trabajadores con discapacidad del centro especial de empleo se desplaza temporalmente al centro de trabajo de la empresa colaboradora.

3. La dirección y organización del trabajo en el enclave corresponde al centro especial de empleo, con el que el trabajador con discapacidad mantendrá plenamente, durante la vigencia del enclave, su relación laboral de carácter especial en los términos establecidos en el Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en centros especiales de empleo.

4. Será de aplicación a los enclaves laborales lo establecido en el artículo 42 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, en los artículos 104.1 y 127.1 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, y en este real decreto.”

“Artículo 2. Objetivos de los enclaves laborales.

Son objetivos de los enclaves laborales los siguientes:

a) Favorecer el tránsito desde el empleo en los centros especiales de empleo al empleo en empresas del mercado ordinario de trabajo de las personas con discapacidad y, en particular, de aquellas que por sus características individuales presentan especiales dificultades para el acceso al mercado ordinario de trabajo de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.2.

b) Permitir a los trabajadores con discapacidad de un centro especial de empleo desarrollar su actividad laboral en una empresa del mercado ordinario de trabajo completando, en todo caso, su experiencia profesional mediante el desarrollo de los trabajos, tareas y funciones que se realicen en tal empresa, facilitando de esta manera sus posibilidades de acceso al mercado ordinario de trabajo.

c) Conseguir que la empresa del mercado ordinario de trabajo en la que se realiza el enclave laboral tenga un mejor conocimiento de las capacidades y aptitudes reales de los trabajadores con discapacidad, como paso previo a su eventual incorporación a la plantilla de la empresa.

d) Posibilitar el crecimiento de la actividad desarrollada por los centros especiales de empleo y, por tanto, la contratación por éstos de nuevos trabajadores con discapacidad, favoreciendo la creación de empleo estable para personas con discapacidad.

e) Facilitar a las empresas el cumplimiento de la obligación de la cuota de reserva legal del dos por ciento de trabajadores con discapacidad establecida en el artículo 38.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, transitoriamente, como medida alternativa en los términos previstos en este real decreto y, definitivamente, mediante la contratación directa de los trabajadores con discapacidad del enclave por la empresa colaboradora u otra empresa del mercado ordinario de trabajo.”

**2.5.5. Real Decreto 870/2007, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad.**

“Artículo 1. Objeto. Este real decreto tiene por objeto regular los contenidos comunes del programa de empleo con apoyo como medida de integración laboral de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo, en cumplimiento de lo dispuesto en artículo 37.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos”.

“Artículo 3. Destinatarios finales.

1. Los destinatarios finales del programa de empleo con apoyo serán trabajadores con discapacidad inscritos en los Servicios Públicos de Empleo como demandantes de empleo no ocupados, así como trabajadores con discapacidad contratados por centros especiales de empleo, siempre que, en ambos casos, se encuentren en alguno de los supuestos que se describen a continuación:

a) Personas con parálisis cerebral, personas con enfermedad mental o personas con discapacidad intelectual con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 33%.

b) Personas con discapacidad física o sensorial con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65%.”

**2.5.6. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.**

“Artículo 59. Personas con discapacidad.

1. En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 4 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, siempre que superen los procesos

selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.

La reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos, el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.

2. Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad”.

## **CAPITULO 3**

### **ANALISIS DE LOS DATOS Y RESULTADOS**



### **3.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.**

Ya aplicadas las herramientas para la recolección de información, se procede a analizar la información obtenida mediante la encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de Call – Center (*Anexo A: Encuesta 1*). La cual fue creada con ayuda de los expertos en prevención de riesgos del Banco de Chile y validada por ellos mismos. También se analizará lo registrado en la ficha de observación y las respuestas de las entrevistas realizadas, estableciendo gráficos y porcentajes para así facilitar la interpretación de los resultados, estos mismos indicarán la realidad actual de la cultura inclusiva dentro del departamento de Call - Center y permitirán tomar decisiones para modificar la Guía de Inclusión Laboral realizada por el organismo administrador “Mutual de Seguridad CChC”. Es importante mencionar que se aplicaron 2 entrevistas distintas, una al experto en prevención de riesgos a cargo del departamento y la otra a la persona con discapacidad físico-motora partícipe del estudio, con el objetivo de obtener la información necesaria para modificar la guía de inclusión laboral y luego aplicarla. El departamento de Prevención de Riesgos se muestra interesado en la investigación, y autorizó realizar el estudio siempre y cuando se protegiese la información confidencial de la empresa y se resguardase la identidad de los trabajadores.

### **3.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

Se interpretarán los resultados obtenidos mediante las diferentes herramientas de recolección de datos.

#### **3.2.1. Encuesta.**

Al analizar los datos obtenidos por la encuesta: Inclusión Laboral (*Anexo A: Encuesta 1*) aplicada a los trabajadores del Call - Center, los resultados son los siguientes:

**Pregunta 1: ¿Conoce la Ley 21.015/2017?**

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 55% de ellos afirma conocer la Ley 21.015/2017 “ley de inclusión laboral”, mientras que el 45% restante indica no conocerla. Esto demuestra que la mayoría tiene conocimientos o al menos sabe que existe una ley sobre personas con discapacidad (véase tabla 1-3 y gráfico 1-3).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	16	55
NO	13	45

Tabla 1-3. Pregunta 1, anexo A: encuesta 1.

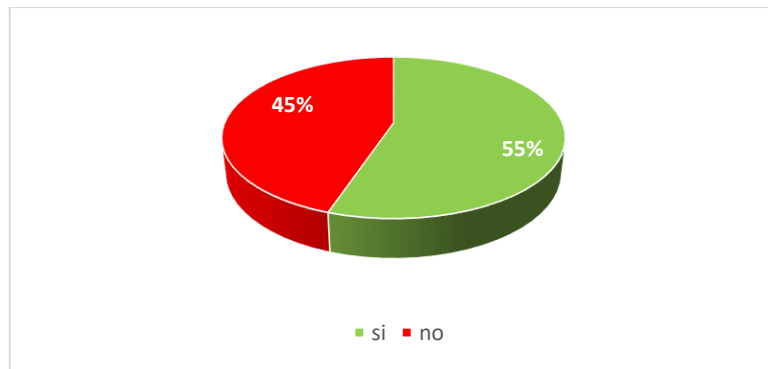


Gráfico 1-3. Representación porcentual pregunta 1, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 2: ¿Qué tipos de discapacidades conoce? (selección múltiple)**

Del total de los encuestados correspondiente a 29 trabajadores, estos señalan conocer mayormente 3 discapacidades: Física-motora, visual y auditiva. Mientras que 7 trabajadores también dicen conocer la discapacidad intelectual y 1 trabajador la discapacidad psicológica o psicosocial. Esto deja en evidencia que no hay información o no se reconoce como discapacidad lo visceral y lo psicológico (véase tabla 2-3 y figura 2-3).

ALTERNATIVA	RESPUESTA
FISICO-MOTORA	29
VISUAL	29
PSICOLÓGICA O PSICOSOCIAL	1
AUDITIVA	29
INTELECTUAL	7
VISCERAL	0

Tabla 2-3. Pregunta 2, anexo A: encuesta 1.

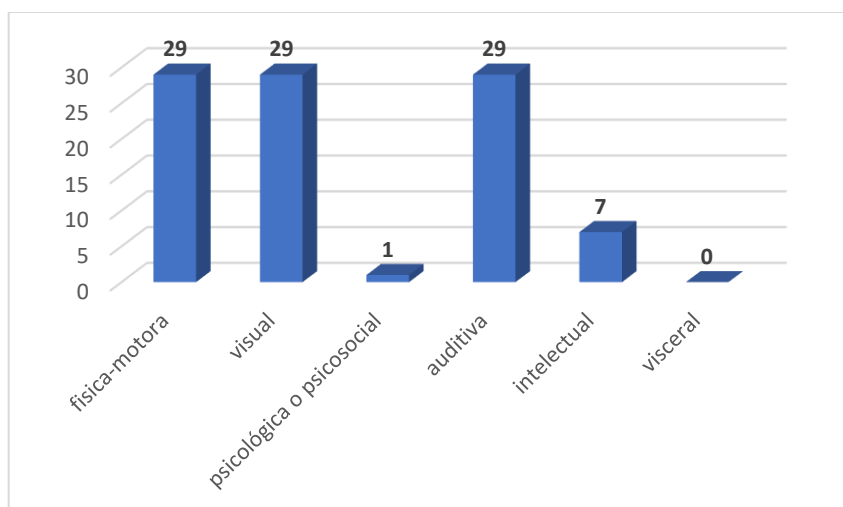


Gráfico 2-3. Representación en cantidad pregunta 2, anexo A: encuesta 1.

### Pregunta 3: ¿Conoce el lenguaje inclusivo?

Del 100% de los encuestados, solo el 38% afirma conocer el lenguaje inclusivo, mientras que el 62% indica no conocerlo. Esto demuestra que la mayoría no conoce el lenguaje inclusivo (véase tabla 3-3 y gráfico 3-3).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	11	38
NO	18	62

Tabla 3-3. Pregunta 3, anexo A: encuesta 1.

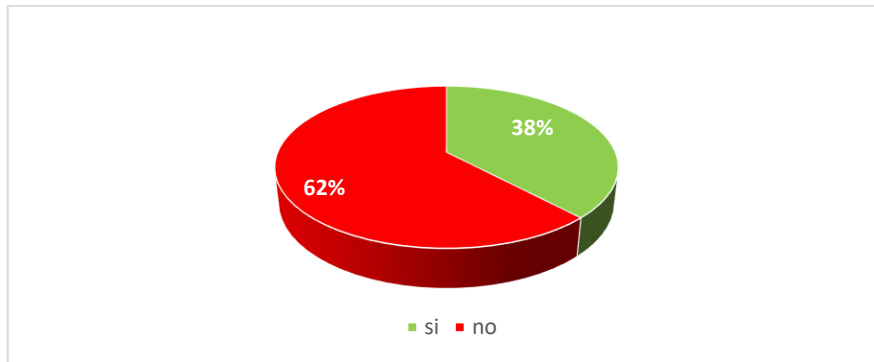


Gráfico 3-3. Representación porcentual pregunta 3, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 4: ¿Conoce la labor de los monitores de inclusión laboral?**

Del 100% de los encuestados, el 31% conoce la labor de los monitores de inclusión laboral, mientras que el 69% desconoce dicha labor. Esto demuestra que existe poca información entregada a los trabajadores sobre cuál es la labor de un monitor (*véase tabla 4-3 y gráfico 4-3*).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	9	31
NO	20	69

Tabla 4-3. Pregunta 4, anexo A: encuesta 1.

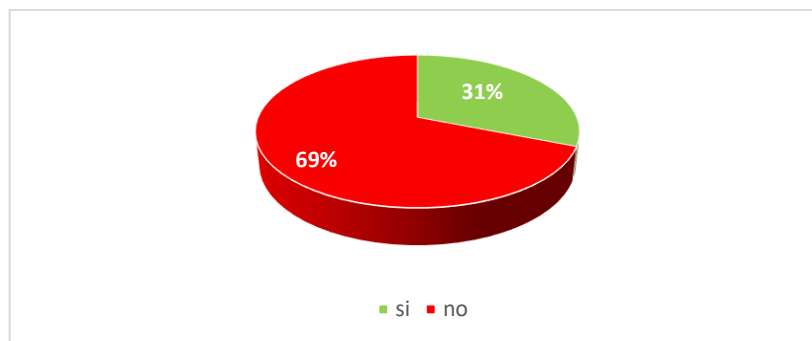


Gráfico 4-3. Representación porcentual pregunta 4, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 5: ¿Ha participado en capacitaciones sobre inclusión laboral?**

Del 100% de los encuestados, el 48% señala haber participado en alguna capacitación de inclusión laboral mientras que el 52% indica lo contrario. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores no tiene interés en participar en capacitaciones sobre inclusión laboral o no han tenido la oportunidad (*véase tabla 5-3 y gráfico 5-3*).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	14	48
NO	15	52

Tabla 5-3. Pregunta 5, anexo A: encuesta 1.

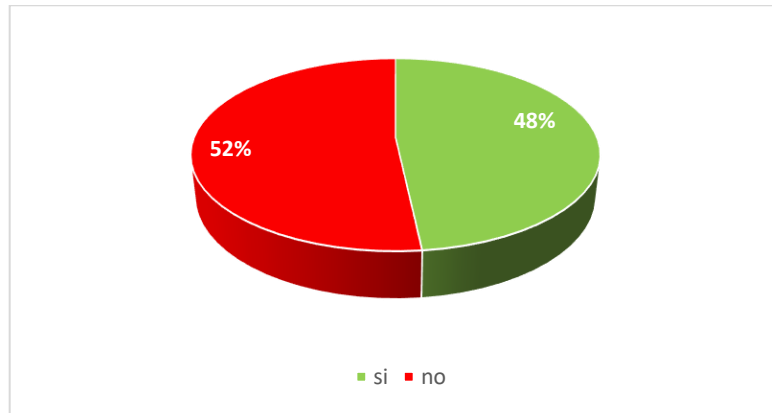


Gráfico 5-3. Representación porcentual pregunta 5, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 6: ¿Conoce el significado de discapacidad?**

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38% dice saber el significado de la palabra discapacidad, mientras que el 62% indica no conocer el significado. Esto demuestra la falta de cultura, poco interés y falta de empatía en lo que refiere a inclusión laboral (*véase tabla 6-3 y gráfico 6-3*).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	11	38
NO	18	62

Tabla 6-3. Pregunta 6, anexo A: encuesta 1.

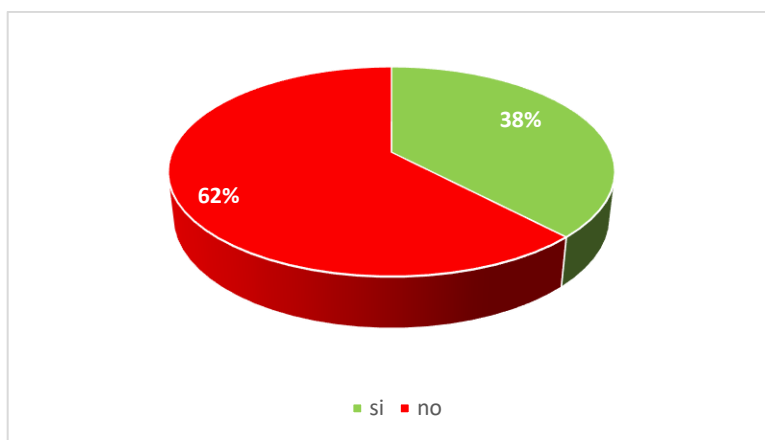


Gráfico 6-3. Representación porcentual pregunta 6, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 7: En caso de emergencia, ¿sabe cómo ayudar a una persona con discapacidad?**

Del total de los encuestados, el 28% afirma saber como reaccionar y ayudar a una persona con discapacidad frente a una situación de emergencia, mientras que el 72% indica no saber como proceder frente a esto. Esto deja en evidencia que seguramente ese 28% corresponde a los trabajadores que se encuentran más cercanos a la persona con discapacidad o trabajadores que conocen el plan de emergencia. Al mismo tiempo indica la falta de capacitación frente a una situación de emergencia (véase tabla 7-3 y gráfico 7-3).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	8	28
NO	21	72

Tabla 7-3. Pregunta 7, anexo A: encuesta 1.

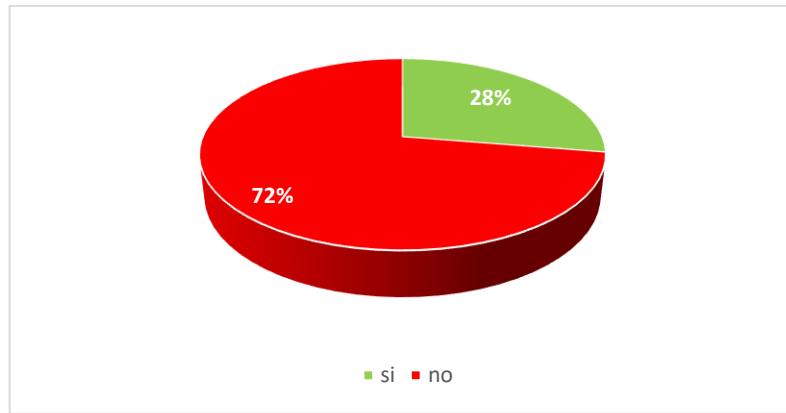


Gráfico 7-3. Representación porcentual pregunta 7, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 8: ¿Cree que una persona con discapacidad puede ser igual o mejor que otra en su trabajo?**

Del 100% de los encuestados, el 59% afirma que creen que una persona con discapacidad puede ser igual o mejor que una persona sana en su trabajo, mientras que un 41% señala que no cree que esto sea posible. Esto demuestra que la mayoría siente que una persona con discapacidad es igual de capaz que cualquier otra persona. Aunque el 41% que no es menor, piensa en las personas con discapacidad como ineficientes o incapaces de realizar su trabajo (*véase tabla 8-3 y gráfico 8-3*).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	17	59
NO	12	41

Tabla 8-3. Pregunta 8, anexo A: encuesta 1.

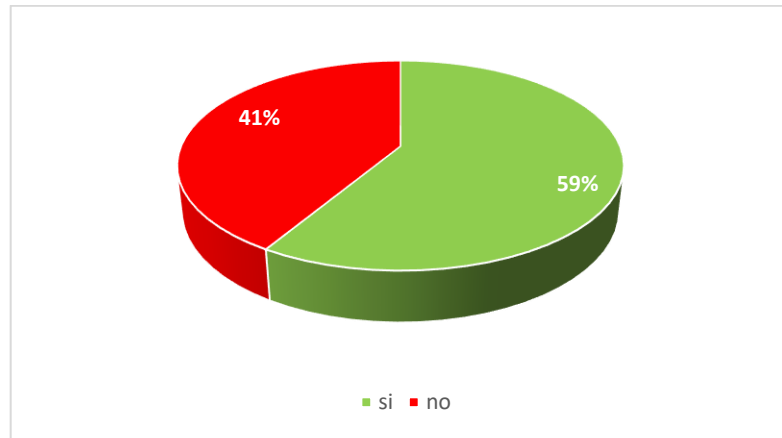


Gráfico 8-3. Representación porcentual pregunta 8, anexo A: encuesta 1.

**Pregunta 9: ¿Siente que debe ayudar a las personas con discapacidad?**

Del total de los encuestados, el 100% señala que siente la necesidad de tener que ayudar a las personas con discapacidad. Esto demuestra que todos los trabajadores del área tienen disposición a ayudar y/o que los ve incapaces de realizar ciertas acciones (véase tabla 9-3 y gráfico 9-3).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	29	100
NO	0	0

Tabla 9-3. Pregunta 9, anexo A: encuesta 1.

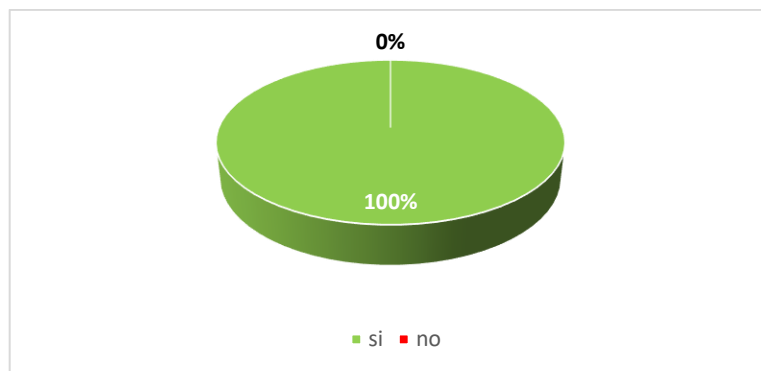


Gráfico 9-3. Representación porcentual pregunta 9, anexo A: encuesta 1.



**Pregunta 10: ¿Sabe tratar a una persona con discapacidad?**

Del total de los trabajadores encuestados, el 38% indica saber como tratar o relacionarse con una persona con discapacidad, mientras que el 62% señala no saber como hacerlo adecuadamente. Esto demuestra que la mayoría no sabe cómo relacionarse con una persona con discapacidad (véase tabla 10-3 y gráfico 10-3).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	11	38
NO	18	62

Tabla 10-3. Pregunta 10, anexo A: encuesta 1.

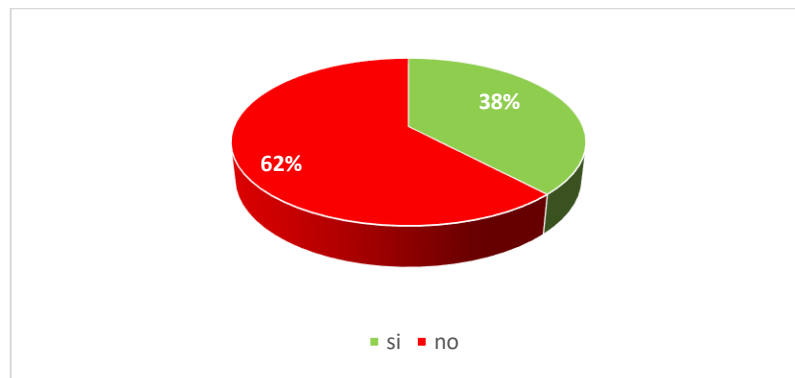


Gráfico 10-3. Representación porcentual pregunta 10, anexo A: encuesta 1.

**3.2.2. Ficha de observación. (véase Anexo C)**

Luego de haber analizado la información obtenida mediante la ficha de observación aplicada en el Call - Center del Banco de Chile, se obtienen los siguientes datos:

1. Entradas con rampas de acceso para personas con discapacidad.
2. Ascensor pequeño con botones en braille.
3. Se observan bromas sobre defectos entre compañeros de trabajo.

4. Personas cercanas a la persona con discapacidad atentas ante cualquier solicitud de ayuda.
5. Persona con discapacidad independiente.
6. Desnivel de 2 escalones para ir a jefatura.
7. Baño para personas con discapacidad.
8. Puesto de trabajo mejorable, ubicado en el 3r piso.

### **3.2.3. Entrevista.**

Después de analizar las respuestas obtenidas mediante la entrevista realizada a la persona con discapacidad (*véase Anexo D*), se obtienen los siguientes datos:

1. Persona con discapacidad física - motora, diagnosticado con mielomeningocele, enfermedad de nacimiento.
2. Fue visitado por el prevencionista el día de su capacitación.
3. No se siente 100% a gusto en su puesto de trabajo.
4. Considera que su relación con los demás trabajadores del área es la normal.
5. Le incomodan 2 escalones que hay para acceder a jefatura.
6. Una vez tuvo problemas para dirigirse a realizar su trabajo ya que lo movieron de edificio a uno que no contaba con ascensor.
7. Participa activamente en todas las actividades del área.

8. Le gustaría que todos los edificios del Banco fuesen accesibles para personas con discapacidad.
9. Indica que el prevencionista y las asistentes sociales siempre están pendientes de su bienestar.

Al analizar las respuestas obtenidas mediante la entrevista realizada al Prevencionista de Riesgos del Banco de Chile (*véase Anexo E*) a cargo del área donde se desempeña la persona con discapacidad, se obtienen los siguientes datos:

1. Banco de Chile desde hace mucho tiempo que brinda oportunidades laborales a personas con discapacidad.
2. Prevencionista a diseñado puestos de trabajo para personas con discapacidad con apoyo de especialistas de mutual.
3. Siempre se toma en cuenta la opinión de la persona con discapacidad antes de realizar algún cambio en el puesto de trabajo.
4. Banco de Chile es el Banco de la Teletón, sigue trabajando en generar espacios de trabajo más accesibles.
5. Se implementó un nuevo cargo dentro del plan de emergencia que se denomina ayudante de personas en situación de discapacidad, quienes participan en una campaña de capacitación específica para que puedan adquirir estos conocimientos.
6. Constantemente se diseñan y ponen a disposición cursos sobre cómo tratar a una persona con discapacidad.
7. Banco de Chile cuenta con un equipo de trabajo llamado Calidad de vida, el cual realiza seguimiento a las personas con discapacidad.

8. La modificación a un puesto de trabajo es 1 semana promedio.
9. Prevencionista trabaja de manera colaborativa con calidad de vida.
10. Si una persona con discapacidad se accidenta el departamento de prevención realiza la investigación correspondiente con normalidad como cualquier otro accidente, ya que utilizan árbol de causa para investigar sus accidentes, adicional a ello, de igual forma, de manera interna se desarrollan investigaciones más específicas cuando el accidente tuvo que ver con problemas de mobiliario, accesibilidad u otro.
11. Cuentan con personas capacitadas en caso de emergencia para ayudar a personas con discapacidad.
12. Banco de Chile está trabajando actualmente en accesibilidad universal.
13. Prevencionistas realizan visitas en terreno a las diferentes sucursales a nivel nacional, aunque también se apoyan en profesionales de mutual de seguridad.
14. Banco de Chile está preocupado de la inclusión laboral y el diseño de oficinas es liderado por el equipo de arquitectura considerando la accesibilidad universal.
15. Banco de Chile cuenta con evaluaciones inclusivas por parte de mutual de seguridad, también mutual los apoya con un programa de capacitación para el apoyo a personas con discapacidad en caso de emergencia.
16. Banco de Chile está en proceso de análisis de la nueva ley de autismo (TEA).

#### **3.2.4. Conclusión general y sugerencias.**

A pesar de que Banco Chile se encuentra capacitando y formando a sus trabajadores para ser cada día más inclusivos, la mayoría de estos refiere que necesita de más herramientas sobre el cómo tratar con una persona con discapacidad, lo que refleja que se debe seguir reforzando la cultura inclusiva. Se sugiere trabajar la cultura inclusiva del área realizando capacitaciones a las jefaturas y trabajadores de puestos más estables, entregar información física y/o digital sobre los diferentes tipos de discapacidades y uso del lenguaje inclusivo para que los trabajadores se eduquen en como relacionarse con personas en situación de discapacidad. Banco de Chile cuenta con las herramientas necesarias para ser líderes en inclusión.

## **CAPITULO 4**

### **MODIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE GUÍA TÉCNICA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

#### **4.1. GUÍA TÉCNICA DE INCLUSIÓN LABORAL ACTUAL.**

La guía de inclusión laboral de personas con discapacidad actual desarrollada por Mutual de Seguridad CChC, está enfocada en el rubro de la construcción. Esta guía cuenta con un total de 78 páginas las que incluyen según índice:

- Prólogo
- Introducción
- Capítulo 1: Diagnóstico
- Capítulo 2: Implementación
- Capítulo 3: Propuesta de Modelo
- Recomendaciones
- Anexos, Bibliografía, Glosario de términos

A continuación, en base a los resultados obtenidos mediante la encuesta, observación y entrevistas sobre inclusión laboral, se modificará la guía de inclusión laboral desarrollada por Mutual de Seguridad CChC modificando y agregando preguntas al cuestionario desarrollado con el objetivo de investigar y diagnosticar en profundidad la cultura inclusiva del área que se desea estudiar y así, proponer un modelo de guía de inclusión laboral adaptada para el Banco de Chile, que sea acotada y efectiva, enfocada a utilizarse de manera rápida para la inclusión laboral de una persona con discapacidad en el Banco de Chile.

## **4.2. GUÍA TÉCNICA MODIFICADA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA BANCO DE CHILE.**

Esta guía se construyó en base a los resultados del estudio realizado en el área de Call - Center del Banco de Chile y también en base al análisis a la guía de inclusión laboral para personas con discapacidad en el rubro de la construcción desarrollada por la Mutual de Seguridad CChC.

El propósito de este modelo de guía de inclusión laboral para personas con discapacidad para el Banco de Chile es tener una herramienta más acotada, de uso fácil y rápido cumpliendo la normativa vigente respecto a inclusión laboral.

La guía cuenta con 3 pasos claves para su implementación que son los siguientes:

- Diagnóstico de la cultura inclusiva del área de trabajo.
- Prevención de riesgos inclusivos e identificación de peligros.
- Ajuste o modificación del puesto de trabajo.

## **4.3. DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA INCLUSIVA EN EL ÁREA DE TRABAJO.**

Este se enfoca directamente en la recopilación de datos mediante una encuesta para conocer la cultura inclusiva actual de los trabajadores en el área en el cual se desempeña o desempeñará la persona con discapacidad.



### 4.3.1. Encuesta cultura inclusiva.

La encuesta de Cultura Inclusiva fue creada con el objetivo de recopilar información referente a la cultura inclusiva desde la perspectiva de 5 dimensiones (véase figura 1-4) que son las siguientes:

1. Experiencia y conocimiento
2. Condiciones del espacio físico
3. Condiciones socio-organizacionales
4. Empleabilidad
5. Condiciones actitudinales



Figura 1-4. Las 5 dimensiones de la “cultura inclusiva”  
(Figura creada por Mutua de Seguridad CChC)

#### **4.3.2. Resumen del análisis descriptivo de datos.**

En esta etapa se exponen los resultados de la encuesta uno por uno acompañado de un gráfico y su respectiva interpretación.

En primer lugar, comienza analizando la información recopilada referente a la experiencia y conocimiento, se concentra en la relación de los encuestados, según su trayectoria laboral y la existencia efectiva de un trato directo en ambientes laborales, con personas con discapacidad (PcD).

En segundo lugar, se analiza la información recopilada referente a las condiciones del espacio físico, esto refiere a la percepción de los encuestados en lo que ellos consideran espacios más desfavorables para el desempeño y desplazamiento de una PcD.

En tercer lugar, se analiza la información que entregan las preguntas de la encuesta en relación con las condiciones socio-organizacionales, desde conductas observadas por los trabajadores, así como también información relativa a la existencia de políticas como programas de capacitación en relación con el mejoramiento de las condiciones de inclusión laboral para PcD.

En cuarto lugar, se analiza la información que tiene relación con la empleabilidad, estas preguntas están orientadas a conocer cuál es el sesgo que existe en las empresas del rubro referente a inclusión de PcD según el tipo de discapacidad que presenten.

En quinto lugar, se analiza los resultados obtenidos en cuanto a condiciones actitudinales, preguntas que recopilan información en relación con las actitudes, sesgos, prejuicios y creencias que presentan los encuestados en relación a las PcD y su inclusión en el ámbito laboral.

### 4.3.3. Observaciones, recomendaciones y sugerencias generales.

En esta etapa se registran observaciones generales, recomendaciones y sugerencias en base a los datos conseguidos en la encuesta, con la finalidad de otorgar a la empresa recomendaciones importantes para trabajar en la mejora de la cultura inclusiva. Se debe tener en cuenta que la mejora de la inclusión tiene 3 fases y 3 etapas evolutivas del desarrollo de una cultura inclusiva organizacional (véase figura 2-4 y figura 3-4).



Figura 2-4. Fases del proceso de desarrollo de cultura inclusiva para PcD.

(Figura creada por Mutual de Seguridad CChC)



Figura 3-4. Etapas evolutivas del desarrollo de una cultura organizacional inclusiva para PcD.

(Figura creada por Mutual de Seguridad CChC)

#### **4.4. PREVENCIÓN DE RIESGOS INCLUSIVOS E IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.**

La ley 21.015/2017 establece que las empresas con 100 o más trabajadores deben contar con un 1% de su personal con personas con discapacidad, esto impone un desafío de generar prácticas y políticas que faciliten la valoración de la diversidad y las condiciones para una adaptación exitosa de los trabajadores con discapacidad.

Por lo tanto, al momento de investigar los riesgos y peligros laborales será de suma importancia tener presente que en el área de trabajo hay o habrá un trabajador con discapacidad, esto quiere decir que, se deberá tener en cuenta la seguridad, salud ocupacional, accesibilidad universal, inclusión, diseño para todos, mapas de riesgo y todo lo que sea necesario a la hora de la prevención de riesgos inclusivos, sin hacer sentir diferente a la persona con discapacidad.

Todo esto debe ser requisito para integrar a trabajadores con discapacidad bajo condiciones seguras.

##### **¿Qué es la prevención inclusiva de riesgos laborales?**

Es el conjunto de actividades técnicas orientadas a lograr niveles de riesgo aceptables para todos los trabajadores independientes de sus capacidades y limitaciones.

##### **¿Qué áreas debo tomar en cuenta para identificar peligros?**

Al momento de identificar peligros se deberá tomar en cuenta todo, es decir, no solo el área en donde la persona con discapacidad se desempeña.

Se deberá identificar peligros de acceso desde el exterior, peligros de accesos y desplazamientos al interior del Banco, peligros en oficinas, comedores y baños.

## Recomendaciones.

Luego de evaluar los riesgos laborales con perspectiva de discapacidad y realizar la identificación de peligros correspondiente, se dejarán recomendaciones para avanzar hacia la implementación de un sistema de gestión preventivo inclusivo que permita que los trabajadores con discapacidad logren desempeñarse de la mejor manera posible.

### 4.5. AJUSTE O MODIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

Los ajustes o modificaciones del puesto de trabajo siempre se deben realizar desde el punto de vista de la ergonomía, considerando el principio “adaptar el puesto de trabajo para el trabajador”. La necesidad y característica de la adaptación se puede identificar en el proceso de selección de la persona con discapacidad o luego de ser contratada (*véase figura 4-4*).



Figura 4-4. 6 etapas del proceso de selección.  
(Figura creada por Mutua de Seguridad CChC)

Comúnmente las adaptaciones de un puesto de trabajo no implican costos para la empresa lo cual es bueno y a su vez impactan de manera positiva en la adaptación de un trabajador al su puesto de trabajo.

## **¿Cómo identificar la necesidad de hacer un ajuste o adaptación a un puesto de trabajo?**

Lo mejor siempre será preguntar directamente al trabajador ya que el mismo puede identificar o conocer las barreras que no lo dejan desempeñarse de la mejor manera.

Una vez identificada la persona con discapacidad y el puesto de trabajo en el cual se desempeña o desempeñará, se deberá:

- Evaluar los aspectos generales de la accesibilidad al Banco.

Esto con el objetivo de identificar posibles barreras, así como factores de riesgo manejables y medidas apropiadas.

Se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Transporte público
  - b) Acceso al Banco
  - c) Desplazamiento dentro de las instalaciones del Banco
  - d) Espacios de uso común
  - e) Características del puesto de trabajo: equipamiento.
- Evaluar el puesto de trabajo.

## Recomendaciones.

Se entregarán recomendaciones generales en cuanto a la adaptación y ajuste del puesto de trabajo analizando desde lo macro a lo micro siguiendo el modelo de implementación creado por Mutual de Seguridad CChC (véase figura 5-4).



Figura 5-4. Modelo de implementación de una cultura inclusiva y de seguridad para personas con discapacidad.

(Figura creada por Mutual de Seguridad CChC)

#### **4.6. Apoyos brindados por Mutual de Seguridad para la implementación del modelo.**

- Difusión: Encuentros empresariales inclusivos desarrollados a través de todo Chile, donde se comparten buenas prácticas y actualización en temas de interés y temáticas emergentes vinculadas a inclusión y diversidad.
- Capacitación: Cursos en línea disponibles en la página de Mutual de Seguridad CChC (Cultura inclusiva, prevención inclusiva, ajustes al lugar de trabajo).
- Asesoría técnica: Planes de prevención de riesgos con perspectiva inclusiva, intermediación laboral de trabajadores/as con discapacidad usuarios del modelo de atención integral en salud – MAIS.
- Vinculación con redes nacionales e internacionales.
- Reconocimiento de buenas prácticas, a través de premio empresa segura y socialmente inclusiva – ESSI.



## **4.7 APLICACIÓN DE GUÍA TÉCNICA MODIFICADA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, BANCO DE CHILE.**

A continuación, se aplicará la guía técnica ya modificada comenzando desde el diagnóstico de la cultura inclusiva hasta la evaluación del puesto de trabajo.

### **4.7.1. DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA INCLUSIVA EN EL ÁREA DE TRABAJO**

Para el diagnóstico de la cultura inclusiva en el área de trabajo se aplicará la encuesta de cultura inclusiva (*véase Anexo B: Encuesta 2*) desarrollada en base a las respuestas que entrega la guía de inclusión laboral desarrollada por Mutual de Seguridad CChC y modificada en conjunto con la Subgerencia de Prevención de Riesgos del Banco de Chile, validada por ellos mismos.

#### **4.7.1.1. Encuesta Cultura Inclusiva.**

Se aplicará la guía de inclusión laboral adaptada comenzando con la encuesta “Cultura Inclusiva” (*véase Anexo B: Encuesta 2*), con la finalidad de recopilar información sobre la cultura inclusiva que existe en los trabajadores que se relacionan con el puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”, los cuales son: 12 cajeros, 10 ejecutivos de cuenta, 2 guardias de seguridad, 2 jefes de área y 2 personal de aseo, haciendo un total de 28 trabajadores.

#### **4.7.1.2. Resumen del análisis descriptivo de datos.**

Luego de haber analizado la información recopilada por la encuesta, los resultados son los siguientes:

**Pregunta 1: ¿Mantiene contacto con personas con discapacidad en su vida cotidiana?**

Del total de los encuestados, el 71% dice no tener ningún vínculo con alguna persona con discapacidad, mientras que el 29% restante indica que si mantiene vínculos con personas con discapacidad (véase tabla 1-4 y gráfico 1-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	8	29
NO	20	71

Tabla 1-4. Pregunta 1, anexo B: encuesta 2.

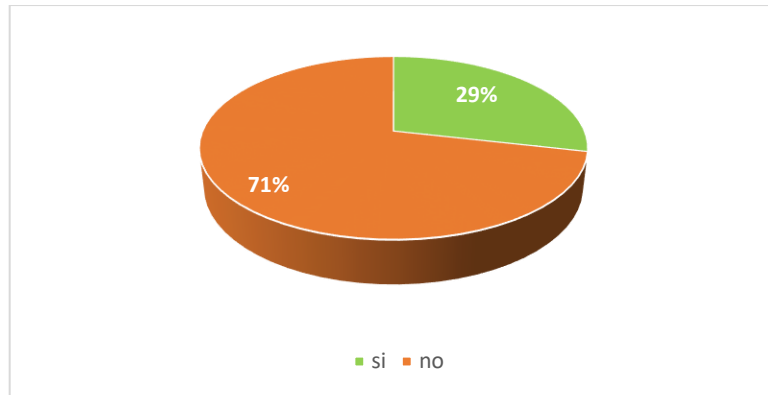


Gráfico 1-4. Representación porcentual pregunta 1, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 2: ¿Por qué mantiene contacto con persona con discapacidad?**

Del total de los encuestados, el 18% indica mantener contacto con una persona con discapacidad por motivos familiares, un 11% por amistad y un 71% afirma no tener ningún tipo de contacto. También se puede decir que en el área de estudio no existe ningún trabajador con discapacidad actualmente (véase tabla 2-4 y gráfico 2-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
FAMILIAR	5	18
LABORAL	0	0
ASISTENCIAL	0	0
AMISTAD	3	11
NO TENGO CONTACTO	20	71

Tabla 2-4. Pregunta 2, anexo B: encuesta 2.

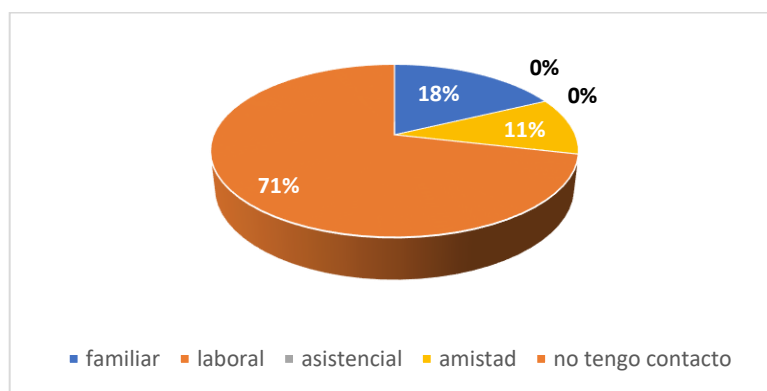


Gráfico 2-4. Representación porcentual pregunta 2, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 3: ¿Has tenido la posibilidad de trabajar con una persona que posea algún tipo de discapacidad? (Física, visual, auditiva, psíquica, intelectual, visceral)**

Del total de los encuestados, solo el 14% afirma haber trabajado alguna vez con una persona con discapacidad, mientras que el 86% indica no haber tenido oportunidad de trabajar con una persona con discapacidad (véase tabla 3-4 y gráfico 3-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	4	14
NO	24	86

Tabla 3-4. Pregunta 3, anexo B: encuesta 2.

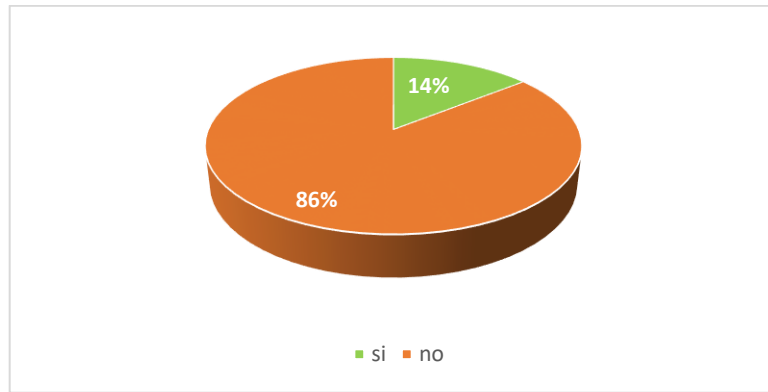


Gráfico 3-4. Representación porcentual pregunta 3, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 4: ¿Qué cargo ocupa/ocupaba la persona con discapacidad? (Puede seleccionar más de una alternativa).**

Del total de los encuestados, 1 trabajador indica haber trabajado con una persona con discapacidad en un puesto administrativo, 1 indica en personal de aseo, 2 en secretaria/o y 24 trabajadores indican no haber trabajado con una persona con discapacidad (véase tabla 4-4 y gráfico 4-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA
ADMINISTRATIVO	1
MANTENCIÓN	0
JEFATURA	0
SUPERVISOR	0
SECRETARIA/O	2
PERSONAL DE ASEO	1
NO HE TRABAJADO CON PCD	24

Tabla 4-4. Pregunta 4, anexo B: encuesta 2.

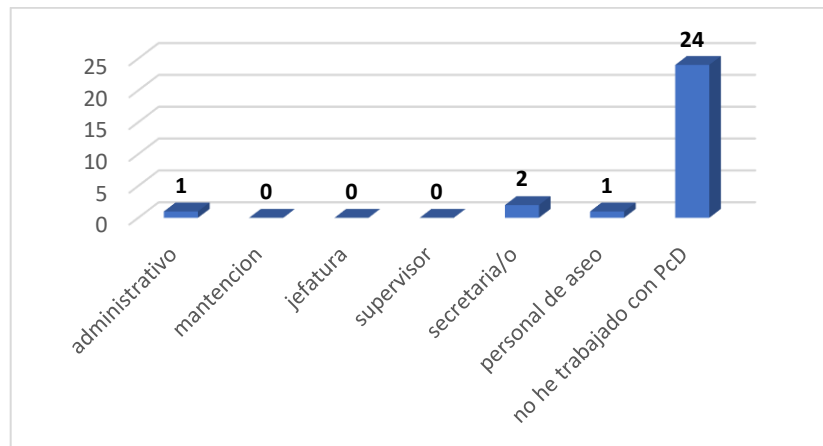


Gráfico 4-4. Representación en cantidad pregunta 4, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 5: ¿Qué zona consideras desfavorable para una persona con discapacidad? (Puede seleccionar más de una alternativa).**

Del total de los encuestados, todos indican que consideran una zona desfavorable para las personas con discapacidad las escaleras y piso 2 o superior, 10 trabajadores indican que consideran desfavorable el subterráneo (véase tabla 5-4 y gráfico 5-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA
PRIMER PISO	0
SUBTERRANEO	10
PISO 2 O SUPERIOR	28
BAÑOS	0
ESCALERAS	28
ACCESO	0
OTROS	0

Tabla 5-4. Pregunta 5, anexo B: encuesta 2.

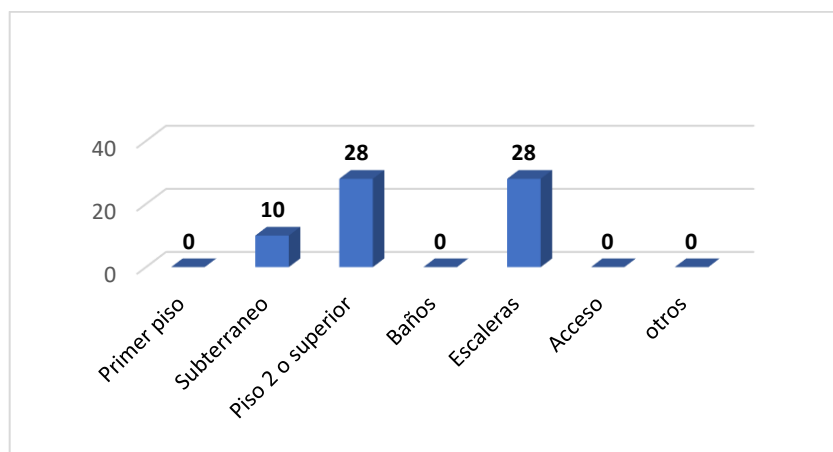


Gráfico 5-4. Representación en cantidad pregunta 5, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 6: Seleccione conductas más frecuentes observadas entre compañeros en el ambiente laboral. Donde (F) indica ser una conducta favorable y (D) desfavorable.**

Del total de los encuestados, se puede decir que, aunque existe buen humor y clima laboral en general, hay una buena cantidad de trabajadores que indican que se hacen burlas sobre defectos lo cual es desfavorable (véase tabla 6-4 y gráfico 6-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA
BUEN HUMOR (F)	18
BUEN CLIMA LABORAL (F)	20
LIBERTAD DE EXPRESIÓN (F)	8
BURLA SOBRE DEFECTOS (D)	16
MIEDO A LA AUTORIDAD (D)	4
SESGO RACISTA (D)	3
DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA (D)	0
SEGREGACIÓN ESPACIAL (D)	0
COACCIÓN DE LOS NUEVOS (D)	2

Tabla 6-4. Pregunta 6, anexo B: encuesta 2.

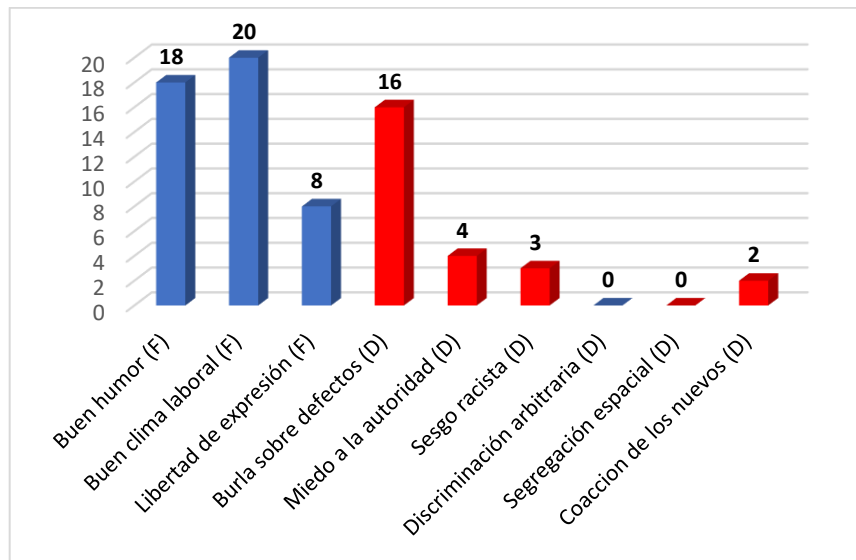


Gráfico 6-4. Representación en cantidad pregunta 6, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 7: ¿Banco de Chile cuenta con una política de inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Del total de los encuestados, solo el 10% afirma que Banco de Chile cuenta con una política de inclusión de personas con discapacidad, mientras que el 64% señala que no sabe si existe dicha política (véase tabla 7-4 y gráfico 7-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	10	36
NO	0	0
NO SE	18	64

Tabla 7-4. Pregunta 7, anexo B: encuesta 2.

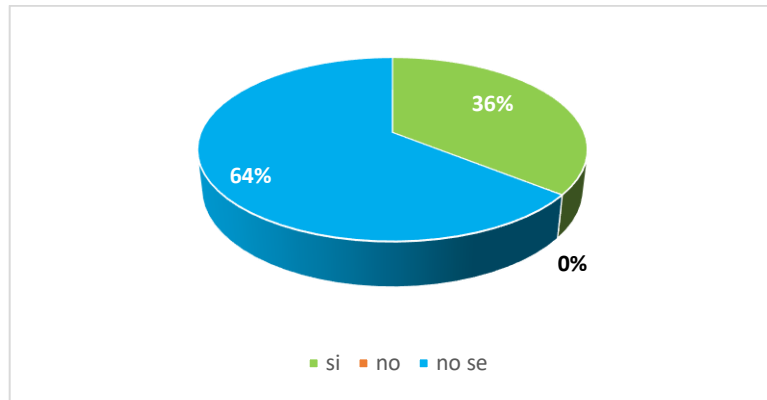


Gráfico 7-4. Representación porcentual pregunta 7, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 8: ¿Considera que una persona con discapacidad puede desarrollarse en cualquier puesto de trabajo?**

Del total de los encuestados, un 39% considera que una persona con discapacidad se puede desarrollar en cualquier puesto de trabajo, un 32% indica que no pueden hacerlo y el 29% restante dice que no lo sabe (véase tabla 8-4 y gráfico 8-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	11	39
NO	9	32
NO SE	8	29

Tabla 8-4. Pregunta 8, anexo B: encuesta 2.

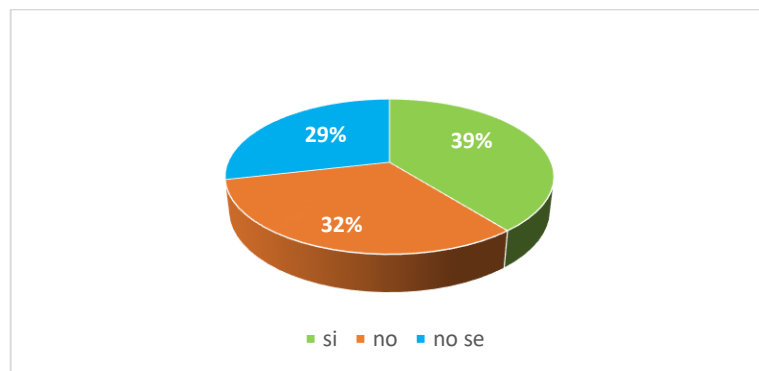


Gráfico 8-4. Representación porcentual pregunta 8, anexo B: encuesta 2.



**Pregunta 9: ¿Cree que una persona con discapacidad es más propensa a accidentarse?**

Del total de los encuestados, el 89% cree que una persona con discapacidad es más propensa a accidentarse, mientras que un 11% cree que no (véase tabla 9-4 y gráfico 9-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	25	89
NO	3	11

Tabla 9-4. Pregunta 9, anexo B: encuesta 2.

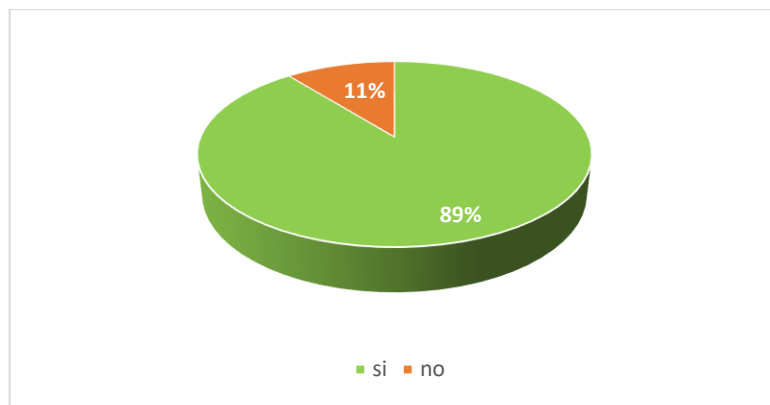


Gráfico 9-4. Representación porcentual pregunta 9, encuesta 2.

**Pregunta 10: ¿Sabe cómo tratar adecuadamente a una persona con discapacidad para no hacerla sentir diferente/discriminada?**

Del total de los encuestados, el 46% afirma saber cómo relacionarse con una persona con discapacidad, mientras que el 54% señala que no sabe hacerlo de la manera adecuada (véase tabla 10-4 y gráfico 10-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	13	46
NO	15	54

Tabla 10-4. Pregunta 10, anexo B: encuesta 2.

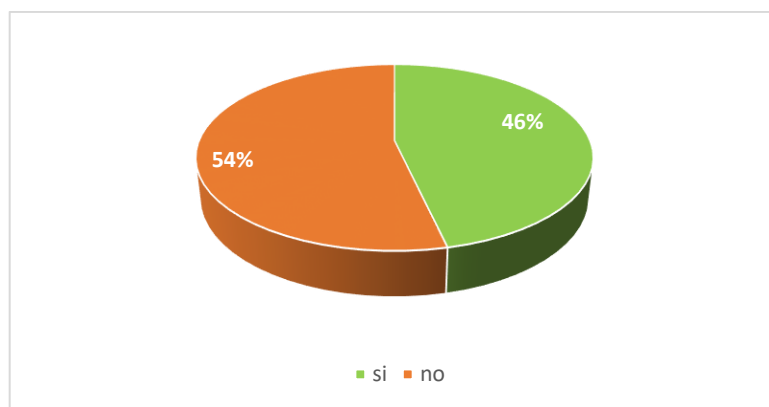


Gráfico 10-4. Representación porcentual pregunta 10, anexo B: encuesta 2.

### **Pregunta 11: ¿Sientes que debes ayudar a las personas con discapacidad?**

Del total de los encuestados, el 100% dice sentir que debe ayudar a las personas con discapacidad. Lo que demuestra un sentimiento de paternidad hacia las personas con discapacidad (véase tabla 11-4 y gráfico 11-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	28	100
NO	0	0

Tabla 11-4. Pregunta 11, anexo B: encuesta 2.

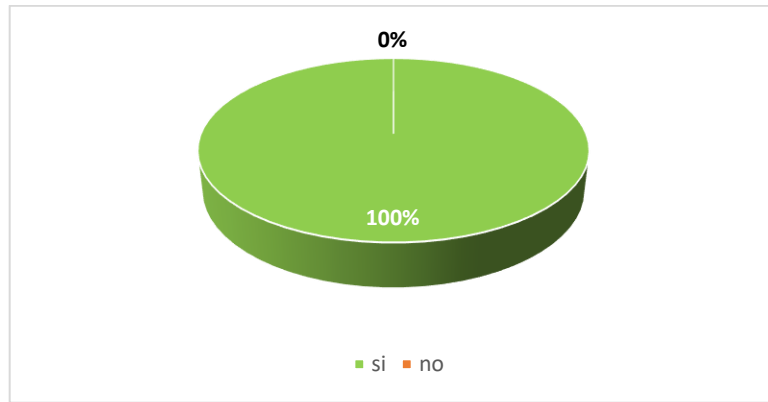


Gráfico 11-4. Representación porcentual pregunta 11, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 12: ¿Consideras que trabajar con una persona con discapacidad puede ser una carga laboral?**

Del total de los encuestados, el 100% señala que para ellos trabajar con una persona con discapacidad no sería una carga laboral (véase tabla 12-4 y gráfico 12-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	0	0
NO	28	100

Tabla 12-4. Pregunta 12, anexo B: encuesta 2.

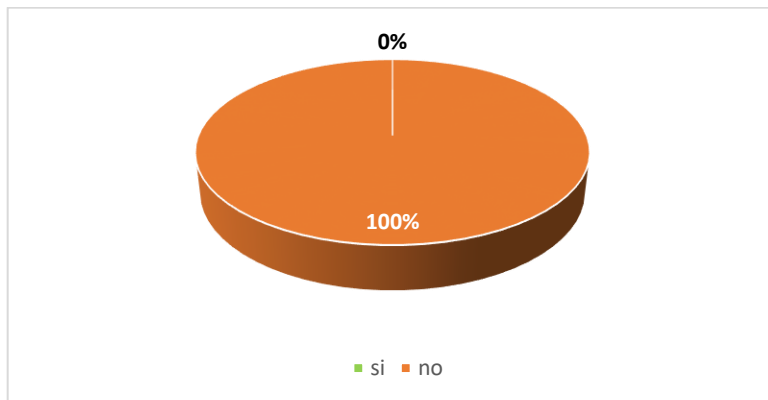


Gráfico 12-4. Representación porcentual pregunta 12, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 13: ¿Te produce miedo trabajar con una persona con discapacidad?**

Del total de los encuestados, el 29% señala que le produce miedo trabajar con una persona con discapacidad, por no saber como tratarla. Mientras que, el 71% indica que no le produce miedo trabajar con una persona con discapacidad (*véase tabla 13-4 y gráfico 13-4*).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	8	29
NO	20	71

Tabla 13-4. Pregunta 13, anexo B: encuesta 2.

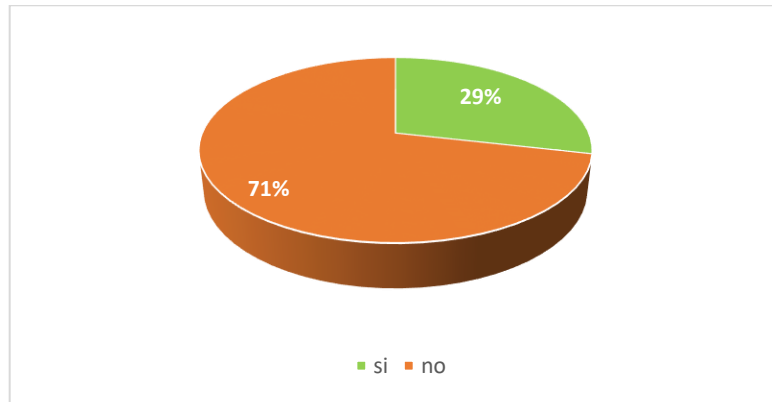


Gráfico 13-4. Representación porcentual pregunta 13, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 14: ¿En qué crees que Banco de Chile debiera enfocarse referente a la inclusión?**

Del total de los encuestados, la mayoría con un 68% señala que Banco de Chile debería enfocarse en el conocimiento de estrategias de relacionamiento con la discapacidad, y el 32% señala que Banco de Chile debería enfocarse junto a todos sus trabajadores en lo que es la Ley de Inclusión (*véase tabla 14-4 y gráfico 14-4*).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
LEY DE INCLUSIÓN	9	32
ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO	19	68

Tabla 14-4. Pregunta 14, anexo B: encuesta 2.

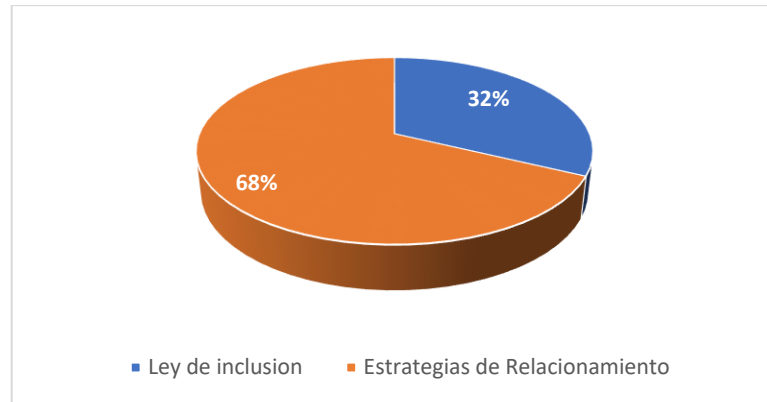


Gráfico 14-4. Representación porcentual pregunta 14, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 15: ¿Cuál crees que es la discapacidad más propensa a tener un accidente?**

Del total de los encuestados, la mayoría cree que en primer lugar las personas con discapacidad visual son más propensas a tener un accidente, y en segundo lugar las personas con discapacidad física (véase tabla 15-4 y gráfico 15-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA
FÍSICA	11
VISUAL	17
AUDITIVA	0
PSIQUICA	0
INTELECTUAL	0
VISCERAL	0

Tabla 15-4. Pregunta 15, anexo B: encuesta 2.

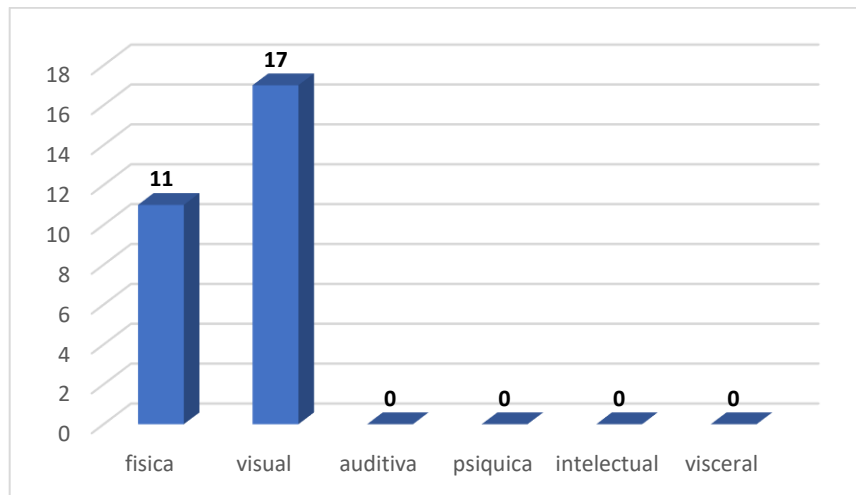


Gráfico 15-4. Representación en cantidad pregunta 15, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 16: ¿Consideras necesario conocer alguna metodología para tratar con personas con discapacidad?**

Del total de los encuestados, el 89% considera que es necesario conocer una metodología para saber relacionarse con personas con discapacidad, el 11% restante considera que no es necesario. Del 89% que lo considera necesario, la mayoría con un 60% indica que una metodología relacionada a los tipos de discapacidad y estrategias de relacionamiento sería la indicada para saber como relacionarse con una persona con discapacidad, seguido por un 16% que cree que una metodología sobre inclusión y diversidad sería correcta, luego el 12% opina que el estudio de puesto de trabajo sería una buena metodología, el 8% muestra interés en la metodología de implementar monitores de seguridad inclusiva, por último, un 4% cree que los comités paritarios inclusivos son la metodología necesaria para saber como tratar con las personas con discapacidad (véase tabla 16-4, gráfico 16-4 y gráfico 16a-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	25	89
NO	3	11

Tabla 16-4. Pregunta 16, anexo B: encuesta 2.

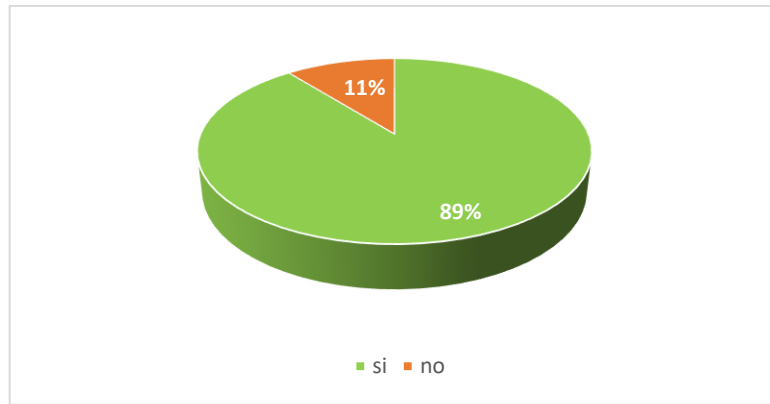


Gráfico 16-4. Representación porcentual pregunta 16, anexo B: encuesta 2.

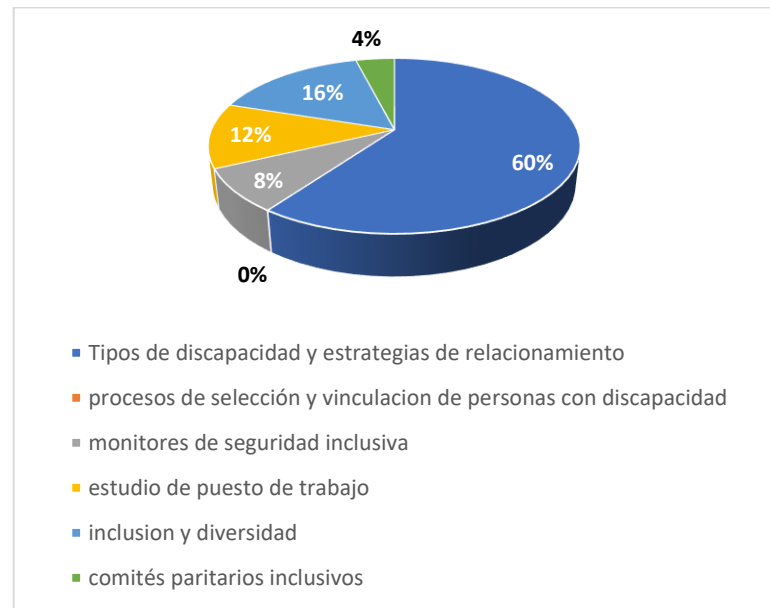


Gráfico 16a-4. Representación porcentual pregunta 16, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 17: ¿Te gustaría ser tutor o apoyo de personas con discapacidad que estén entrando al mundo laboral?**

Del 100% de los encuestados, el 96% indica que, si le gustaría ser tutor o apoyo de personas con discapacidad que estén entrando al mundo laboral, mientras que el 4% señala que no le gustaría. Esto demuestra que la mayoría presenta una respuesta positiva frente a esta propuesta (véase tabla 17-4 y gráfico 17-4).

ALTERNATIVA	RESPUESTA	%
SI	27	96
NO	1	4

Tabla 17-4. Pregunta 17, anexo B: encuesta 2.

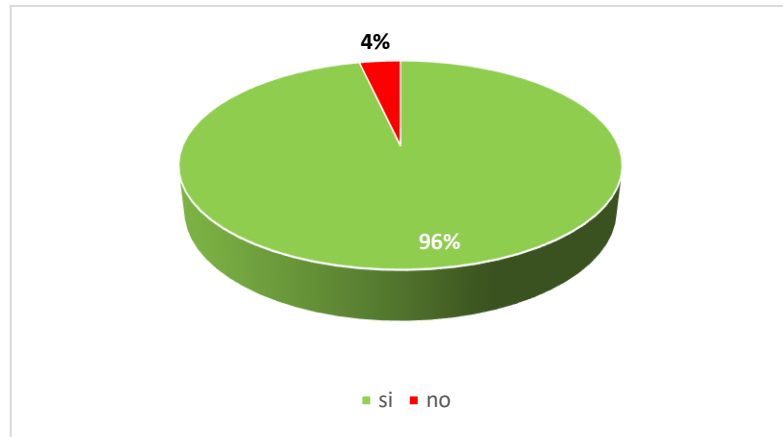


Gráfico 17-4. Representación porcentual pregunta 17, anexo B: encuesta 2.

**Pregunta 18: ¿Cómo evaluarías la accesibilidad universal que hoy existe en el Banco de Chile?**

Se puede observar que, del total de los encuestados, 17 trabajadores opinan que la accesibilidad del banco es buena, mientras que 7 indican que es mala, 1 muy mala, 3 muy buena y 0 excelente. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que la accesibilidad del banco es aceptable, pero también deja en evidencia que una cantidad no menor de trabajadores encuentra que la accesibilidad es inaceptable (véase tabla 18-4 y gráfico 18-4).



ALTERNATIVA	RESPUESTA
MUY MALA	1
MALA	7
BUENA	17
MUY BUENA	3
EXCELENTE	0

Tabla 18-4. Pregunta 18, anexo B: encuesta 2.

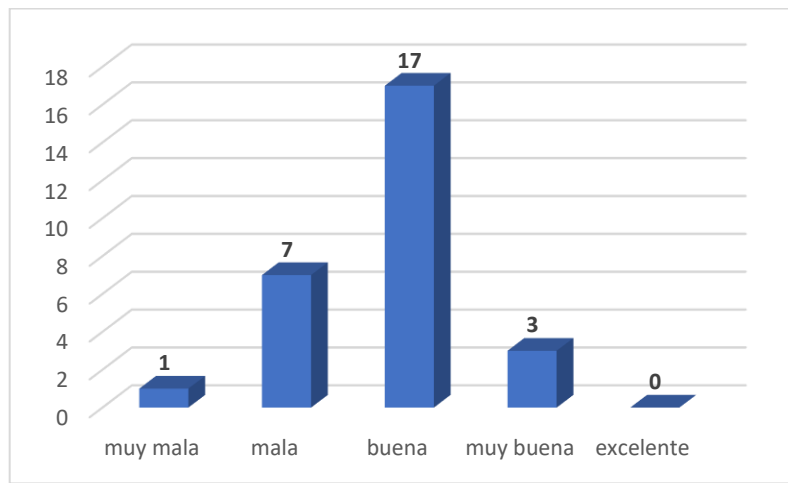


Gráfico 18-4. Representación en cantidad pregunta 18, anexo B: encuesta 2.

#### 4.7.1.3. Observaciones, recomendaciones y sugerencias generales.

Luego de estudiar y analizar los resultados de la encuesta, se diagnostica que los trabajadores encuestados relacionados al puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones” poseen muy poca experiencia trabajando y compartiendo con personas con discapacidad, se nota importante conocimiento sobre cultura inclusiva en los trabajadores teniendo en cuenta que la gran mayoría no tiene ningún tipo de relación con personas con discapacidad. Se recomienda trabajar la cultura inclusiva del área realizando capacitaciones a las jefaturas y trabajadores de puestos más estables, entregar información física y/o digital sobre los diferentes tipos de discapacidades y uso del lenguaje inclusivo para que los trabajadores se eduquen en como relacionarse con personas en situación de

discapacidad. Se debe hacer énfasis en trabajar la cultura inclusiva para así lograr un traslado del trabajador con discapacidad exitoso, para que se sienta acogido y no discriminado o diferente a sus compañeros en el ambiente laboral.

Comparando los resultados del capítulo anterior del departamento de “Call – Center” donde actualmente se desempeña el trabajador con discapacidad versus los resultados obtenidos mediante la encuesta 2 sobre cultura inclusiva, se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores encuestados con relación al puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones” no tienen relación con una persona con discapacidad y aun así tienen gran nivel de cultura inclusiva siendo que los trabajadores del departamento de “Call – Center” trabajan día a día con la persona con discapacidad. Es posible que esto se deba a que el área de “Call – Center” tiene mayor rotación de personal. A pesar de que la subgerencia de prevención de riesgos trabaja fuertemente la inclusión laboral, aun existe falta de educación a los trabajadores en lo que refiere a cultura inclusiva y/o un seguimiento más constante en las áreas que presenten mayor rotación de personal.

#### **4.8. PREVENCIÓN DE RIESGOS INCLUSIVOS E IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.**

##### **4.8.1. Riesgos inclusivos, principales hallazgos basados en la encuesta.**

Se aprecia que los trabajadores son conscientes y preocupados de que una persona con discapacidad corre riesgos trabajando o estando en zonas que involucren desplazamiento a través de escalas, todos han indicado que consideran desfavorable las escaleras, piso subterráneo o a partir del 2do piso hacia arriba, como una zona de riesgo para una persona con discapacidad, por lo que, se debe tomar en cuenta el tipo de discapacidad del trabajador al momento de ubicarlo en un puesto de trabajo.

Según la pregunta relacionada a la creencia en que una persona con discapacidad es más propensa a accidentarse, el 89% de los encuestados cree firmemente en esto, de lo que se puede inferir que, existe el pensamiento “si se incorporan personas con discapacidad, los accidentes pudiesen aumentar”. Se debe capacitar a los trabajadores y a la persona con discapacidad haciendo énfasis en que la accidentabilidad no está asociada con la discapacidad, sino más bien a la condición humana. Haciendo esto no debería seguir el pensamiento acerca de que es posible que aumenten los accidentes por incorporar a una persona con discapacidad.

De la encuesta también se obtiene que, la mayoría de los trabajadores piensan que las personas con discapacidad visual y/o física son más propensas a accidentarse, esto puede deberse a la falta de accesibilidad en general y gran cantidad de escaleras dentro de las instalaciones del Banco de Chile.

Cuando se les pregunta a los trabajadores si creen que una persona con discapacidad puede desarrollarse en cualquier puesto de trabajo, el 39% señala que si, mientras que el resto indica que no o simplemente no lo saben. Se debe informar que una persona con discapacidad puede realizar diferentes tipos de trabajo si el puesto de trabajo es adaptado, se puede seguir mejorando la cultura inclusiva de los trabajadores.

Se observa que Banco de Chile ya a incorporado a su personal de trabajo a personas con diferentes tipos de discapacidades, se han preocupado de ir implementando medidas relacionadas con la accesibilidad a las instalaciones. También se observa y se registra en la encuesta que los trabajadores han sido capacitados o se les ha entregado material sobre inclusión, ya que demuestran un buen nivel de cultura inclusiva aun sin haber trabajado con personas con discapacidad.

#### 4.8.2. Identificación de peligros.

A continuación, se identificarán los peligros en 3 sectores, siendo estos: peligros de acceso exterior, de acceso y desplazamiento al interior del banco y peligros en oficinas, comedores y baños (véase tabla 19-4, tabla 20-4 y tabla 21-4).

<b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS DE ACCESO EXTERIOR</b>		
<i>Barrera PcD</i>	<i>Peligros PcD</i>	<i>Buenas prácticas observadas</i>
Falta de estacionamiento al interior del Banco para PcD.	Caída del mismo nivel o distinto nivel.	Puerta principal con guardia y silla de ruedas disponible para usar.
Falta de demarcaciones entrada de personas y vehículos.	Riesgo de atropellamiento.	Acceso principal delimitado con rampas según norma, acceso limpio, amplio y despejado.

Tabla 19-4. Peligros de acceso exterior.

<b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS DE ACCESO Y DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR DEL BANCO</b>		
<i>Barrera PcD</i>	<i>Peligros PcD</i>	<i>Buenas prácticas observadas</i>
Presencia de desniveles.	Caída del mismo nivel o distinto nivel, daño a silla de ruedas.	Rampas móviles y fijas.
Acumulación de herramientas/materiales en pasillos interiores que obstaculizan el desplazamiento.	Obstaculización del desplazamiento independiente, daño a silla de ruedas, atrapamiento de silla de ruedas, caída del mismo nivel, choque contra objetos inmóviles.	Protocolo de manejo y disposición de materiales para mantener pasillos y áreas de trabajo despejados.

Tabla 20-4. Peligros de acceso y desplazamiento al interior del banco.

<b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS EN OFICINAS, COMEDORES Y BAÑOS</b>		
<i>Barrera PcD</i>	<i>Peligros PcD</i>	<i>Buenas prácticas observadas</i>
Presencia de desnivel y peldaños.	Imposible acceder en silla de ruedas sin ayuda.	Rampas móviles y fijas.
Comedor estrecho.	Dificultad para desplazamiento, atrapamiento entre sillas y mesas en caso de emergencia.	Diferentes turnos de almuerzo.
Puerta de baños algo estrecha al abrirse.	Implementos de aseo detrás de puerta. Dificultad para entrar en silla de ruedas.	Interior del baño amplio y con baño de uso exclusivo para PcD.

Tabla 21-4. Peligros en oficinas, comedores y baños.

### **4.8.3. Recomendaciones.**

Seguir trabajando en la cultura inclusiva y de seguridad desde la perspectiva de diversidad e inclusión. Entregar material de apoyo sobre el lenguaje inclusivo y estrategias de relacionamiento con personas con discapacidad. Evaluar los riesgos laborales desde la perspectiva de discapacidad, creando mapas de riesgos e implementar planes de acción preventivos.

Aprovechar más los recursos que dispone mutual de seguridad, como por ejemplo el curso en línea sobre “Gestión de Riesgos laborales Inclusivos”.

Considerar la participación de trabajadores y capacitación de comités paritarios referente a inclusión para que sean de ayuda al momento de identificar peligros o en la creación de mapas de riesgos.

Aprovechar la gran disposición de los trabajadores a ayudar a las personas con discapacidad, trabajar en el desarrollo y capacitación de monitores de ayuda/apoyo y seguridad de personas con discapacidad.

Según los riesgos observados determinar medidas inclusivas.

## **4.9. AJUSTE O MODIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.**

Se divide en 2 puntos importantes, comenzando por la evaluación de aspectos generales y concluyendo con la evaluación del puesto de trabajo.

### **4.9.1. Evaluación de aspectos generales.**

- a) Transporte público: Trabajador en situación de discapacidad, refiere no tener problemas para movilizarse desde su hogar al Banco y viceversa, ya que,

instalaciones del metro cuenta con accesibilidad universal y ascensores, y de requerir usar Buses Transantiago, estos cuentan con rampas para silla de ruedas.

- b) Acceso al Banco: Trabajador en situación de discapacidad, no presenta problemas de acceso al Banco, ya que, el acceso cumple con accesibilidad universal según normativa.
- c) Desplazamiento dentro de las instalaciones del Banco: Instalaciones del banco con espacio para desplazamiento suficiente, no debiese presentar problemas para movilizarse independientemente, salvo por pasillos interiores que deben ser despejados según protocolo de manejo y disposición de materiales.
- d) Espacios de uso común: Peldaño para llegar a oficina de supervisor, se puede acceder sin problemas al comedor. Retirar implementos de aseo detrás de puerta de ingreso al baño para facilitar el ingreso en silla de ruedas.
- e) Características del puesto de trabajo: Puesto de trabajo equipado con un computador, un teléfono, silla, muebles.

#### **4.9.2. Evaluación de puesto de trabajo y recomendaciones.**

Se evaluará el puesto de trabajo de “Servicio al Cliente – Informaciones” desde su acceso hasta su interior (*véase figura 6-4*).



Figura 6-4. Vista panorámica: Puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.

La entrada al puesto de trabajo tiene un pequeño escalón y una puerta que cierra con pestillo por dentro (véase figura 7-4), se recomienda:

- Eliminar la puerta del puesto de trabajo
- Construir una rampa de acceso con baranda para facilitar el ingreso en silla de ruedas.

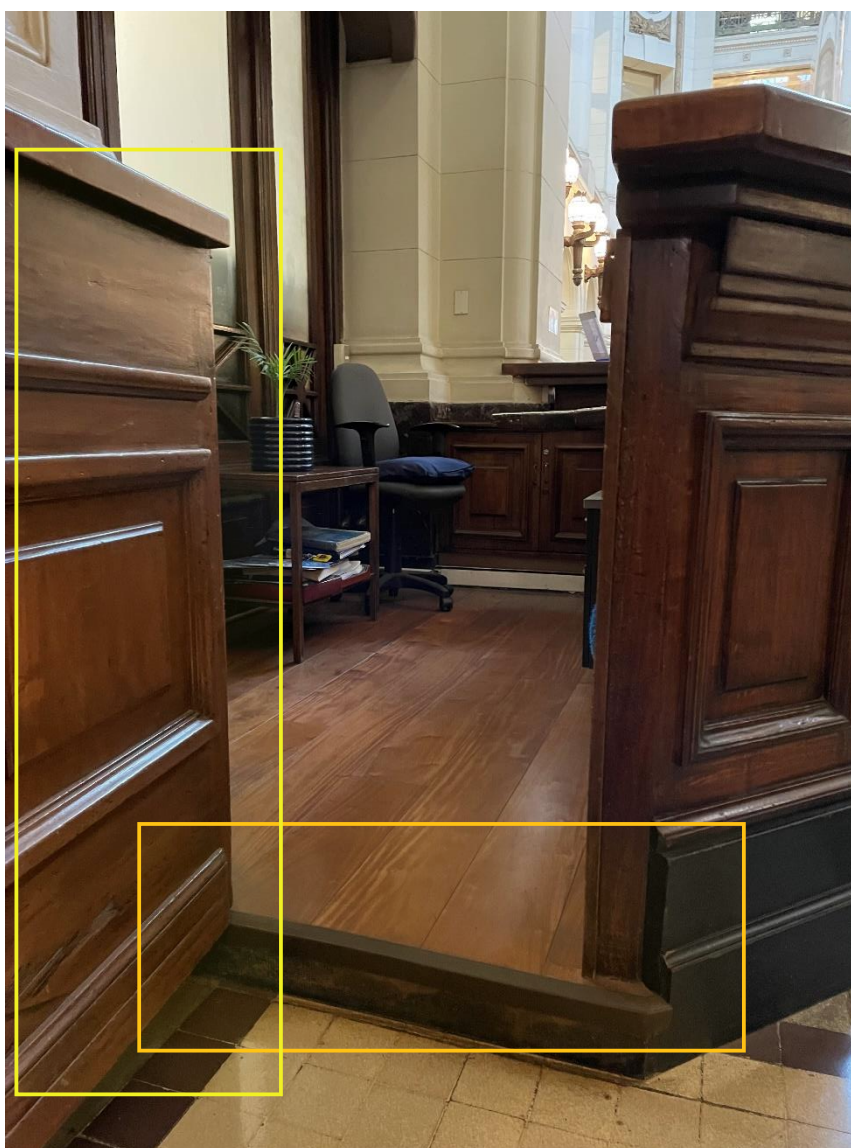


Figura 7-4. Entrada de puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.



Al interior del puesto de trabajo (*véase figura 8-4*), se recomienda:

- Reubicar mueble, ya que este dificulta la movilidad de una silla de ruedas disminuyendo el espacio para desplazarse.
- Eliminar silla, ya que no se utilizará y solo disminuye el espacio de desplazamiento.



Figura 8-4. Interior de puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.

En el escritorio del puesto de trabajo (*véase figura 9-4*), se recomienda:

- Ordenar de buena manera el equipamiento que se utilizará, dejando todo al alcance de la mano para que el trabajador no realice sobreesfuerzos.
- Verificar que la altura del monitor sea la que se ajusta al trabajador en situación de discapacidad, de ser necesario quitar o modificar cajón de apoyo del monitor a las necesidades de altura que el trabajador con discapacidad lo requiera, sin lastimar ni exigir su cuello.



Figura 9-4. Escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.

Bajo el escritorio del puesto de trabajo (*véase figura 10-4, figura 11-4 y figura 12-4*), se recomienda:

- Retirar y reubicar según protocolo de manejo y disposición de materiales, todos los implementos que se están almacenando en el puesto de trabajo que no son necesarios para el desempeño del trabajo. Estos dificultan la movilidad del trabajador y pueden provocar un accidente.



Figura 10-4. Elementos bajo escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.



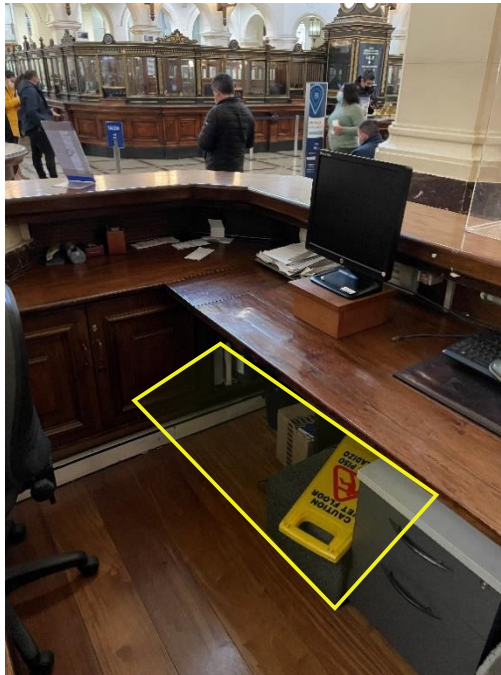


Figura 11-4. Elementos bajo escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.



Figura 12-4. Elementos bajo escritorio, puesto de trabajo “Servicio al Cliente – Informaciones”.

**Importante.**

*Se recomienda estudiar en profundidad las modificaciones o ajustes al puesto de trabajo con ayuda de expertos en ergonomía y un profesional en Terapia Ocupacional, esta ayuda se puede solicitar a Mutual de Seguridad CChC.*

**4.9.3. Estimación de costos.**

Si se desea contratar a personal externo para la construcción de rampa con baranda para personas con discapacidad esto tendría un valor estimado de \$180.250, pudiéndose escoger entre dejar fija la rampa o que sea móvil. Esto incluye materiales de madera barnizada y superficie de goma antideslizante con pasamano de aluminio para conservar el diseño de la estructura de los muebles del Banco. La rampa tendrá 1 metro de largo por 0.90 metros de ancho logrando un 10% de pendiente máxima ya que la altura del desnivel es de 0.10 metros, cumpliendo así con la accesibilidad universal.

## **CONCLUSIONES Y CONTRIBUCIONES**

## **CONCLUSIONES.**

Respecto a los objetivos, se logra identificar y analizar los antecedentes del marco teórico y legal, obteniendo conocimiento relevante sobre que es la discapacidad y como se vive en Chile. Por otro lado, se analiza información relevante sobre discapacidad y se logra elaborar un diagnóstico de adaptación de puesto de trabajo y la realidad laboral que enfrenta la PcD, identificando las brechas existentes que se deben mejorar para conseguir una adaptación de la PcD exitosa al puesto de trabajo. Se logra sugerir medidas efectivas en base a los resultados obtenidos mediante las herramientas de recopilación de datos, modificando y agregando preguntas al cuestionario desarrollado con el objetivo de diagnosticar e investigar en profundidad la cultura inclusiva que es la gran brecha al momento de mejorar la adaptación de la PcD. La investigación logra su objetivo general proponiendo una guía adaptada de inclusión laboral para ser aplicada a personas con discapacidad físico – motoras en el Banco de Chile e incluso se podría utilizar para otros tipos de discapacidades siempre que esta sea aplicada por un experto en prevención de riesgos.

## **CONTRIBUCIONES.**

Esta investigación aporta un modelo de guía de inclusión laboral para personas con discapacidad que puede ser aplicada de manera sencilla, rápida y efectiva.

La guía propuesta se comprueba al ser aplicada para evaluar el traslado de una persona con discapacidad a un nuevo puesto de trabajo, entregando resultados que permiten determinar que aspectos se deben trabajar en cuanto a cultura inclusiva del área de trabajo. Se logra identificar peligros para así implementar las medidas necesarias para la prevención de estos, desde la perspectiva de la diversidad e inclusión. Se logra evaluar ajustes y modificaciones del puesto de trabajo para que la persona con discapacidad se pueda desempeñar de la mejor manera en sus labores.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Irene Gil. (2018, 14 de noviembre). *¿Qué es la Discapacidad? Evolución histórica y cultural*. <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- OIT - SOFOFA. (2013, 10 de junio). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216028/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216028/lang--es/index.htm)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). McGraw – Hill.
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es>
- SENADIS (2013, noviembre). *Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013 - 2020*. <https://www.senadis.gob.cl>
- Ministerio de Desarrollo Social - SENADIS (2015). *II Estudio Nacional de la Discapacidad*. [https://www.senadis.gob.cl/pag/355/1197/ii\\_estudio\\_nacional\\_de\\_discapacidad](https://www.senadis.gob.cl/pag/355/1197/ii_estudio_nacional_de_discapacidad)
- Koontz, H., O'Donnell, C. (1972). *Principles of management: An analysis of managerial functions*. McGraw – Hill.
- Yaritze Perez (s.f.). *Lección 1. Qué es una política empresarial*. Consultado el 20 de mayo de 2023. [https://www.academia.edu/15493761/Lecci%C3%B3n\\_1\\_Qu%C3%A9\\_es\\_una\\_pol%C3%ADtica\\_empresarial](https://www.academia.edu/15493761/Lecci%C3%B3n_1_Qu%C3%A9_es_una_pol%C3%ADtica_empresarial)
- Acción RSE. (2005). *Guía práctica para empresas: Integración laboral de personas con discapacidad*. <https://www.senadis.gob.cl/>



- Portal Banco de Chile, *Historia del Banco de Chile*, <https://portales.bancochile.cl/nuestrobanco/es/sostenibilidad/historia>
- Portal Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, *Ley N°20.422/2010, Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903>
- Portal Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, *Ley N°21.015/2017, Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1103997&idVersion=2018-04-01&idParte=9805658>
- Portal Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, *Decreto 201/2008 del Ministerio de Relaciones Exteriores*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=278018>
- Portal del Gobierno Argentino, *Ley N°24.013/1991, Ámbito de aplicación, objetivos y competencias. Regularización del empleo no registrado. Promoción y defensa del empleo. Protección de los trabajadores desempleados. Servicios de formación de empleo y de estadísticas. Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil. Salario Mínimo, Vital y Móvil. Financiamiento. Organismo de contralor. Prestación transitoria por desempleo. Indemnización por despido injustificado. Disposiciones transitorias*. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24013-412/texto>
- Portal del Gobierno de Argentina, *Ley N°22.431/1981, Sistema de protección integral de los discapacitados*. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-22431-20620/texto#:~:text=%2D%20Las%20empresas%20de%20transpone%20colectivo,a%20los%20que%20deban%20concurrir.>

- Portal del Gobierno de Argentina, *Ley N°25.689/2003, Modificación de la Ley N°22.431, en relación con el porcentaje de ocupación de personas con discapacidad por parte del Estado Nacional, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos.*  
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25689-81041/texto>
- Portal del Gobierno de Argentina, *Ley N°24.901/1997, Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad.* <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24901-47677/actualizacion#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20tendr%C3%A1n,su%20rehabilitaci%C3%B3n%20e%20inserci%C3%B3n%20social.>
- Portal del Gobierno de Argentina, *Ley N°24.308/1994, Modifícase el artículo 11 de la Ley 22.431. Mantiénese la vigencia de las concesiones otorgadas a personas discapacitadas en virtud de las Leyes 13.926 y 22.431 y los Decretos 11.703/61, 498/83 y 140/85.* <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24308-707/texto>
- Portal del Gobierno de Brasil, *Ley N°13.146/2015, Establece la Ley Brasileña para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Estatuto de las Personas con Discapacidad).* [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm)
- Portal del Gobierno de Brasil, *Ley N°8.213/1991, Dispone sobre los planes de beneficios de la seguridad social.*  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm)
- Boletín Oficial del Estado de España, *Constitución Española/1978.*  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

- Boletín Oficial del Estado de España, *Real Decreto Legislativo 1/2013, Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.* <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>
- Boletín Oficial del Estado de España, *Ley 6/2022, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.* <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-5140>
- Boletín Oficial del Estado de España, *Real Decreto 290/2004, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.* <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004-3277>
- Boletín Oficial del Estado de España, *Real Decreto 870/2007, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.* <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-13588>
- Boletín Oficial del Estado de España, *Real Decreto Legislativo 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.* <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11719#:~:text=Ayuda%20Real%20Decreto%20Legislativo%205%2F2015%2C%20de%2030%20de%20octubre%2C,de%2031%2F10%2F2015.>
- Mutual de Seguridad CChC, *Guía de Inclusión Laboral para el rubro de la construcción.* [https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)

- Mutual de Seguridad CChC, *Cultura Inclusiva y Seguridad: Un desafío presente.*  
[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)
- Mutual de Seguridad CChC, *Manual Gestión riesgos laborales inclusivos.*  
[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)
- Mutual de Seguridad CChC, *Manual Adaptaciones al puesto de trabajo.*  
[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)
- Mutual de Seguridad CChC, *Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.*  
[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)
- Mutual de Seguridad CChC, *Reglamento de la Ley 21.015 de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.*  
[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)
- Mutual de Seguridad CChC, *Manual accesibilidad Universal.*  
[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion\\_inclusiva](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/prevriesgos/prevencion_inclusiva)

## **ANEXOS**

**ANEXO A: ENCUESTA 1**  
**INCLUSION LABORAL, BANCO DE CHILE**

1. ¿Conoce la ley 21.015/2017?
  - Si
  - No
  
2. ¿Qué tipos de discapacidades conoce? Selección múltiple.
  - Física-Motora
  - Visual
  - Psicológica o Psicosocial
  - Auditiva
  - Intelectual
  - Visceral
  
3. ¿Conoce el Lenguaje inclusivo?
  - Si
  - No
  
4. ¿Conoce la labor de los monitores de inclusión laboral?
  - Si
  - No
  
5. ¿Ha participado en capacitaciones sobre inclusión laboral?
  - Si
  - No
  
6. ¿Conoce el significado de Discapacidad?
  - Si
  - No

7. En caso de emergencia, ¿sabe cómo ayudar a una persona con discapacidad?

- Si
- No

8. ¿Cree que una persona con discapacidad puede ser igual o mejor que otra en su trabajo?

- Si
- No

9. ¿Siente que debe ayudar a las personas con discapacidad?

- Si
- No

10. ¿Sabe tratar a una persona con discapacidad?

- Si
- No

**ANEXO B: ENCUESTA 2**  
**CULTURA INCLUSIVA, BANCO DE CHILE**

1.- ¿Mantiene contacto con personas con discapacidad en su vida cotidiana?

- Si
- No

2.- ¿Por qué mantiene contacto con persona con discapacidad?

- Familiar
- Laboral
- Asistencial
- Amistad
- No tengo contacto

3.- ¿Has tenido la posibilidad de trabajar con una persona que posea algún tipo de discapacidad? (física, visual, auditiva, psíquica, intelectual, visceral)

- Si
- No

4.- ¿Qué cargo ocupa/ocupaba la persona con discapacidad? (Puede seleccionar más de una alternativa.

- Administrativo
- Mantención
- Jefe departamento
- Supervisor
- Secretario
- Personal de Aseo
- Otro



5.- ¿Qué zona consideras desfavorable para una persona con discapacidad? (puede seleccionar más de una alternativa)

- Primer piso
- Subterráneo
- Piso 2 o superior
- Baños
- Escaleras
- Acceso
- Otros

6.- Seleccione conductas más frecuentes observadas entre compañeros. Donde la (F) indica ser una conducta favorable y (D) desfavorable.

- Buen Humor (F)
- Buen clima laboral (F)
- Libertad de expresión (F)
- Compañerismo (F)
- Burla sobre defectos (D)
- Miedo a la autoridad (D)
- Sesgo racista (D)
- Discriminación arbitraria (D)
- segregación espacial (D)
- coacción de los nuevos (D)

7.- ¿Banco de Chile cuenta con una política de la inclusión laboral de personas con discapacidad?

- Si
- No
- No se

8.- ¿Considera que una persona con discapacidad puede desarrollarse en cualquier puesto de trabajo?

- Si
- No
- No se

9.- ¿Cree que una persona con discapacidad es más propensa a accidentarse?

- Si
- No

10.- ¿Sabe cómo tratar adecuadamente a una persona con discapacidad para no hacerla sentir diferente/discriminada?

- Si
- No

11.- ¿Sientes que debes ayudar a las personas con discapacidad?

- Si
- No

12.- ¿Considera que trabajar con una persona con discapacidad puede ser una carga laboral?

- Si
- No

Si la respuesta es Si, ¿Por qué?

13.- ¿Te produce miedo trabajar con una persona con discapacidad?

- Si
- No

Si la respuesta es Si, ¿Por qué?

14.- ¿En qué crees que Banco de Chile debiera enfocarse referente a la inclusión?

- La empresa debería enfocarse junto a todos sus trabajadores en lo que es la ley de inclusión.
- La empresa debería enfocarse en el conocimiento de estrategias de relacionamiento con la discapacidad.

15.- ¿Cuál cree usted que es la discapacidad más propensa a tener un accidente?

- Física
- Visual
- Auditiva
- Psíquica
- Intelectual
- Visceral

16.- ¿Considera necesario conocer alguna metodología para tratar con personas con discapacidad?

- Si
- No

Si la respuesta es si, seleccione uno o más temas a continuación:

- Tipos de discapacidad y estrategias de relacionamiento
- Procesos de selección y vinculación de personas con discapacidad
- Monitores de seguridad inclusiva
- Estudio de puesto de trabajo
- Inclusión y diversidad
- Comités paritarios inclusivos

17.- ¿Te gustaría ser tutor o apoyo de personas con discapacidad que estén entrando al mundo laboral?

- Si
- No

18.- ¿Cómo evaluarías la accesibilidad universal que hoy existe en el Banco de Chile?

- Muy Mala
- Mala
- Buena
- Muy Buena
- Excelente

**ANEXO C: FICHA DE OBSERVACIÓN.**

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARIA
FICHA DE OBSERVACIÓN
Objeto de estudio:
Lugar de observación:
Fecha de observación:
Nombre del investigador:
Observación:

**ANEXO D: PAUTA DE ENTREVISTA A PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SOBRE INCLUSIÓN LABORAL A PERSONA CON DISCAPACIDAD.**

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Banco de Chile?
2. ¿Cuál es tu diagnóstico?, es decir cuál es tu discapacidad y producto de qué es, por ejemplo, de nacimiento, accidente, hereditaria, etc
3. ¿Tu puesto de trabajo siempre ha sido operador Call - Center?
4. Cuando llegaste a trabajar a Banco de Chile, ¿se presentó el prevencionista para brindarte apoyo?
5. ¿Qué tan a gusto te sientes en tu puesto de trabajo?
6. ¿Cómo es tu relación con tus demás compañeros de trabajo?
7. ¿Algo que te incomode en tu puesto de trabajo?
8. ¿Te has sentido menospreciado o pasado a llevar por tu discapacidad de parte de tus compañeros o jefatura?
9. ¿Te sientes partícipe dentro de tu área laboral? Es decir, ¿se te incluye en todo lo que compete al equipo?
10. ¿Algo que te gustaría que fuese tomado en cuenta para mejorar tu bienestar?
11. ¿El equipo de prevención de riesgos y tu jefatura te visita cada cierto tiempo para saber cómo te encuentras? Es decir, ¿muestran interés por tu bienestar?

**ANEXO E: PAUTA DE ENTREVISTA A PREVENCIONISTA DE RIESGOS  
SOBRE LA CULTURA INCLUSIVA Y SEGURIDAD LABORAL EN EL BANCO  
DE CHILE.**

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el banco de Chile?
2. Desde que perteneces al Banco de Chile, ¿se ha contratado alguna persona con discapacidad?
3. ¿Has realizado una modificación a un puesto de trabajo de una persona con discapacidad?
4. ¿Se toma en cuenta la opinión de la persona con discapacidad antes de tomar cualquier decisión respecto a su puesto de trabajo? Ya sea modificación de este o traslado a otro puesto de trabajo.
5. ¿Consideras que el Banco de Chile cuenta con todo lo necesario para que una persona con discapacidad se pueda desempeñar en su puesto de trabajo?
6. ¿Has capacitado trabajadores para que sepan cómo tratar a una persona con discapacidad?
7. ¿Se realiza un seguimiento a las personas con discapacidad para obtener información referente a su comodidad en el puesto de trabajo y cada cuánto tiempo se hace?
8. ¿Cuánto tiempo demoran en aceptar una modificación al puesto de trabajo?
9. ¿Tu como prevencionista a cargo, te preocupas de preparar a los demás trabajadores para recibir a una persona con discapacidad?
10. En caso de accidente de una persona con discapacidad, ¿cuál es el procedimiento por seguir?
11. En caso de una emergencia, ¿cuentan con personas a cargo de ayudar a la persona con discapacidad a evacuar?
12. ¿Los comités paritarios se mantienen capacitados en inclusión?
13. ¿El Banco de Chile cumple con las normas de accesibilidad universal para personas con discapacidad?
14. ¿Cada cuánto tiempo los prevencionistas realizan visitas en terreno a sus sucursales?

15. ¿Qué tan preocupado está el Banco de Chile en cumplir la ley 21.015 de inclusión laboral?
16. Si pudieras medir en escala del 1 al 10, donde el 1 es muy malo y 10 es excelente, ¿Cómo calificarías la disposición de ayuda en cuanto a rapidez, calidad y material de apoyo que les entrega el organismo administrador del seguro, en este caso la Mutual de Seguridad de CChC? ¿Por qué?



## GLOSARIO

**Discapacidad:** Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

**Persona con Discapacidad:** Son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

**Mutual de Seguridad CChC:** Corporación de derecho privado sin fines de lucro que otorga cobertura total a los siniestros por accidentes laborales y por enfermedades profesionales sufridos por los trabajadores de sus empresas adherentes y por los trabajadores independientes afiliados y que realizan actividades permanentes de prevención de riesgos.

**Inclusión Laboral:** Es el proceso de mejora de las condiciones de participación en el mundo laboral de grupos en desventaja, a fin de asegurar la igualdad de oportunidades