UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE CONCEPCIÓN - REY BALDUINO DE BELGICA

PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA TRANSCOM WORLDWIDE

Trabajo de Titulación para optar al Título de Técnico Universitario en Prevención de Riesgos.

Alumnos:
Arly Aillon Arias
Luis Santos Morales

Profesor Guía:
Carlos Romero Gómez

2018

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo **“**Proponer un plan de acción para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en la empresa Transcom en la Ciudad de Concepción.” Para lo cual se realizará una investigación en la empresa y en documentos informativos.

Para desarrollar la propuesta, se escoge una empresa, con la autorización y visitas correspondientes, donde primeramente se hará una descripción, presentando información relevante de ésta, como la ubicación, el organigrama, la política de higiene y seguridad, visión, entre otros puntos considerados.

Para comenzar a introducirse en el tema, se ahondó en las normativas tanto internacionales como nacionales, y a la vez se dieron a conocer las teorías en base a la inclusión laboral y lo que conlleva, como descripciones de conceptos, antecedentes, historia, entre otras.

Posterior a eso se realizó un diagnóstico de la empresa, donde a través de herramientas se evaluó la situación actual, se utilizó una lista de chequeo, encuestas netamente a personas en situación de discapacidad, conversaciones presenciales, de donde se derivan necesidades varias, esto con la finalidad de responder mediante un plan de acción a las falencias encontradas.

Para el desarrollo del Plan de acción se busca un objetivo el cual es “Implementar un plan de acción en beneficio de la inclusión laboral, con un 100% de cumplimiento en las actividades, con una duración de un año” para aquello se subdividirá en tres aspectos importantes; 1. Compromiso de la Autoridad, 2. Cultura Organizacional Inclusiva, 3. Solución Sistema de Aguas Lluvias; para aquello se realizaron diversas actividades, con su descripción, metodología y todo lo que implica su ejecución; para posteriormente entregar conclusiones y recomendaciones en base a todo lo analizado y ejecutado.

Abstract

The objective of this thesis is to "Propose an action plan for the labor inclusion of people in a situation of disability in the company Transcom in the City of Concepción".

To develop the proposal, a company is selected, with the authorization and the corresponding visits, where a description is printed, the relevant information is presented, such as the location, the organization chart, the hygiene and safety policy, the vision, among others. .

To begin to introduce itself in the subject, it delved into the regulations, both international and national, and on occasion, it became known, the theories were based on labor inclusion and were derived, as descriptions of concepts, background, history, among other.

Subsequently, a diagnosis was made of the company, where the current situation was evaluated through the tools, the checklist was used, the surveys were conducted directly to people in the situation of disability, face-to-face conversations, where derive the various needs, this with the purpose of the response through the action plan to the flaws found.

For the development of the Action Plan an objective is sought which is "Implement an action plan for the benefit of labor inclusion, with 100% compliance in the activities, with a duration of one year" for which it will be subdivided into three important aspects; 1. Commitment of the Authority, 2. Inclusive Organizational Culture, 3. Rainwater System Solution; so that various activities can be carried out, with their description, methodology and everything that implies their execution; to obtain results and recommendations based on everything analyzed and executed.

Índice

Resumen 2
Abstract 3
Índice 4
Siglas 6
Introducción 7
Objetivos 8
Objetivo General 8
Objetivos Específicos 8
Justificación 9
Capítulo I: 10
Descripción de la organización 10
1.1. Organización 11
1.1.1. Características Transcom Worldwide de Concepción 11
1.1.2 Ubicación 11
1.1.3 Valores 11
1.1.4 Visión 12
1.1.5 Historia 13
1.1.6 Organigrama 14
1.2 Proceso productivo 15
1.2.1 Servicios 15
1.3 Prevención de Riesgos 18
1.3.1 Prevención de riesgos en la organización 18
1.3.2. Política de salud y seguridad ocupacional 18
1.3.3 Reglamento interno de orden higiene y seguridad 19
1.3.4. Características de infraestructura 19
Capitulo II: 20
Normativa y teorías aplicables 20
2.1. Normativa internacional 21
2.1.1. Declaración universal de los derechos humanos 21
2.1.2. Programa de acción mundial para las personas con discapacidad 21
2.1.3. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad 22
2.1.4. Constitución de la república del Ecuador 23
2.1.5. Ley orgánica del servicio público ‘’Ecuador’’ 23
2.1.6. Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad ‘’ México’’ 23
2.1.7. Ley sobre estadounidenses con discapacidad 24
2.2. Normativa Nacional 24
2.2.1. Constitución política Chilena 24
2.2.2. Código del trabajo 24
2.2.3. Ley 16.744 - Ley sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales 25
2.2.4. Decreto supremo 40 Aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales de acuerdo a lo dispuesto en la ley N ° 16.744 26
2.2.5. Decreto supremo N ° 109 27
2.2.6. Ley 20.422: ‘’Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad’’ 28
2.2.7. Ley N ° 21.015 Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral 29
2.3. Teorías aplicables 30
2.3.1. El concepto de discapacidad 30
2.3.2. Tipos de discapacidad 31
2.3.3. Grados de discapacidad 34
2.3.4. Enfoque discapacidad 34
2.3.5. Discapacidad a lo largo de la historia 35
2.3.6. Organizaciones mundiales 36
2.3.7. Historia de la discapacidad en Chile 38
2.3.8. Organizaciones e instituciones 39
2.3.9. Antecedentes estadísticos 43
2.3.10. Inclusión laboral 45

2.3.11. Relación Prevención de Riesgos 46
2.3.12. Enfoque laboral ‘’ Características’’ 47
Capitulo III: 50
Diagnóstico y Evaluación Organización 50
3.1. Evaluación de la empresa 51
3.1.1. Antecedentes preliminares 51
3.1.2. Infraestructura 53
3.1.3. Clima laboral 54
3.1.4. Medias Preventivas 58
3.2. Análisis de la Organización 59
3.2.1. Resumen diagnóstico de la empresa 59
3.2.2. Resultados lista de chequeo 60
3.2.3. Resultados de Encuesta 61
Capitulo IV: 67
Desarrollar un Plan de Acción 67
1. Fundamentación 68
2. Alcance 68
3. Objetivos 68
Objetivo General 68
Objetivos Específicos 68
4. Funciones y Responsabilidad 69
Gerente General 69
Departamento de Prevención de Riesgos 69
Trabajadores 69
5. Propuesta 70
5.1 Comprometer a las autoridades a generar medidas inclusivas 70
5.1.1. Generar compromiso 70
5.1.2. Política de Inclusión Laboral 72
5.1.3. Manual de Inclusión Laboral 74
5.2 Cultura Organizacional Inclusiva 77
5.2.1 Material Didáctico ‘’ Díptico’’ 77
5.3 Actividades Recreativas 84
5.3.1 Celebración día internacional de los derechos de las personas con discapacidad 84
5.4. Capacitación 86
5.5. Conexión para solucionar sistemas de aguas lluvias 87
5.5.1. Proyecto de aguas lluvias 87
Conclusiones 89
Anexos 90
Carta Gantt 100
Bibliografía 101

Siglas

D.S	Decreto Supremo
OMS	Organización Mundial de la Salud
CIF	Clasificación Internacional de Funcionamiento
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
UNESCO	Organización Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
ASOCHILI	Asociación Chilena de Lisiados
MINSAL	Ministerio de Salud
SENADIS	Servicio Nacional de Discapacidad
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
FONADIS	Fondo Nacional de Discapacidad
ENDISC	Estudio Nacional de la Discapacidad
PsSD	Persona Sin Situación de Discapacidad
PeSD	Persona En Situación de Discapacidad (Leve- Modera- Severa)

Introducción

En Chile, la problemática de la discapacidad ha estado presente a lo largo del tiempo, siendo una de las mayores demandas del estado, por generar y promover ley, es para la inclusión en todos sus ámbitos, sin embargo, ha sido un proceso lento y debatido, con la necesidad que las personas con discapacidad se reconozcan como ciudadanos sujetos de derechos y a la vez acceder a una mejor calidad de vida.

El enfoque del presente trabajo es la inclusión laboral de personas con discapacidad, con la necesidad de generar medidas que lo promuevan, teniendo como finalidad desarrollar una propuesta de un plan de acción centrado en la inclusión laboral, en una empresa que actualmente presenta personal con discapacidad certificado.

Para generar la propuesta, se realizará un proceso investigativo, tanto de la empresa donde desarrollará, como de las teorías del tema en cuestión. Principalmente se generará una evaluación de las virtudes y falencias que se presentan en la organización en diversos ámbitos, como infraestructura, clima laboral, satisfacción, documentación, entre otras, y así lograr evidenciar las reales necesidades, y buscar las mejores opciones, medidas o actividades para llevarlas a cabo, para posteriormente darlas a conocer con sus debidos procedimientos, responsables, plazos, metodologías y evaluaciones.

Para finalizar el actual trabajo de titulación, se entregarán conclusiones y recomendaciones para fomentar la inclusión laboral constantemente.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de acción para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en la empresa Transcom en la Ciudad de Concepción.

Objetivos Específicos

1. Describir la organización Transcom de Concepción

2. Identificar la normativa legal, nacional e internacional y las teorías aplicables a la inclusión laboral.

3. Diagnosticar medidas de inclusión en la empresa

4. Desarrollar Un Plan de Acción para la Inclusión Laboral

Justificación

Una de las principales justificaciones para la realización de nuestro trabajo de titulación se expresa en la necesidad de integrar a personas en situación de discapacidad al mundo laboral en nuestro país. Este nuevo concepto de inclusión nace con más fuerza a partir del año 2017 con la Ley 21.015 dictada por el Ministerio de Desarrollo Social, que estipula que, a partir del 1 de abril del 2018, las empresas e instituciones públicas con 100 o más trabajadores deben reservar el 1% de sus puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad, para lo cual se establecen parámetros, procedimiento y elementos que se deben cumplir, como una obligación legal vigente. Ministerio de Desarrollo Social. (2017). [1]

Otro punto importante que nos motiva y nos sensibiliza en este tema, es la cercanía que tenemos con personas que presentan esta condición, generando gran interés el conocer sobre su realidad y las dificultades que deben pasar a la hora de intentar insertarse en la ciudad de manera natural. Actualmente, esto resulta complejo, debido a que la situación laboral aún no es muy alentadora para ellos, lo que hace necesario contar con iniciativas que ayuden a promover su inclusión desde puntos de vista integrales.

[1] Ley 21.015 "Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral". 2017, de Biblioteca del Congreso Nacional Sitio web: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1103997

Capítulo I:

Descripción de la organización

1.1. Organización

1.1.1. Características Transcom Worldwide de Concepción

Transcom es una empresa especialista global, que proporciona servicios de atención al cliente, ventas, soporte técnico y servicios de conexiones a través de una extensa red de centros de contacto y agentes de trabajo en casa.

Para Transcom los clientes son el alma de su negocio, por lo que la entrega de experiencias es el elemento vital de la empresa; asegurándose de que sus clientes formen las percepciones positivas de sus interacciones.

Transcom está presente en 20 países, contando con 52 centros de contacto, que forma un equipo de 30.000 especialistas ofreciendo servicios en 33 idiomas a marcas internacionales en diversos sectores verticales.

Transcom se enfoca exclusivamente en ofrecer experiencias excepcionales para los clientes, satisfacción en el manejo, lealtad a la marca y ventas adicionales, a la vez aportar ideas y valores a las operaciones comerciales de nuestros clientes.

1.1.2 Ubicación

Transcom Ltda. Se encuentra ubicado en el sector de Barrio Norte, ciudad de Concepción, región del Biobío, Chile, con dirección: Janequeo N ° 2212.

1.1.3 Valores

Los valores fundamentales guían tanto a la empresa como al comportamiento de los profesionales que conforman el equipo profesional de trabajo. Se considera que estos valores hacen a Transcom un gran compañero y un gran empleador. Al interior de la empresa se potencian 3 de ellos como sus pilares, que son:

<u>Pasión</u>

- Relacionados con la relación, la red y el servicio.
- Se observan los retos de los clientes como propios de la empresa, buscando lo mejor para entregar el servicio.
- Interés por mejorar la experiencia del cliente, siempre y cuando sea posible.

Excelencia

- Existen grandes ambiciones, pasando por el liderazgo en la experiencia del cliente.
- Centrar la calidad en todo lo que se realiza.
- Incorporar las mejores prácticas de la industria y de la empresa a mejorar continuamente la manera en que se presta la experiencia del cliente.

Innovación

- Ser progresista, al mismo tiempo, anticipar las nuevas tendencias y necesidades de los clientes.

1.1.4 Visión

Transcom se compromete a:

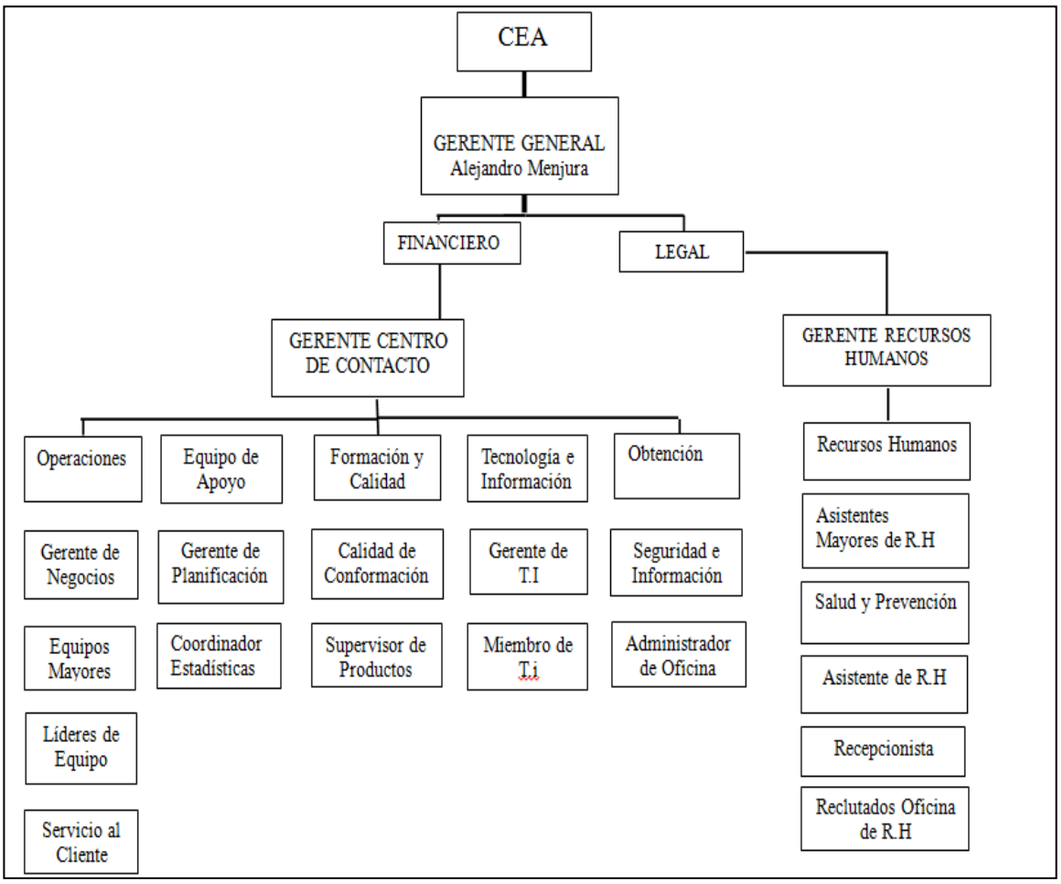
- Ser la mayor empresa de externalización de servicios, con los mejores beneficios en cada mercado vertical y en todos los países donde están presente.
- Ser reconocida en el sector de externalización de servicios por ofrecer el mejor servicio y la optimización del negocio de sus clientes.
- Ser reconocida en el sector de externalización de servicios como el mejor lugar donde trabajar.
- Ser una organización unificada y optimizada ofreciendo la mejor eficiencia de costes en el mercado, como absoluta integridad de personal y procesos.
- Tener una política de reconocimiento de colaboradores clara, justa y unificada en todos los niveles de la organización.
- Crear y Mantener colaboraciones de carácter innovador y personalizada a largo plazo con sus clientes.
- Ser reconocida como una empresa responsable con la sociedad y con el medio ambiente en todos los países donde están presentes.

Se puede apreciar que la Visión de la empresa Transcom, tiene como objetivo principal presentarse ante el mundo como una de las mejores empresas de servicios entregados; esto apoyado de un personal de excelencia que se involucra en un ambiente enriquecedor e innovador, centrado en su totalidad en la calidad del servicio personalizado entregado a los clientes; de la misma manera la organización se preocupa de la sociedad y el medio ambiente, generando servicios responsables ante este ámbito.

1.1.5 Historia

- 1995: Transcom AB se establece y abre para el negocio en Suecia.
- 1997: Creación de Transcom Europe SA con oficinas en Suecia, Luxemburgo y Noruega.
- 1999: Transcom establece presencia europea con operaciones en 11 países: Austria, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Suecia y Suiza.
- 2000: Transcom se expande en Estonia, España e Italia. Creación de Transcom Worldwide mediante la fusión de Transcom AB y Transcom Europe SA.
- 2001: Transcom se cotiza en el OMX Nordic Exchange. Transcom se traslada a Letonia.
- 2002: Transcom adquiere una participación mayoritaria en el negocio español de gestión de clientes, Gestel. Transcom se expande en Lituania con la adquisición de Nelte.
- 2003: Transcom se expande en Portugal y Polonia.
- 2004: Transcom se expande en Hungría con la adquisición de negocio de gestión de clientes, MarketLink. Transcom se expande en Bélgica, abriendo su primera central de contacto en Lieja.
- 2005: Transcom se expande en Túnez, Croacia y la República Checa con la adquisición del negocio de gestión de crédito Creditexpress CR sro.
- 2006: Transcom abre operaciones en el extranjero para apoyar a los mercados de habla hispana en América del Norte y Europa.
- 2007: Transcom consolida su presencia en el mercado norteamericano con la adquisición de NuComm International, con operaciones en los Estados Unidos, Canadá y Filipinas.
- 2008: Transcom amplía su presencia en el Reino Unido con la adquisición de un segundo negocio de gestión de créditos, Newman & Company Ltd.
- 2009: Transcom abre operaciones en Chile para ofrecer soporte offshore a clientes hispanohablantes. Transcom duplica su capacidad en Filipinas abriendo dos nuevos sitios.

1.1.6 Organigrama



1.2 Proceso productivo

1.2.1 Servicios

La cartera de servicios de Transcom está diseñada para permitir la creación de experiencias de clientes excepcionales, al tiempo que reduce los costos y ayuda a impulsar el crecimiento de nuestros clientes.
El conjunto de servicios incluye servicios de atención al cliente, ventas, soporte técnico y administración de crédito, entregados a través de una amplia red de centros de contacto y red de agentes de trabajo en casa. Los especialistas en experiencia del cliente se involucran con sus clientes en múltiples canales, incluyendo teléfono, correo electrónico, chat y en comunidades de medios sociales.

Servicio al cliente

- Los agentes centrados en el servicio de Transcom brindan excelencia en el servicio para ayudar a crear una diferenciación competitiva para su negocio. Ellos están completamente entrenados para apoyar al productos, servicios y experiencias de marca para sus clientes. Los servicios se entregan a través de un proceso estructurado y probado con rigurosos controles de calidad. Las prácticas de mejora continua, centradas en el fortalecimiento de la calidad del servicio y la mejora de la eficiencia operativa, están integradas en las operaciones diarias. Constantemente se valida el impacto de la prestación de servicios en la experiencia del cliente, mediante la satisfacción del cliente, el esfuerzo del cliente y los índices del Promotor neto.

Soporte técnico

- Las soluciones de soporte técnico de Transcom están diseñadas para ofrecer experiencias de usuario final a través de modelos de soporte diferenciados, desde las preguntas más sencillas hasta los escenarios más complejos. Los agentes de soporte técnico pasan por una extensa capacitación en productos y tienen acceso a bases de datos de conocimiento detallados para asegurar que cuenten con las habilidades, el soporte y las herramientas necesarias para resolver satisfactoriamente los problemas de sus clientes en el primer contacto.

Retención de clientes

- Prevenir la defección y maximizar la vida útil de un cliente son objetivos clave para las iniciativas de retención de clientes de Transcom. Los especialistas en retención de clientes de Transcom están altamente capacitados para escuchar, entender y resolver problemas de clientes más complicados. Los programas de entrenamiento de retención se enfocan en enseñar a los agentes cómo mostrar empatía, difundir la ira del cliente y llegar al corazón del problema para resolver problemas rápidamente y mitigar la deserción del cliente.

Adquisición de clientes

- Transcom agrega valor a sus esfuerzos de ventas mediante la adquisición de nuevos clientes de manera rentable y mediante la construcción de fuertes relaciones con los clientes como base para futuras interacciones. Los especialistas en ventas están ampliamente capacitados, no sólo en los productos y servicios de sus clientes, sino también en las ofertas de los competidores. Esto asegura que están en la mejor posición posible para transmitir el valor de sus productos y servicios, y para asegurar las ventas.

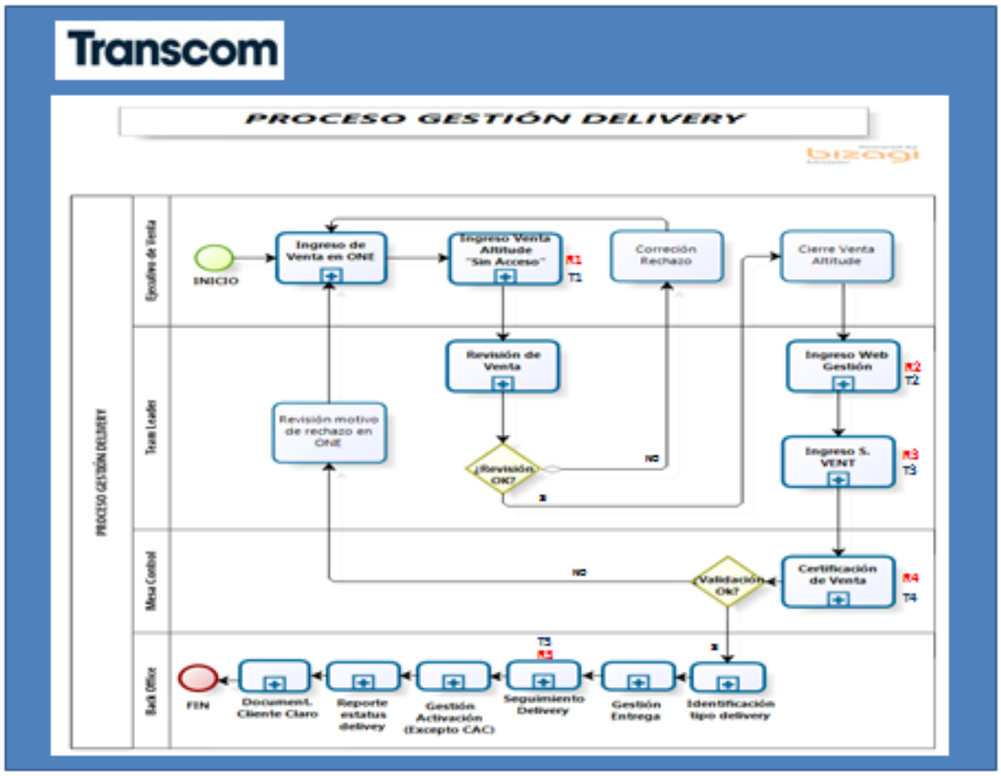
Venta cruzada

- Al brindar una experiencia de servicio excepcional, los agentes fortalecen la lealtad de los clientes y crean oportunidades de ventas futuras, pero también le ayudamos a generar nuevas ventas directamente desde su base de clientes existente, tanto aumentando las ventas del mismo producto como vendiendo productos adicionales. Transcom tiene la capacidad de soportar productos variados y complejos, y de presentarlos de manera efectiva a los clientes en las interacciones de servicio del día a día.

Colecciones

- En el área de las primeras colecciones, los objetivos principales de Transcom son resolver la deuda, rehabilitar a los clientes y reducir la incidencia de la deuda futura. Siempre que sea posible, esto se logra mediante el reembolso inmediato. De lo contrario, se busca acordar términos de reembolso realistas a través de un enfoque sensible a las relaciones, utilizando recordatorios frecuentes si es necesario.

Diagrama de proceso



1.3 Prevención de Riesgos

1.3.1 Prevención de riesgos en la organización

La organización cuenta con un departamento de prevención de riesgos; el cual está a cargo de la Sra. Margot Jorquera, Ing. en Prevención de Riesgos, con gran experiencia en materia en el área. Este grupo preventivo se dedica a la evaluación de riesgos laborales, a la cual están expuestos los empleadores, dependiendo de sus diferentes actividades; se realizan medidas correctivas para disminuir los niveles de riesgo y evitar problemas como enfermedades profesional o accidentes del trabajo, y a la vez se promueve el auto cuidado dentro de la organización; todo esto a través de evaluaciones pertinentes que abarcan todos los ámbitos que presentan algún tipo de riesgo.

1.3.2. Política de salud y seguridad ocupacional

Transcom considera que sus empleados son su recurso de éxito y de avance hacia la excelencia, por lo cual es prioridad mantener buenas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como mantener al personal motivado y comprometido con la prevención de riesgos del trabajo.
Transcom se apoya en los siguientes principios:

- Fomentar la participación de los trabajadores en la prevención de riesgos para la adopción permanente de una conducta segura.
- La calidad del servicio estará basada en la detección, evaluación y control oportuno de los factores de riesgos existentes.
- Integrar a los responsables a todo nivel de la organización de un proceso permanente de gestión de control de riesgos y salud ocupacional.
- Cumplir con la normativa legal aplicable favorece la seguridad de sus trabajadores.
- Demandar de los contratistas, subcontratistas y proveedores un manejo seguro en los trabajos relacionados con sus actividades que sea coherente con la política de seguridad y salud ocupacional de Transcom y el cumplimiento estricto de la legislación en materia de prevención de riesgos.
- Para poder competir con éxito, debemos esforzarnos continuamente en lograr lo mejor en seguridad, calidad y productividad conjuntamente.
- Promover y garantizar las condiciones de seguridad, salud e integridad física, mental y social del personal durante el desarrollo de las labores en el centro de trabajo y en los lugares donde se les comisione.
- El cumplimiento de la política es responsabilidad de todos los niveles de la organización. La dirección es la primera en asumirlo, y para ello apoyara con los medios a su alcance las actuaciones que se definan, lo mismo que las gerencias y la línea de supervisión responsable. De la misma manera cada empleado es responsable de tener diariamente hábitos de trabajo seguro.

La Política de Seguridad e Higiene Ocupacional se centra en el cuidado y el autocuidado de los empleadores; promoviendo diversas medidas para reducir y controlar las condiciones inseguras de trabajo, que pueden ocasionar riesgos en la salud y el bienestar de los trabajadores. A la vez la organización busca cumplir con las normativas vigentes aplicados a los ámbitos de la empresa.

1.3.3 Reglamento interno de orden higiene y seguridad

La organización Transcom Ltda. Cuenta con un Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, el cual es otorgado a cada uno de los trabajadores de la empresa en forma gratuita, cuando se genere un nuevo contrato, al momento de la entrega del documento se deja una constancia de su recibimiento por medio de la firma de cada trabajador en un acta especial destinado para ese propósito.

El reglamento surge a partir de octubre 2013, está aprobada de forma oficial por el Representante Legal y por los Servicios de Salud y Trabajo competentes de la República de Chile; trata las obligaciones y derechos de todo trabajador del establecimiento, además de contener las prohibiciones y condiciones de higiene y seguridad básicas en el lugar de trabajo a las cuales quedan sujetos los integrantes de Transcom.

1.3.4. Características de infraestructura

La organización está adaptada según las necesidades que requieran los grupos de trabajo, para facilitar el máximo de su rendimiento y velando por el bienestar de estos, asimismo cumpliendo por lo establecido en el D.S. N°594.

- Metros de Instalación: 1311 m^2
- Trabajadores: 510 personas, destacar que varía por la rotación de personal.
- Hombres: 210
- Mujeres: 300
- Discapacitados: 6
- Puestos de trabajo: 643
- Comedor: 2
- Baños: 40 + 9 urinarios

Capitulo II:

Normativa y teorías aplicables

2.1. Normativa internacional

2.1.1. Declaración universal de los derechos humanos

ARTÍCULO 1: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”.

ARTÍCULO 23: “Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de esté, así mismo a recibir una remuneración equitativa y satisfactoria”.

- En ambos artículos se expresan estatutos que son derechos irreversibles que se adoptan como seres humanos al momento de nacer, sin diferencia alguna en ningún aspecto, estos derechos validan a persona como tal, dando propia autoridad a desarrollarse.

2.1.2. Programa de acción mundial para las personas con discapacidad

- Este Programa se aprobó por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 3 de diciembre de 1982, el cual es una estrategia global para mejorar la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, que busca la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo nacional.

PARRAFO 92: “Los Estados Miembros deben procurar y estimular activamente y por todos los medios posibles el desarrollo de organizaciones de personas con discapacidad o que representen a éstas”.

- Dentro de lo estipulado, se busca generar oportunidades de desarrollo dentro de los Países, entregando los recursos y medios necesarios para que así sea; esto incluye apoyo hacia las organizaciones que representen a personas con discapacidad y que se enfoquen en las necesidades que requieren.

PARRAFO 93: “Los Estados Miembros deben establecer contactos directos con tales organizaciones y proporcionarles cauces para que puedan ejercer influencia sobre las políticas y decisiones gubernamentales en todas las esferas que les conciernan.”

PÁRRAFO 128: “Los Estados Miembros deben adoptar una política para que las personas con discapacidad de las zonas urbanas y rurales gocen de iguales oportunidades de empleo productivo y remunerado en el mercado laboral abierto”.

- Los países deben impulsar al desarrollo de la sociedad, hoy en día la inclusión es importante en este punto, todas las personas como tan tienen derecho a desarrollarse de manera eficaz; teniendo las mismas oportunidades de trabajo con una remuneración equitativa junto a sus pares de acuerdo a sus capacidades.

PÁRRAFO 129: “Los Estados Miembros pueden apoyar la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral abierto; así como también deben apoyar el desarrollo de ayudas técnicas y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las ayudas y a la asistencia que necesiten para realizar su trabajo”.

2.1.3. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

ARTÍCULO 27: “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, mediante un trabajo con un entorno inclusivo y accesible, protegiendo sus derechos, en condiciones de trabajo justas y favorables. Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional. Emplear a personas con discapacidad en el sector público y privado. Asegurar que las personas con discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas.”

- Todo trabajador se debe sentir grato en su lugar de trabajo, esto beneficiara en el resultado de sus actividades y desempeño. Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho de realizar sus responsabilidades sin contar con problemas, ni en el momento de desplazarse por el establecimiento.

2.1.4. Constitución de la república del Ecuador

ARTÍCULO 330: "Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición."

2.1.5. Ley orgánica del servicio público ''Ecuador''

ARTÍCULO 64: De las personas con discapacidades o con enfermedades catastróficas. "Las instituciones que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar o nombrar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, promoviendo acciones afirmativas para ello, de manera progresiva y hasta un 4% del total de servidores o servidoras, bajo el principio de no discriminación, asegurando las condiciones de igualdad de oportunidades en la integración laboral, dotando de los implementos y demás medios necesarios para el ejercicio de las actividades correspondientes".

- En ambas leyes queda demostrado que Ecuador es un promovedor de la Inclusión Laboral, generando preocupación por entregar un puesto de trabajo digno a las personas con discapacidad con total inserción e igualdad ante las propias actividades, el contrato y sus remuneraciones.

2.1.6. Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad '' México''

ARTICULO 4: Las personas con discapacidad gozarán de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano, sin distinción ...". "Las medidas contra la discriminación tienen como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorable que otra que no lo sea, en una situación comparable. Las medidas contra la discriminación consisten en la prohibición de conductas que tengan como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de una persona, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo, debido a la discapacidad que ésta posee."

- Esta Ley abarca toda terminología de Inclusión, tomando en cuenta todos los aspectos sociales, fomentando la no discriminación y estableciendo los derechos que presentan sin distinción alguna.

2.1.7. Ley sobre estadounidenses con discapacidad

Título I: ‘’Los empleadores con 15 o más trabajadores proporcionaran igualdad de oportunidades a los individuos discapacitados que reúnan las condiciones para que se beneficien de la amplia gama de oportunidades laborales’’.

- Esta ley estipula que cada organización con 15 o más colaboradores, no permitiría ningún tipo de discriminación, sino que, al contrario, otorgara la igualdad de oportunidades dentro de la organización.

2.2. Normativa Nacional

2.2.1. Constitución política Chilena

CAPÍTULO 3, ARTÍCULO 19: “La Constitución asegura a todas las personas: El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”.

- En este artículo se da a conocer la importancia y el derecho que toda persona perteneciente al estado chileno debe tener a lo largo de su vida, a los diferentes aspectos que se deben saciar como ser humano; por ende, el control de integrar personas con discapacidad física en la sociedad es muy importante, para hacerlas sentir partícipe en la sociedad, hacerlas más independientes y dándoles las facilidades que hoy en día necesitan. Por lo tanto, el empleador tiene la obligación de proporcionar los derechos mencionados a cada uno de sus colaboradores.

2.2.2. Código del trabajo

ARTÍCULO 2: “Reconócese la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan ...”
“Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación”.
“ Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”

- Todas las personas tienen el derecho de ejercer la profesión o trabajo que le gusta, sin ser desmerecida por el resto, sin ser alteradas las oportunidades de trabajo a las que ellos optan, teniendo las mismas responsabilidades, derechos y respeto.

ARTÍCULO 184: "El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales".

- En este párrafo da a conocer que el empleador está obligado a adoptar una responsabilidad para con sus empleadores, lo que deriva en tomar todas las medidas para evaluar, minimizar y controlar las condiciones inseguras que se presenten en el centro de trabajo, para proteger la vida y la salud de sus colaboradores.

- Lo que estima conveniente que el empleador haga una evaluación en los lugares donde se realicen sus actividades, ya que en y caso del tener personal con discapacidad física, esta necesita mejorar la infraestructura para su correcto desplazamiento y condiciones varias, que les permita realizar su labor de forma concreta, sin dificultad y que no tenga riesgo de sufrir un accidente o enfermedad profesional

2.2.3. Ley 16.744 - Ley sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

ARTÍCULO 1: "Declárase obligatorio el Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en la forma y condiciones establecidas en la presente ley".

ARTÍCULO 2: "Estarán sujetas, obligatoriamente, a este seguro, las siguientes personas:
a) Todos los trabajadores por cuenta ajena, cualesquiera que sean las labores que ejecuten, sean ellas manuales o intelectuales, o cualquiera que sea la naturaleza de la empresa, institución, servicio o persona para quien trabajen; incluso los servidores domésticos y los aprendices;
b) Los funcionarios públicos de la Administración Civil del Estado, municipales y de instituciones administrativamente descentralizadas del Estado…"

- Se determina en este artículo que es de obligación para toda empresa cumplir con este seguro social donde indica además que persona es beneficiaria de esta ley; lo que cubre y que prestaciones entrega.

ARTÍCULO 5: Se entiende por accidente del trabajo "Toda lesión que sufra una persona a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte. Donde también se consideran accidentes del trabajo a los accidentes de dirigentes sindicales a causa de su cometido gremial, trabajador enviado al extranjero en caso de sismos o catástrofes y a trabajadores enviados por la empresa a cursos de capacitación"

ARTÍCULO 7: “Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte”

- El seguro es válido desde el primer día en que se trabaja, desde el lugar donde pernoctas hasta el lugar de trabajo. Cubre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

ARTÍCULO 65: “Corresponderá al Servicio Nacional de Salud la competencia general en materia de súper vigilancia y fiscalización de la prevención, higiene y seguridad de todos los sitios de trabajo, cualesquiera que sean las actividades que en ellos se realicen…”

- Se da a conocer cuáles son los organismos fiscalizadores que velen por el cumplimiento de la normativa Nacional e internacional en nuestro país, conociendo así que el Servicio Nacional de Salud fiscalizara que dentro de las empresas cumplan con la ley de inclusión laboral.

2.2.4. Decreto supremo 40 Aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales de acuerdo a lo dispuesto en la ley N ° 16.744

ARTÍCULO 2: “Corresponderá al Servicio Nacional de Salud el fiscalizar las actividades de prevención que desarrollan los organismos administradores del seguro, en particular las mutualidades de empleadores, y las empresas de administración delegada.

- El Servicio Nacional de Salud es el organismo que fiscaliza a las empresas, para ver que las normas, los decretos y leyes se estén cumpliendo en su totalidad en el área de prevención, velando por la seguridad. salud y derechos de todos los trabajadores de Chile.

ARTÍCULO 14: “Toda empresa o entidad estará obligada a establecer y mantener al día un reglamento interno de seguridad e higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. La empresa o entidad deberá entregar gratuitamente un ejemplar del reglamento a cada trabajador.”

- La organización debe contar con un reglamento interno donde se establezca la forma de trabajo que se requiere, las obligaciones de los empleados, la misión visión y cultura organizacional, donde se deben especificar cada uno de los puntos importantes que se necesita para tener una empresa de carácter competitivo en el mundo laboral; hoy en día la inclusión en este punto es de vital importancia, contar con una organización de aspecto social inclusivo, valora a le empresa sobre de las que no la tienen, trayendo beneficios.

ARTÍCULO 21: "Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa."

- El empleador está obligado de informar todos los riesgos y peligros a los cuales están expuestos cada uno de sus trabajadores al realizar las actividades de la empresa; además de las medidas preventivas implementadas y los procedimientos seguros de trabajo para que no ocurran accidentes ni enfermedades profesionales.

2.2.5. Decreto supremo N ° 109

ARTÍCULO 3: "Se considerará invalidez el estado derivado de un accidente del trabajo o enfermedad profesional que produzca una incapacidad presumiblemente de naturaleza irreversible, aun cuando deje en el trabajador una capacidad residual de trabajo que le permita continuar en actividad. La invalidez deberá ser graduada en todo caso, en conformidad a las normas establecidas en el presente reglamento, y en tanto represente una incapacidad de ganancia igual o superior a un 15% dará derecho a indemnización global o a pensión, según el caso, sin perjuicio de las prestaciones médicas y subsidios que correspondan".

- Al sufrir un accidente de trabajo a causa o con ocasión con daños de carácter irreversible, se le dará una indemnización según el grado de invalidez o pensión si es que el porcentaje es igual o superior a 15%.

2.2.6. Ley 20.422: ‘’Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad’’

ARTÍCULO 43: “El Estado promoverá y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de las personas con discapacidad”.

ARTÍCULO 44: “El Estado creará condiciones y velará por la inserción laboral y el acceso a beneficios de seguridad social por parte de las personas con discapacidad; desarrollando planes, programas e instrumentos que favorezcan la contratación de personas con discapacidad en empleos permanentes”.

ARTÍCULO 45: “Los procesos de selección de personal, deben desarrollarse en igualdad de condiciones de mérito, a personas con discapacidad”

ARTÍCULO 46: “La capacitación laboral de las personas con discapacidad comprenderá, además de la formación laboral, la orientación profesional, evaluando las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y sus intereses”.

ARTÍCULO 47: “Las personas con discapacidad podrán celebrar el contrato de aprendizaje contemplado en el Código del Trabajo, sin limitación de edad”.

- Esta ley promueve la igualdad de condiciones de personas con discapacidad dentro del mundo laboral, incentivando a las personas a la no discriminación lo mismo que las empresas, integrar a personal con discapacidad; las condiciones de selección de personal deben desarrollarse con igualdad de condiciones, sin mirar en menos a una persona con discapacidad, sino que, valorando sus fortalezas como persona, estas personas deben ser capacitadas de manera correcta, según sus capacidades reales.

2.2.7. Ley N ° 21.015 Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral

ARTÍCULO 2: Sustituyese el inciso tercero del artículo 17 de la ley N ° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N ° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, por el siguiente:
"Prohíbase todo acto de discriminación arbitraria que se traduzca en exclusiones o restricciones, tales como aquellas basadas en motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo.".

- Se prohíbe toda discriminación que se oriente a la exclusión o restricción hacia personas que afecte o altere la igualdad de oportunidades para obtener un empleo.

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"
"Las personas con discapacidad deberán contar con la calificación y certificación señaladas en el artículo 13 de la ley N ° 20.422."

- A partir del 1 de abril, las organizaciones que cuenten con 100 o más trabajadores, deben contar en sus dotaciones anualmente un 1% de personal con discapacidad, así dando la posibilidad de que los contratos aumenten para aquellas personas, y a la vez, desarrollarse e independizarse en su vida, además de traer beneficios a las empresas de mejorar la visión de la sociedad de esta, ayudando a la comunidad.

ARTÍCULO 157 TER: "Las empresas que, por razones fundadas, no puedan cumplir total o parcialmente la obligación establecida en el inciso primero del artículo anterior, deberán darle cumplimiento en forma alternativa, ejecutando alguna de las siguientes medidas:
a) Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad.
b) Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que se refiere el artículo 2 de la ley N ° 19.885.

2.3. Teorías aplicables

2.3.1. El concepto de discapacidad

La Declaración Universal de los Derechos Humanos nos da a conocer en su primer artículo que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”; Asamblea General. (1948).

Si bien esto se expresa de manera clara, en el día a día, la sociedad, las personas, la vida en general no lo práctica, puesto que se generan diferencias con las personas que padecen discapacidad, puesto que la sociedad genera una desvalorización de los discapacitados, siendo un grupo menor que ha sido excluido y enfrentándose a la vida de distinta manera, por lo tanto, este minoritario grupo ha buscado y se ha esforzado para hacer valer y respetar sus derechos.

A través del tiempo han surgido grandes interrogantes en base al concepto de discapacidad como tal, terminologías que han ido evolucionando; la educación, la relevancia en el día a día, como noticiarios, reportajes, teletón televisada, han generado más información acerca de la discapacidad y a la vez generan un aumento de la empatía, lo que se ve demostrado en la aceptación de la diversidad.

Es así como la Organización Mundial de la Salud (OMS) elabora la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalía (CIDDM), la cual es publicada en 1980. La OMS cambia la forma de ver la discapacidad, a las personas discapacitadas y el papel del entorno, de modo que se comienza a comprender que la discapacidad no depende únicamente de la enfermedad, sino que también de la relación del individuo con la sociedad.

Se puede entender como discapacidad “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano”.

A la vez se distingue discapacidad como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

La discapacidad es una problemática que puede afectar al individuo desde su nacimiento, o bien aparecer durante un determinado momento de la vida como consecuencia de algún accidente o afección; a pesar que la discapacidad pueda provocar una restricción o una barrera para desarrollar actividades o como persona misma, el tiempo y los avances han demostrado que la discapacidad no es impedimento para lograr realizar tareas o funciones que el individuo se proponga, por lo tanto estos deben ser tratados del mismo modo que cualquier persona, o en el ámbito laboral, que cualquier compañero de trabajo.

2.3.2. Tipos de discapacidad

Si bien se considera que la población humana es igual en dignidad y derechos, no lo es en diferentes aspectos como: condiciones de salud, personales, físicas, razonamiento, características, entre otras, lo que queda demostrado en el día a día.

Existen un sin fin de enfermedades que provocan discapacidad, todas ellas presentando diversas características, síntomas, efectos; Las discapacidades pueden afectar a las personas de distintas maneras, aun cuando tengan el mismo tipo de discapacidad, algunas de ellas pueden ser ocultas o a primera vista difícil de notar.

Dentro de la variedad de discapacidades que existen, las cuales deben ser establecidas en grandes grupos:

- <u>Discapacidad Motriz</u>

Esta discapacidad también es denominada discapacidad física, la cual implica una disminución o imposibilidad de la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo, dificultando así la realización de actividades motoras convencionales, como el manejo y control de su cuerpo, requiriendo implementación de diversas adecuaciones para desenvolverse adecuadamente.
Existen diferentes tipos de clasificaciones:

- Según déficit de movimiento:

- Paresias: Disminución de la fuerza muscular.
- Plejías: Pérdida total del movimiento.

- Según la cantidad de miembros afectados:

- Monoplejía: Parálisis en un miembro individual, músculo o grupo muscular.
- Hemiplejía: Parálisis completa de la mitad del cuerpo.
- Diaplejía: Parálisis que afecta a partes simétricas del cuerpo.
- Paraplejia: Parálisis de todo o parte de su tronco, piernas y órganos pélvicos.
- Cuadriplejía: Parálisis de los cuatro miembros o extremidades.

Dentro de las dificultades que se le presentan a las personas con esta discapacidad para lograr su independencia son las barreras arquitectónicas, las cuales son impedimentos u obstáculos físicos que limitan o complican la movilidad y desplazamiento de los individuos como: escalones, puertas angostas, rampas mal diseñadas, veredas rotas, alfombras, baños no adaptados, transporte público sin rampa, entre otras).

- Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se refiere a la falta o disminución para oír, esto debido a un déficit total o parcial en la percepción, en algún lugar del aparato auditivo; pudiéndose presentar desde lo más superficial hasta lo más profundo. Esta discapacidad aparece como invisibles ya que no aparece como características físicas evidentes.

Las personas con esta discapacidad pueden presentar:

- Sordera: Es la pérdida de la audición total o profunda, que altera la capacidad para la recepción, discriminación, asociación y comprensión de los sonidos tanto del medio ambiente como de la lengua oral; al presentar un déficit de la audición considerable, mayor a 70 decibelios, lo que le permite a la persona afectada oír sólo algunos ruidos fuertes del ambiente.

- Hipoacusia: Es la pérdida auditiva parcial, superficial o moderada en uno a ambos oídos menor de 70 decibelios, es decir, cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de audífonos (aparato electrónico que amplifica los sonidos);

Las personas con discapacidad auditiva sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, a través de la lengua de señas, utilizando signos que se realizan con las manos, en combinación con la expresión gestual y corporal.

- Discapacidad visual

Se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de una disminución o pérdida de las funciones visuales. Se suele distinguir entre personas ciegas,
que no obtienen información a través del canal visual; y personas con disminución visual, quienes en cambio sí la adquieren mediante dicho canal.

Hay dos diferentes clasificaciones de la disminución de la vista que son:

- Ceguera: Pérdida completa del sentido de la vista.
- Disminución visual: pérdida parcial del sentido de la vista.

Los motivos que pueden ocasionar una limitación visual total o parcial pueden ser desde causas previas al nacimiento (prenatales) hasta la adquisición a lo largo de la vida.

Las personas ciegas pueden acceder a la lecto-escritura a través del Sistema Braille, basado en puntos en relieve que son "leídos" a través del tacto. A la vez se utiliza un bastón, siendo un apoyo esencial de orientación y movilidad que utilizan las personas ciegas para esquivar obstáculos y como identificación.

- Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual se diagnostica antes de los 18 años, implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. Esta discapacidad no solo tiene que ver con la persona sino también en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto del propio individuo, como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor.

A las personas con discapacidad intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse, por ende, si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor. Esta discapacidad generalmente es permanente, es decir, para toda la vida, y tiene un impacto importante en la vida de la persona y de su familia.

- Discapacidad visceral

Las personas con discapacidad visceral son aquellos individuos que, debido a alguna deficiencia en la función de órganos internos, por ejemplo, el cardíaco o el diabético, se encuentran impedidas de desarrollar su vida con total plenitud. Este es uno de los tipos de discapacidad que pocas personas conocen, pero, forma parte de las más frecuentes.

2.3.3. Grados de discapacidad

- Discapacidad leve

Se encuentran aquellas personas que presentan alguna dificultad para llevar a cabo sus actividades cotidianas, sin embargo, aún es independiente y no requiere apoyo de terceros, logrando superar las barreras del entorno.

- Discapacidad moderada

Es aquella discapacidad que lleva a la disminución o imposibilidad de desarrollo de actividades cotidianas, lo cual lleva a que la persona necesite apoyo en labores básicas de autocuidado, superando con dificultad sólo algunas de las barreras del entorno.

- Discapacidad severa

Afecta a aquellas personas que presentan graves dificultades para desarrollar las actividades cotidianas, por lo cual requieren cuidados de terceros y no superan las barreras del entorno.

2.3.4. Enfoque discapacidad

Dentro de los diferentes tipos de discapacidad, se utilizará uno en particular para hablar de inclusión laboral y realizar previamente un Plan de Acción.

La discapacidad Motriz es una de las condiciones más frecuentes que puede padecer un individuo y a la vez no genera dificultad en ámbito intelectual, por lo tanto, la persona puede entender, comprender y razonar, lo que le permite poder desarrollarse profesionalmente (educacionalmente) y optar a un trabajo remunerado digno de acuerdo con sus capacidades.

Transcom busca personal que presente esta discapacidad, pues se adecua al perfil de la empresa, dando la posibilidad de contrato y superación, sin discriminación alguna, y a la vez, entregando medidas que ayuden al desplazamiento, estadía, entre otras, para desenvolverse adecuadamente.

2.3.5. Discapacidad a lo largo de la historia

- Culturas antiguas

Los niños nacidos con discapacidad eran llamados y considerados anormales, no tenían mayor destino que el abandono y la muerte, mientras que, si eran adultos, se les excluida de las comunidades pues se les consideraba incapaces de realizar labores y subsistir con las exigencias de la época.

- Edad Media

Se creía en los enfoques religiosos, por lo que la presencia de deformidades y anomalías eran consideradas un castigo de Dios o también se creía que la discapacidad se debía a la intervención de poderes sobrehumanos que ponían a prueba castigando a estas personas.

- Siglo XV

Se comienza a hablar de la discapacidad como una enfermedad que necesita tratamientos, buscando así la cura o mejora de los pacientes, internándolos en manicomios.

- Siglo XVIII

Grandes personalidades como Voltaire, Rosseau, Lacker, etc, fueron los principales influyentes para generar un cambio de actitud, llevando a la sociedad a examinar la vida y el mundo como una experiencia humana. La Revolución Industrial permitió que las personas con discapacidad empezaran a ser vistas como una responsabilidad pública, considerando la posibilidad de que llevaran una vida normal mientras se les otorgara los medios adecuado para ella.

- Siglo XIX

Se inicia el estudio de las causas de la discapacidad, El medico francés hablo de la diferencia mental, como una situación caracterizada por el desarrollo defectuoso de las facultades intelectuales. La sociedad empieza a asumir una mayor responsabilidad frente a esta situación, y va adquiriendo más claramente conciencia sobre el problema social que representan las personas con discapacidad. Esta época se caracterizó por sus grandes avances en el enfoque medicinal y asistencial, creándose en distintos países centros, hospitales e institutos enfocados al estudio y tratamiento de los pacientes.

- Siglo XX

A las personas con discapacidad se les ha etiquetado de diversas maneras, considerándolos como objetos de rechazo, caridad y problemas, pero el nuevo siglo trae consigo condiciones positivas de la sociedad para estas personas debido a factores como: nuevos avances en la medicina, mejor educación en la comunidad, el avance de la ciencia, movimientos sociales, entre otros. Durante esta época se firma el Tratado de Paz de Versalles y se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las cuales buscan proteger los derechos de las personas con discapacidad.

- Siglo XXI

Actualmente se sigue construyendo una base de apoyo, rehabilitación e inserción de las personas con discapacidad en los diversos ámbitos de la vida, se han generado organizaciones de interés para discapacitados, entregándoles conocimientos, medios de apoyo, información, recursos, entre otros, para que ellos puedan desarrollarse de la mejor manera. A la vez el avance de la ciencia, medicina y la rehabilitación, han otorgado a las personas con discapacidad nuevas oportunidades de surgir y obtener equipos de apoyo, como sillas de rueda, trasplantes ortopédicos, rampas, audífonos, entre otros.

2.3.6. Organizaciones mundiales

- OMS "Organización Mundial de la Salud"

En 1945 se reunieron diplomáticos para crear las Naciones Unidas, donde abordaron asuntos como la posibilidad de establecer una organización mundial dedicada a la salud. La Constitución de la OMS entró en vigor el 7 de abril de 1948, fecha que conmemoramos cada año mediante el Día Mundial de la Salud, prestando apoyo a los países en la coordinación de las actividades de diferentes sectores del gobierno y de los asociados; su principal efecto es ofrecer liderazgo en temas cruciales para la salud y participar en alianzas cuando se requieran actuaciones conjuntas.

La OMS presenta información acerca de la discapacidad y la salud, donde se genera un término de la CIF abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación, determinando también la discapacidad como la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).

Se calcula que más de mil millones de personas, es decir, un 15% de la población mundial, están aquejadas por la discapacidad en alguna forma; las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas.

Con el fin de mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de salud, la OMS:

1. Fomenta la ampliación de la rehabilitación en la comunidad.
2. Facilita la recopilación y divulgación de datos e información acerca de la discapacidad.
3. Orienta y apoya a los Estados Miembros para que aumenten la conciencia con respecto a los problemas de la discapacidad y promueve la inclusión de esta como un componente de las políticas y programas nacionales de salud.
4. Elabora instrumentos normativos, en particular directrices para fortalecer la asistencia sanitaria.
5. Genera capacidad entre los formuladores de políticas y los prestadores de servicios de salud.
6. Promueve estrategias para velar por que las personas con discapacidad estén enteradas acerca de sus propios problemas de salud y por qué el personal sanitario apoye a las personas con discapacidad y proteja sus derechos y dignidad.

- ONU "Organización de las Naciones Unidas"

El nombre de "Naciones Unidas", acuñado por el presidente de los Estados Unidos Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 ° de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la "Declaración de las Naciones Unidas", en virtud de la cual sus respectivos gobiernos se comprometían a seguir luchando juntos contra las Potencias del Eje. Pero Las Naciones Unidas empezaron a existir oficialmente el 24 de octubre de 1945.

El 13 de diciembre 2006 la Asamblea general aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, hablando en todo momento de "personas con discapacidad" en vez de "personas discapacitadas", recalcando así que las personas con discapacidades son primero de todo "personas", personas que tienen la característica de tener una discapacidad.
Dentro de los objetivos que la ONU está involucrada la preocupación por la discapacidad y la inclusión; creando un departamento de "División de Política Social y Desarrollo, Discapacidad" donde se entrega una serie de información acerca de temas relevantes de la Discapacidad como: derechos humanos, estadísticas, noticias, redes sociales, recursos, entre otros.

- OIT “Organización Internacional del Trabajo”

La OIT nace a partir del Tratado de Versalles en el 1919, creada como una organización autónoma vinculada a las Naciones Unidas. Esta organización centra sus esfuerzos en lograr una igualdad social y trabajo decente para las personas con discapacidad; generando medidas para optimizar medidas y recursos con miras a la inclusión, para que dichas personas logren superar las desventajas y las barreras particulares y a la vez buscar garantizar la inserción a los servicios y actividades de carácter general, tales como la formación profesional, la promoción del empleo, planes de protección social y estrategias para la reducción de la pobreza.

2.3.7. Historia de la discapacidad en Chile

En las décadas pasadas las personas con discapacidad no eran respetadas, sino muy por el contrario, excluidas en todos los ámbitos, existía escasa información, rehabilitación o equipos que pudiesen ayudar a estos individuos; normalmente a estas personas no se les entrega ningún tipo de beneficio, ya sea social, educacional, laboral, etc., ya que no se les consideraba aptos para recibirla debido a las condiciones que presentaban, muchos de ellas con diagnostico no establecido.

Las personas con discapacidad buscan la igualdad de derechos a fines de los años 60, la cual es impulsada por un grupo de personas liderado por Mario Alejandro Hernández Pérez, que contaba con discapacidad física desde temprana edad, fue fundador de la Asociación Chilena de Lisiados (ASOCHILI) esta organización realizó varios beneficios para la sociedad, haciendo ver la realidad de la discapacidad a los distintos presidentes, ministros y parlamentarios de la república Chilena, se tomaban las calles en diferentes puntos del país, haciendo marchas para a dar a conocer sus requerimientos, deseando firmemente integrarse a la sociedad, acceder a rehabilitación, transporte y principalmente al trabajo.

En el año 1969 la República Chilena promulgó la ley 17.238 que permitió la obtención de los primeros vehículos al país que estaban acondicionados para personas con discapacidad.

A fines de la década de los 70, surge la rehabilitación de niños con discapacidad física, perteneciente al Instituto de Rehabilitación Infantil, de la Sociedad Pro-Ayuda al Niño Lisiado que hoy en día se conoce como TELETON.

En Enero del 1994 se promulgo la Ley N ° 19.284 que Establece Normas para la Plena Integración Social de las Personas con Discapacidad, donde se asignaron recursos del estado para contribuir a la creación del Fondo Nacional de la Discapacidad, cuya misión era " hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad, facilitando su inclusión en el sistema de protección social y promoviendo la igualdad de oportunidades y no discriminación, a través de una gestión coordinada, eficiente, participativa y ética".

En el año 2004 se realiza el Primer Estudio Nacional de Discapacidad, lo cual genera un antes y un después, ya que entrega datos relevantes y un panorama real sobre la discapacidad en Chile, promoviendo que la sociedad asuma un compromiso inclusivo con las personas en situación de discapacidad. Este estudio se vuelve a repetir en el año 2015.

En el año 2010 se pública la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, donde se entregan normas específicas para garantizar los derechos que se tienen, respetando la igualdad y las capacidades de estas personas.

En el año 2017, se promulga la Ley 21.015 que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, abriendo paso a el desarrollo e independización de miles de personas que anhelaban una posibilidad.

2.3.8. Organizaciones e instituciones

A través de los años han surgido organizaciones en Chile para ayudar a personas con discapacidad, luchando para hacer valer cada derecho que tienen como ciudadano; como es la salud, trabajo, educación, entre otros; ayudándolos a independizarse y ser parte activa en la sociedad. Estas instituciones han entregado beneficios, orientación y recursos de ayuda para la superación de barreras impuestas por la sociedad y mejorado la vida de miles de individuos y a la vez eliminando cualquier forma de discriminación.

- <u>SENADIS</u>

El Servicio Nacional de Discapacidad fue creado en el año 2010 por mandato de la ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

Esta organización es un servicio público, que tiene como objetivo principal es promover el derecho de la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, haciendo valer de todos sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación relacionada en la discapacidad.
Esta organización cuenta con varias áreas donde se apoya la inclusión con diferentes modalidades a las personas, dando mayor acceso a la educación, salud, inclusión laboral y derecho.

Para cumplir a esta labor SENADIS cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:

- Renovar la información de prevalencia y caracterización de la discapacidad en Chile para crear pertinencia y eficacia en el desarrollo de políticas públicas.

- Posicionar la Política y el Plan Nacional de Inclusión Social de las Personas en Situación de Discapacidad y promover la incorporación de la variable discapacidad en las políticas públicas, impulsando adecuaciones a la normativa vigente.

- Gestionar políticas públicas inclusivas y la estrategia de desarrollo local inclusivo a través del trabajo intersectorial y territorial para mejorar la oferta pública y privada.

- Promover y proteger los derechos y la inclusión de las personas en situación de discapacidad contribuyendo a su plena participación en la sociedad, el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación.

- Promover la inclusión social, educativa y laboral de las personas en situación de discapacidad contribuyendo a la accesibilidad universal y al desarrollo de su vida autónoma e independiente, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos.

- Optimizar el acceso, oportunidad y calidad de los productos y servicios para las personas en situación de discapacidad a través de la mejora continua de los procesos y el uso eficiente de los recursos disponibles, a nivel regional y nacional.

Desde el Servicio Nacional de Discapacidad, se han abierto oportunidades para las personas en situación de discapacidad, promoviendo la participación social y el de sus derechos. Además, están creando nuevas mejoras en las oportunidades en los distintos sectores, que les permita avanzar hacia una cultura más inclusiva en el país.

- FONADIS

El Fondo Nacional de Discapacidad, es un servicio público autónomo, relacionado con el estado a través del ministerio de planificación, creado en el año 1994, por mandato de la Ley 19.284 sobre Integración Social de las Personas con Discapacidad.

El objetivo por el cual trabaja cada día FONADIS es contribuir a hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad, ayudando a facilitar su inclusión en el sistema de protección social y promoviendo la igualdad de oportunidades y a la no discriminación.

Los recursos de FONADIS se predestinan preferentemente, para financiar total o parcialmente, la adquisición por parte de terceros de ayudas técnicas y los programas y proyectos en favor de las personas con discapacidad.

- MINSAL

El Ministerio de Salud fue creado por mandato de la Ley N°25 de 1959, con la responsabilidad de realizar actividades de programación, control y coordinación en materia de salubridad pública.
MINSAL tiene la responsabilidad de velar por el derecho de cada persona a través de las políticas de salud que se desarrollan, por ende, las personas con discapacidad cuentan con mayor atención, donde se busca mejorar el nivel de salud en la población, ya que diariamente hay una lucha para una completa inclusión en todos los ámbitos.

Con la nueva Ley 21.015 promulgada el 29 de mayo del año 2017 donde se Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral, comienza una nueva responsabilidad de parte de Ministerio de Salud, donde debe verificar que se cumple en lo establecido en dicha Ley.

- Fundación nacional de discapacitados

Es una organización sin fines de lucro, cuya misión es ayudar a crear condiciones favorables para plena integración social de personas con discapacidad y sus familias, a través de un programa de promoción y educación donde se busca rescatar la dignidad de las personas con discapacidad con un concepto de rehabilitación integral.

Esta fundación desarrolla actividades de ayuda a todas las personas con discapacidad y sus familias, en cuatro áreas específicas:

1. Educación y Promoción.
2. Programa de Integración Laboral.
3. Orientación - Defensa Jurídica.
4. Apoyo a la Investigación.

- Fundación Inclúyeme

Esta organización tiene como objetivo ayudar a que miles de personas en nuestro país consigan un empleo, ya que creen plenamente en las capacidades de los individuos sin desmerecer la condición de discapacidad.

La Fundación Inclúyeme realiza sus actividades a las empresas comprometidas con la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, reclutando y reteniendo a los mejores trabajadores según los perfiles, habilidades y conocimientos requeridos; con esta gran labor esta fundación ha ayudado a reducir de gran manera el porcentaje de desempleo de personas con discapacidad.

- Teletón

Es una de las instituciones más conocidas en nuestro país, gracias a la publicidad masiva en la televisión, es considerada la más importante que se ha realizado a través de los años en beneficios de niños, jóvenes y familias que cuentan con discapacidad, ya que han trabajado plenamente en la rehabilitación de estos, además de mejorar la cultura a nivel país a favor de la inclusión en la sociedad

Lo que genero su creación fue las sucesivas. epidemias de poliomielitis que afectaron a miles de niños provocando que sufrieran secuelas, como parálisis, atrofias musculares, deformaciones, etc. La Sociedad Pro-Ayuda del Niño Lisiado se formó gracias a un grupo de médicos, padres y educadores, luchando para la rehabilitación infantil.

En sus primeros 30 años la Sociedad Pro-Ayuda del Niño Lisiado atendió a 1.800 niños y ya a partir de fundar la Teletón, son más de 90 mil niños y jóvenes discapacitados que han comenzado su rehabilitación, mejorando sus vidas y las de sus familias. Gracias a esta fundación se avanzó en materias de legislación, donde se promulga la nueva Ley 19.284 sobre Integración Social de Personas con Discapacidad.

2.3.9. Antecedentes estadísticos

En Chile existe un documento denominado ENDISC "Estudio Nacional de la Discapacidad" el cual da a conocer la prevalencia de la discapacidad en la población chilena, a través de una encuesta a hogares, que permite representar a la población nacional, urbana y rural, la encuesta cuenta con un cuestionario único; los cuales entregarán datos representativos, que serán analizados por el Servicio Nacional de Discapacidad y el Ministerio de Desarrollo Social. Este estudio se realizó en el año 2004 y posteriormente en el 2015.

- Primer Estudio Nacional de la Discapacidad

El primer Estudio Nacional de la Discapacidad, se desarrolló en el año 2004, como un instrumento que lograría beneficios para una investigación a nivel país, consiguiendo el verdadero nivel de discapacidad que se vivía en ese tiempo en Chile, además, de colaborar para disminuir la exclusión en la sociedad.

Este estudio tiene como objetivo conocer la prevalencia de discapacidad en sus diversos tipos, grados y la forma que afecta esto en la vida de los cuales la padecen.

La investigación se realizó en base a un diseño muestral que permite representar a nivel país, encuestando a 13.767 hogares.

Los resultados entregados por este estudio dan a conocer que el 12,9% de la población chilena vive en situación de discapacidad; un total de 2.068.072 personas, esto quiere decir que 13 de cada 100 personas padecen algún tipo de condición o discapacidad, además, un 7,2% presenta un grado leve de discapacidad, un 3,2% moderando y un 2,5% severo. Esto quiere decir que 1.150.133 personas presentan alguna dificultad para realizar una actividad de vida diaria, sin embargo pueden realizarla de forma independiente y sin que algún tercero los ayude, mientras que 513.997 individuos presentan una discapacidad importante, impidiéndoles realizar la mayoría de las veces actividades de vida diaria, requiriendo la ayuda de terceros y por ultimo según la encuesta 403.942 personas cuentan con la discapacidad más severa, necesitando la ayuda completa de cuidados y actividades que necesita realizar la persona en situación de discapacidad.

- Discapacidad y trabajo

Gracias a este estudio se logró obtener la situación que se vivía en el año 2004 de las personas que contaban con algún tipo de discapacidad y cuáles de ellas contaban con algún tipo de trabajo remunerado, donde se da a conocer que, en Chile, el 29,2% de las personas discapacitadas, contaban con una actividad que le generaba un salario.
Asimismo, se dio a conocer que el porcentaje de trabajo variaba según el grado de discapacidad el cual contaba cada individuo, donde el porcentaje de inserción laboral va disminuyendo según el nivel de discapacidad, 1 de cada 3 personas con discapacidad leve realizaba un trabajo remunerado, mientras que 1 de 4 personas con discapacidad moderando y 1 de 8 personas con discapacidad severa.

Otro resultado que nos dio este estudio es la segregación según el sexo de las personas, entregándonos que un 61,3% los hombres con discapacidad cuentan con un trabajo remunerado, mientras que las mujeres solo el 38,7% cuenta con una actividad que le genere un pago.

En Chile existen 316.083 personas con discapacidad que dicen que al realizar sus trabajos tienen alguna dificultad que les impide realizarlas de forma correcta, trayendo falta de desempeño por parte de ellos, donde ellos indican que tienen la mayor parte dificultades para movilizarse, además, pueden tener problemas de visión y audición.

- Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad

El segundo Estudio Nacional de Discapacidad, se desarrolló en el año 2015 a población mayor de 18 años, que recogió información respecto a grados de discapacidad, tramo etario, nivel educacional y participación en el mercado laboral; beneficiando de manera significativa a las personas con discapacidad ya que, gracias a ésta, se han generado políticas públicas que han ayudado a trabajar en la inclusión social para personas con discapacidad.

El II Estudio Nacional de la Discapacidad incorpora un nuevo enfoque para la medición y caracterización de las personas en situación de discapacidad, el instrumento y la metodología utilizada fue desarrollada por la OMS y el Banco Mundial para la Encuesta Modelo de Discapacidad (Model Disability Survey).
Esta investigación ha determinado una prevalencia más actualizada de la situación de discapacidad que se vive a nivel país y permite identificar a nivel general, además, de los grados de discapacidad, sexo y quienes cuentan con alguna dificultar para realizar actividades.

La encuesta se realizó a la población residentes en viviendas particulares, en las 15 regiones del país, donde nos entrega los siguientes resultados, las personas totales que cuentan con una discapacidad son 2.606.914 (20%), clasificándolos en discapacidad leve a moderada 1.523.949 (11,7%) y discapacidad severa con un total de 1.082.965 (8,3%).

- Discapacidad y trabajo

Se ha tomado una muestra donde se entrega a demás que un 63,8% de las personas con discapacidad tienen una actividad laboral remunerada, de los cuales un 56,0% son de un grado leve o moderado y un 24,3 con un nivel más severo.

Esto ha significado que al pasar los años la inclusión laboral ha crecido bastante, miles de personas han obtenido trabajo, gracias a la cultura que se ha fomentado, además, de las nuevas leyes que se han promulgado.

Que las personas en situación de discapacidad se integren en una organización para realizar una actividad remunerada es fundamental para cambiar sus vidas y ayudar a tener un país más inclusivo. Por eso el otro porcentaje de personas con discapacidad que se encuentren inactivos debe disminuir al pasar los años, realizando acciones que promuevan su reincorporación a la sociedad, por otro lado, se debería instaurar la mejora de los lugares de trabajo, para beneficiar sus desempeños y su bienestar.

2.3.10. Inclusión laboral

El empleo constituye una de las estrategias más importantes para la inserción en la sociedad de personas con discapacidad. La igualdad de oportunidades es, sin duda, una aspiración para miles de personas. La inclusión laboral hace un cambio importante, ayudando a la naturalización de una vida independiente.

- Concepto de inclusión

La inclusión es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar, contribuir en ella y beneficiarse en este proceso, además, busca lograr que todos los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos.

Su principal pilar es el reconocimiento de que todas las personas tienen habilidades y potencialidades propias, distintas a las de los demás, por lo que las necesidades exigen respuestas variadas. La inclusión busca que se fomente y garantice que toda persona sea "parte de" y que no permanezca "separado de". Inclusión, por lo tanto, significa que los sistemas establecidos proveerán acceso y participación reciproca; y que el individuo con discapacidad y su familia tengan la posibilidad de participar en igualdad de condiciones.

Según la UNESCO, ''la inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades''.

2.3.11. Relación Prevención de Riesgos

La prevención de riesgos laborales es el método que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

La prevención de riesgos evalúa los riesgos de cada sector, cada empresa y cada tipo de trabajo y trata de fijar las medidas para minimizar o evitar en cada caso los accidentes y enfermedades profesionales. En algunos casos se actúa sobre la empresa y en otros, sobre el trabajador, además, una buena prevención de riesgos laborales no solo consigue minimizar los daños, sino que también es clave para mejorar el bienestar de los empleados en su día a día y, por ende, mejora su productividad.

La inclusión laboral va de la mano junto a la prevención de riesgos, hoy la lucha de personas con discapacidad para pertenecer dentro de la sociedad y del poder independizarse ha aumentado a través de los años, gracias a esto cientos de empresas han adquirido por obligación integrar en sus dotaciones personas en situación de discapacidad, a manos de la nueva Ley 21.015, por ende la prevención debe encargarse de satisfacer las necesidades de estos individuos otorgando áreas de trabajo óptimos para su correcta ejecución, acogiéndolos y haciéndolos partes de la organización, y a la vez disminuir las barreras físicas que puedan existir, como, baños inadecuados, puertas y pasillos estrechos, estacionamientos colapsados o nulos, muebles a la altura incorrecta, entre otros.

2.3.12. Enfoque laboral ‘’ Características’’

➢ Beneficios de Contratar a PcD

Dentro de lo que se busca con la inclusión laboral, es generar contratos estables en base a las capacidades de las personas, sin desmerecer a nadie por su condición, si bien esto suena con total normalidad, ha sido un meta por cumplir a lo largo del tiempo, ya que las empresas no suelen tener las puertas abiertas a las personas con discapacidad, aun sabiendo que esto puede ocasionar grandes beneficios o ventajas para la empresa y su productividad.

1. Mejora el Clima Laboral

La integración de personas con discapacidad en la empresa genera una mejora del clima laboral, ya que se derriban estereotipos impuestos, lo que provoca un cambio en la actitud de los trabajadores; se eliminan barreras, debido a que estas personas demuestran con responsabilidad y perseverancia las capacidades que tienen para ejecutar labores, contando con recursos externos que le proporcionan bienestar, como tecnología, ausencia de barreras físicas, nuevos conocimientos, recursos económicos, entre otros; desarrollando un clima de confianza y motivación entre todos.

2. Trabajo en Equipo

Tener la oportunidad de compartir tareas con personas que tienen alguna discapacidad es una experiencia de aprendizaje mutuo; tiene relación con la mejora del clima laboral, donde se genera un estado de admiración por parte de todos los equipos de trabajo.

3. Sensibilización

La oportunidad de trabajar con personas con discapacidad sensibiliza al personal de la empresa, lo que no quiere decir que se desvalore el trabajo realizado por estas personas, sino muy por el contrario, impulsa la aceptación de la diversidad y la no discriminación.

4. Disminución ausentismo laboral

El porcentaje de trabajadores con discapacidad sin trabajo es muy alto, considerando que muchos de ellos presentan las capacidades necesarias para optar a diversos puestos laborales, siendo además poco conflictivos; la contratación disminuye las gráficas y entrega oportunidades de trabajo.

5. Compromiso

A una persona con discapacidad se le presentan escasas oportunidades de trabajo, por lo que generalmente al encontrarlo, genera un compromiso con la empresa, siendo más fiel a su puesto laboral que un trabajador sin discapacidad, puesto que se propone mantenerlo. Presentan una menor rotación, lo que evita gastos y tiempo de formación.

6. Reputación Corporativa

La imagen de la organización se ve afectada positivamente tanto en el mercado, como también al interior de ésta; se muestra como una organización que respeta e integra a personas con discapacidad, siendo un modelo que seguir.

- Certificación de discapacidad

En la presente Ley 21.015 de Inclusión Laboral expresa que "Las personas con discapacidad deberán contar con la calificación y certificación señaladas en el artículo 13 de la ley N ° 20.422"; está dirigido a personas naturales o jurídicas con discapacidad, organizaciones de rehabilitación, capacitación o beneficencia; entidades productivas, educativas, gremiales, sindicales; y, en general, a todas las personas que se desempeñan o relacionan con personas con discapacidad, esto con el fin de la incorporar antecedentes para acceder a diversos beneficios.

EL Organismo competente para certificar la discapacidad en Chile es la COMPIN, la persona con discapacidad debe hacer entrega de diversos documentos requeridos para evaluar su situación y certificar el grado de discapacidad de la persona.

Cuando está calificada y certificada la condición de discapacidad de la persona, el Servicio de Registro Civil inscribe a la persona en el Registro Nacional de la Discapacidad y se le hace entrega una credencial de discapacidad, que indica el tipo y grado de discapacidad que presenta.

- Discriminación laboral

La discriminación es un problema donde se ve afectada la sociedad, produciendo una marginación y un atentando contra la dignidad de las personas, se puede presentar de diversas maneras, desde las más directas, como la negación de oportunidades educativas, trabajo, desenvolvimiento en la sociedad, hasta otras más sutiles, como el aislamiento que provocan las barreras físicas y sociales.

En el ámbito laboral, se ha hecho muy difícil la inserción de personas con discapacidad a las empresas; muchas de ellas generan una discriminación al momento de abrir nuevos puestos laborales o contratarlos, sienten temor, no contando con las condiciones necesarias en materia de infraestructura y no pretendiendo invertir recursos en ello.
La nueva ley de inclusión laboral genera un avance positivo en la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral, ya que las empresas deben cumplir con lo determinado y a la vez expresa claramente que se debe prohibir cualquier tipo de discriminación dentro de la empresa, organización, entidad, etc. Cada empresa debe buscar cómo lograr que la discriminación no ocurra con diversas medidas, como información, talleres, apoyo psicológico, entre otras.

Capitulo III:

Diagnóstico y Evaluación Organización

3.1. Evaluación de la empresa

3.1.1. Antecedentes preliminares

Para llevar a cabo la evaluación de la situación de la empresa y la obtención de información para desarrollar nuestro trabajo de titulación, se deberán realizar una serie de procedimientos, para constituir un orden y asegurar la correcta ejecución de la evaluación.

Para comenzar nuestro trabajo, se decide el tema que desarrollaremos y posteriormente, en conjunto con nuestro profesor guía, Carlos Romero, gestionar un lugar de trabajo para llevar a cabo este tema, el cual será Transcom Worldwide, solicitando una entrevista con la experta en Prevención.

- <u>Autorización de la empresa</u>

El primer paso fundamental para realizar todo de manera correcta, es conseguir el permiso por parte de la encargada del Departamento de Prevención de Riesgo Laborales, Margot Jorquera, quien será la responsable de aportar información, dar a conocer la empresa, y complementar nuestra tesis, donde a través de una carta de autorización queda establecido el compromiso mutuo entre estudiantes y empresa; además de las responsabilidad que quedamos sujetos.

Concepcion, 07 de 03 del 2018

Empresa Transcom Worldwide Chile Limitada

Estimada:

Los estudiantes de la Universidad Técnica Federico Santa Maria, mención en Prevención de Riesgos Laborales, señorita Arly Ninoska Aillon Arias y señor Luis Jeovany Santos Morales piden la presente autorización a doña Margot Jorquera, Ingeniera en Prevención de Riesgos, representante de la Empresa Transcom Worldwide Chile Limitada, a utilizar información confidencial de la empresa, para el proyecto, Propuesta de un plan de acción para la inclusión laboral de personas con discapacidad física.

Como condiciones estipuladas los estudiantes estarán obligados a 1. No divulgar ni usar para fines personales la información entregada por la empresa (documentos, expedientes, escritos, artículos y demás materiales). 2. No proporcionar a terceras personas o por escrito, directa o indirectamente, la información, actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observados en la empresa durante la duración de la investigación. 3. No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos relacionados con la investigación. Los estudiantes asumen que toda información y el resultado final de la investigación serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente,

Transcom
Rut: 76.552.330 - 3
Giro: Telemarketing
Janequeo 2212, Concepción

Margot Jorquera

- Visita a terreno

Ya con el permiso otorgado por parte de la organización, se nos facilitó recorrer las instalaciones de la empresa, sin problema alguno, identificándonos con una credencial, donde se nos indicó los lugares de trabajo donde los colaboradores realizan sus actividades laborales, además, se nos mostró los lugares de distracción para ellos, los cuales contaban con señal wifi y juegos de futbol de mesa, asimismo recorrimos la zona del comedor, zona de estacionamiento y las facilidades que se les daban a las personas con discapacidad física, su desplazamiento, baños y alturas para que no tuvieran ningún problema de realizar sus actividades.

- Entrevista con profesional de prevención de riesgos

La encargada del Departamento de Prevención de Riesgos de la empresa es la Sra. Margot Jorquera, la cual nos facilitó una parte de su tiempo para la realización de una entrevista, para plantear el objetivo de nuestra investigación, donde se acordaron más visitas, en ellas se nos identificó mediante una credencial para recorrer la organización sin problemas, en la conversación se le hace saber el motivo de la investigación y hacia qué punto va enfocado específicamente el trabajo de título, donde para obtener mayor información de la organización, le realizamos una seria de preguntas a la Sra. Margot, la cual contesto sin mayor problema, dentro de esto, se nos hace entrega de un reglamento interno de Transcom Worldwide donde se señala las normas y reglamentos que deben cumplir los trabajadores, además, las indicaciones de Higiene y Seguridad laboral para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

3.1.2. Infraestructura

La infraestructura de edificación comprende todas las formas de construcción para el desempeño humano, desde viviendas o edificios de departamentos, como hospitales, edificios públicos, escuelas, universidades, parques y espacios de recreación, como así también construcciones para fines de actividad comercial.

Gracias a la nueva ley 21.015 que empezó a regir del 1 de abril del 2018, varias organizaciones con una dotación de 100 o más trabajadores, han tenido que dejar lugar para personal con discapacidad, por lo que varias de estas han tenido que modificar sus instalaciones o actividad laboral, para mejorar la eficacia de estos, sin que ellos tengan problema alguno, ni afecte la productividad de la organización.

Al realizar las visitas constantes a la empresa Transcom Worldwide, identificamos al momento de llegar los estacionamientos para personas con discapacidad, lo cual facilita el acercamiento de ellos al establecimiento, otra medida que ayuda al bienestar del personal con discapacidad es que existen rampas de acceso para facilitar el desplazamiento por la organización y barandas para quienes cuentan con un nivel de discapacidad leve, para una buena sujeción, disminuyendo accidentes de caídas de distinto nivel. En el D.S. 594 se establecen las condiciones sanitarias básicas en los lugares de trabajo; eexpresando que deben haber comedores dentro de la empresa, aquellos deben tener un nivel de altura adecuada, tanto mesas como artefactos electrónicos que ayuden a la mantención, preparación de alimentos, al igual que calentar y servir, estos deben estar al alcance de todos y cada uno de los trabajadores, de mismo modo la empresa cuenta con baños para discapacitados, para así mejorar las condiciones que necesitan las personas con discapacidad y por ultimo unas medida influyente es que los puestos de trabajo cuentan con el espacio necesario para que puedan situar las sillas de ruedas y que el personal pueda realizar sus actividades sin ningún problema, con sillas ergonómicas y escritorios cómodos para estos.

Para obtener información más exacta, se aplicó a la empresa, una lista de chequeo, la cual presenta puntos relevantes a cerca de la situación dentro de la organización en los ámbitos que son importantes para el bienestar de las personas con discapacidad física. Esta lista cuenta con una serie de preguntas, las cuales serán respondidas por la Prevencionista y a la vez por nosotros como estudiantes según lo visto en los recorridos.

3.1.3. Clima laboral

El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la organización y se ve reflejada a través de la productividad empresarial. Proporcionar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que, con sus culturas, características y sistemas de gestión, guían a los trabajadores para que se desarrollen de forma correcta en la organización.

- <u>Características clima laboral</u>

Para que exista un clima laboral grato para los trabajadores, es necesario contar con diferentes características en la organización.

1. Contar con un ambiente limpio e iluminado, para que así sea agradable realizar las actividades laborales, por el contrario si se presenta un ambiente oscuro y con condiciones higiénicas dudosas, generaría desagrado por parte del personal, afectando el bienestar diariamente.

2. El respeto hoy en día es uno de los valores que más destacan de una persona, contar con un personal que contenga esta característica, beneficiara a la buena convivencia de grupo, fortaleciendo a la empresa y en caso de que se genere un conflicto, resolverlo de forma inmediata.

3. Que el trabajador se sienta valorado es un punto clave para que existan un buen clima laboral, toda persona busca sentirse reconocida, tanto como persona y como trabajador, y a la vez ser escuchada, esto logra que el personal se sienta apreciado por la organización, motivándonos a realizar sus actividades laborales de forma correcta, cumpliendo o sobrepasando las metas empresariales.

- <u>Diagnostico clima laboral</u>

Como bien se sabe, no todas las empresas cuentan con un buen clima laboral, sin embargo, es importante que el personal se sienta cómodo al realizar sus actividades laborales.
Para saber cómo es la realidad, del clima laboral de una organización se debe realizar un diagnóstico, este análisis se puede hacer mediante diferentes actividades aplicables, observación del trabajo, encuestas, entrevistas, entre otros; al personal con el objetivo de obtener la percepción real que tienen los colaboradores hacia la organización.

3.1.4. Métodos de análisis

- Lista de chequeo

Una manera de recolectar información rápida y sencilla es a través de una lista de chequeo, esta herramienta se le entregó al prevencionista de la organización para que pudiera entregar la información necesaria, además fue completada según lo observado por las variadas visitas a terreno, esta lista cuenta con preguntas en base a lo estipulado en la nueva ley 21.015, además de lo que establece el D.S. N ° 594 velando por las condiciones básicas que necesitan los trabajadores, para realizar sus actividades de forma correcta.

LISTA DE CHEQUEO: INCLUSIÓN LABORAL			
EMPRESA:			
DIRECCIÓN:			
RESPONSABLE:			
NOMBRE: RUN:	FECHA: FIRMA:		
DESCRIPCIÓN	SI	No	N/A
1. Presenta baños exclusivos para personal con discapacidad			
2. Cuenta con rampas de acceso			
3. Módulos de trabajo adecuados			
4. Distribución de materiales o equipos a una altura correspondiente			
5. Fácil acceso a los distintos espacios (casino, descanso, recepción, etc.)			
6. Cuenta con estacionamientos exclusivos para discapacitados			
7. Las puertas son de fácil acceso			
8.Existen medidas antidiscriminación			
9.Se entregan apoyos físicos para dar a conocer temas de discapacidad o inclusión			
10. Presenta señalización visible y clara			
11. Los documentos presentan ítem de inclusión o enfoque hacia la discapacidad			
12. Se realiza capacitaciones específicas para personas con discapacidad			
13.Se realiza una evaluación de las necesidades de los puestos de trabajo			
14.Se exige certificación de discapacidad al momento de la contratación			
Observaciones:			

- Encuesta a trabajadores

Para tener mejor información de cómo son las condición de trabajo dentro de la organización y la relación de ésta con la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, realizamos una serie de preguntas a un grupo específico del personal, donde el tema principal es como ven y sienten la inclusión dentro de la organización.

Las encuestas se llevaron a cabo en las instalaciones de la organización, donde estará enfocado netamente en el personal con discapacidad.

La encuesta será anónima, para entregar más confianza en sus respuestas y que estas sean lo más objetivas posibles.

ENCUESTA INCLUSIÓN LABORAL			
EMPRESA:			
DIRECCION:			
RESPONSABLE:			
NOMBRE:	FECHA:		
RUN:	FIRMA:		
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1. ¿Siente que está en un ambiente inclusivo?			
2. ¿Su puesto de trabajo le permite realizar sus actividades de forma correcta?			
3. ¿La infraestructura de la empresa le permite desplazarse y realizar sus actividades de forma correcta?			
4. ¿Se genera discriminación dentro del lugar de trabajo?			
5. ¿Ha visto que la empresa promueva la inclusión laboral?			
6. ¿Conoce la nueva ley 21.015 de inclusión laboral?			
7. ¿Hubo alguna diferencia durante el proceso de selección del personal?			
8. ¿Cuenta con el certificado de discapacidad, otorgado por la MINSAL?			
9. ¿Le hicieron saber los riesgos a los cuales usted, está expuesto?			
10. ¿Ha sufrido algún accidente laboral, debido a las condiciones de la empresa?			
OBSERVACIONES:			

3.1.4. Medias Preventivas

Las medidas de prevención son las decisiones que debe tomar una organización, a causa de una evaluación de los riesgos en sus instalaciones, donde se debe reducir o eliminar las condiciones inseguras que puedan provocar daños a la salud y bienestar de los trabajados a largo o a corto plazo, a través de diversas decisiones para la de protección individual o colectiva y controlando de manera periódica las situaciones de la organización, los métodos de trabajo y la salud de sus trabajadores.

Las medidas de control, que una organización puede llegar a requerir, se agrupan principalmente en tres tipos, teniendo la finalidad de disminuir los riesgos presenten en el lugar de trabajo, que pueden llegar a generar algún accidente o enfermedad profesional.

- Medidas Ingenieriles: Los controles ingenieriles se caracterizan por cambiar el diseño de trabajo en lo posible, para que los peligros sean alejados del trabajador, siendo la medida más utilizada, el reemplazo de equipos y materiales, que puedan resultar de mejor calidad, que produzcan un menor daño, que generen mayor productividad, entre otras. Es considerada la más importante, ya que logra englobar el real riesgo y a la vez disminuirlo, a la vez puede haber un nexo con otras medidas.

- Medidas Administrativas: Se caracteriza por generar medidas dentro de la organización, enfatizando en disminuir la exposición de los peligros a los trabajadores, dentro de lo que se puede ejecutar es; la rotación de trabajadores, además, aumentar el número de descanso para que la exposición no sea de mucha duración y lo que hoy en día se usa con frecuencia en las organizaciones, las denominadas capacitaciones o procedimientos de trabajos seguros.

- Elementos de Protección Personal: Este método es utilizado cuando no se ha podido disminuir del todo el riesgo y se presenta un riesgo residual que debe controlarse a través de este método, se caracteriza por reducir la exposición, pero no eliminar el peligro; se distribuye de acuerdo con la actividad laboral y a las necesidades que se presenten; lo más utilizado es: cascos, zapatos, lentes, guantes, mascarillas, entre otros.

3.2. Análisis de la Organización

3.2.1. Resumen diagnóstico de la empresa

La presente evaluación a la empresa se realizó para la obtención de información relevante de ésta y a la vez obtener la perspectiva de las personas que cuentan con discapacidad dentro de la organización y así tener el conocimiento, para presentar mejoras o dar propuestas a la organización dando como objetivo, velar por el bienestar de los trabajadores y así contar con una organización en base a lo estandarizado por la nueva de Inclusión Laboral N ° 21.015, trayendo oportunidad de trabajo a las personas con discapacidad, sin ningún tipo de discriminación.

Para diagnosticar a la empresa se utilizaron métodos desde lo más básico hasta algo más elaborado, netamente para conocer, realmente como se vive la inclusión laboral dentro de la organización, esto fue realizado a través de actividades como: Entrevistas a prevencionista a cargo del departamento de prevención, esto nos ayudó a generar la primera idea de cómo la organización maneja la inclusión dentro de sus dependencias. Conjuntamente se realizaron visitas a terreno, donde se observó la infraestructura de la empresa para ver si cumple con los requerimientos básicos para que personas que cuenten con discapacidad puedan realizar sus actividades de forma normal y conocer en qué áreas existen falencias para un correcto desplazamiento o realización de actividad. Al mismo tiempo se efectuaron encuestas a los trabajadores para conocer el punto de vista de estos, nos ayudó a conocer de forma más clara lo que realmente sucede en la organización, en que aspectos de su experiencia laboral, sus necesidades básicas han sido satisfechas y en cuales no, todo esto para generar una propuesta que mejoren su bienestar laboral y abriendo puertas a la organización para adquirir personal de todo grado de discapacidad, logrando así, el cumplimiento de la nueva ley de inclusión laboral.

<u>Virtudes de la organización</u>

- A través de las visitas se observó que la empresa en materia de infraestructura cumple con lo establecido y tiene una constante preocupación por aportar en este ámbito.
- En conversaciones con la Prevencionista de Riesgos, se obtiene una constante preocupación de superación, de cumplimiento y compromiso, en torno a sus trabajadores, normativas y generar nuevas actividades dentro de la organización.
- Posee el 1% de trabajadores con discapacidad, de acuerdo a su total de empleados, exigiendo el respectivo certificado de discapacidad, otorgado por la MINSAL.
- El personal con discapacidad afirma que la empresa posee un ambiente inclusivo, donde se respeta la dignidad de las personas, sin haber ocurrencias de situaciones de discriminación.

Falencias dentro de la organización

- El ámbito en el cual se desenvuelve la organización no permite realizar actividades que requieran de un tiempo prolongado, debido al constante servicio.
- En lo observado en la lista de chequeo se dio a conocer que no existen actividades enfocadas a la inclusión laboral o relacionada a temas de discapacidad.
- Falta de participación de la organización en temas de inclusión.
- En las conversaciones con los trabajadores, expresaron la problemática existente durante los periodos de lluvias, donde se producen inundaciones en las calles colindantes a la empresa, donde solo existe una rampa de madera para entrar a la organización, la cual genera un inminente peligro sobre todo para aquellas personas que presentan discapacidad.

3.2.2. Resultados lista de chequeo

Lo observado y entregado por la herramienta utilizada es que la organización cumple con aspectos básicos para tener un personal con discapacidad de forma adecuada, como lo es una correcta infraestructura, dotados con baños adaptados para la variedad de trabajadores, accesos que faciliten el correcto desplazamiento por las dependencias de la organización, asimismo estacionamientos para uso exclusivo de personas con discapacidad, módulos con las características apropiadas para una correcta realización de las actividades requeridas por la empresa, además de casinos adecuados con alturas, donde personal que cuente con discapacidad no tenga inconvenientes de realizar sus actividades básicas de alimentación.

No obstante, se puede observar y en concordancia con el prevencionista, aún existen falencias los cuales se deben ejecutar actividades para mejorar la comodidad de los trabajadores dentro de la organización, las cuales ayudarían a comprender de mejor forma lo que es la discapacidad y la inclusión laboral dentro de la organización. Cabe mencionar que, en un punto de la lista de chequeo, estuvimos en desacuerdo a la prevencionista ya que, gracias a las visitas reiteradas a la organización y a las diferentes charlas con personas con discapacidad, aún existen falencias en términos de que no existen actividades para eliminar la discriminación dentro de la empresa, ya que el personal que cuenta con discapacidad se siente diferenciados en comparación a sus demás compañeros de trabajo.

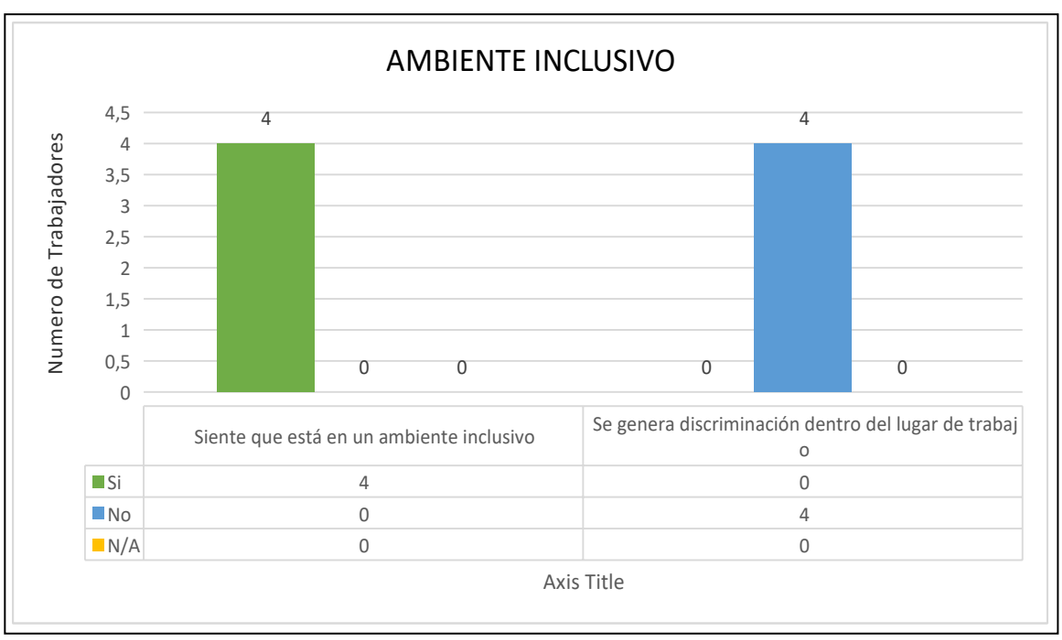
En la lista contestada por la prevencionista de la empresa, da a conocer un punto acerca de la normativa de estacionamientos para discapacitados, donde existen dudas sobre el marco regulatorio, actualmente las empresas privadas no tienen la obligación de contar con estacionamientos para discapacitados, pero cabe señalar que como recomendación se sugiere poseer con aparcamientos para el personal con discapacidad, para facilitar el desplazamiento, en esta empresa, lo recomendado es mantener el estacionamiento.

3.2.3. Resultados de Encuesta

Para saber la experiencia que tienen los trabajadores conforme a la inclusión laboral dentro de la organización, se le realizó a cada persona que cuenta con una discapacidad física en las dependencias de Transcom, una encuesta para determinar con exactitud el verdadero punto de vista que ellos cuentan de las distintas características que deben ser satisfechas para su bienestar y la inclusión laboral dentro de la organización.
Gracias a este método de recolección de datos, se nos brindó objetivos en el cual se deben poner en cuenta para mejorar la experiencia y la calidad de vida de los trabajadores.

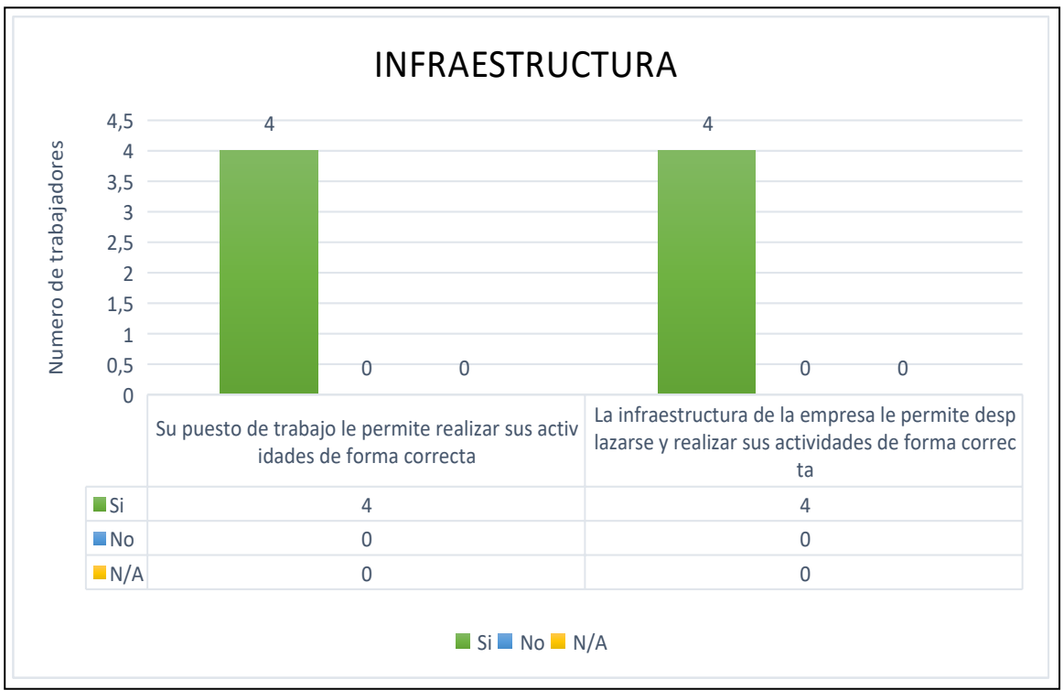
- Punto 1: Ambiente inclusivo

Conforme los resultados entregados por la encuesta, todos los trabajadores sienten que están en un ambiente inclusivo, beneficiando el compañerismo y el trabajo en equipo; además, los trabajadores recalcan que no existe ningún tipo de discriminación por parte de sus compañeros ni por la organización, ayudando a que estos se sientan cómodos perteneciendo a Transcom, mejorando el bienestar de estos y ayudándolos a concretar satisfactoriamente sus actividades laborales.



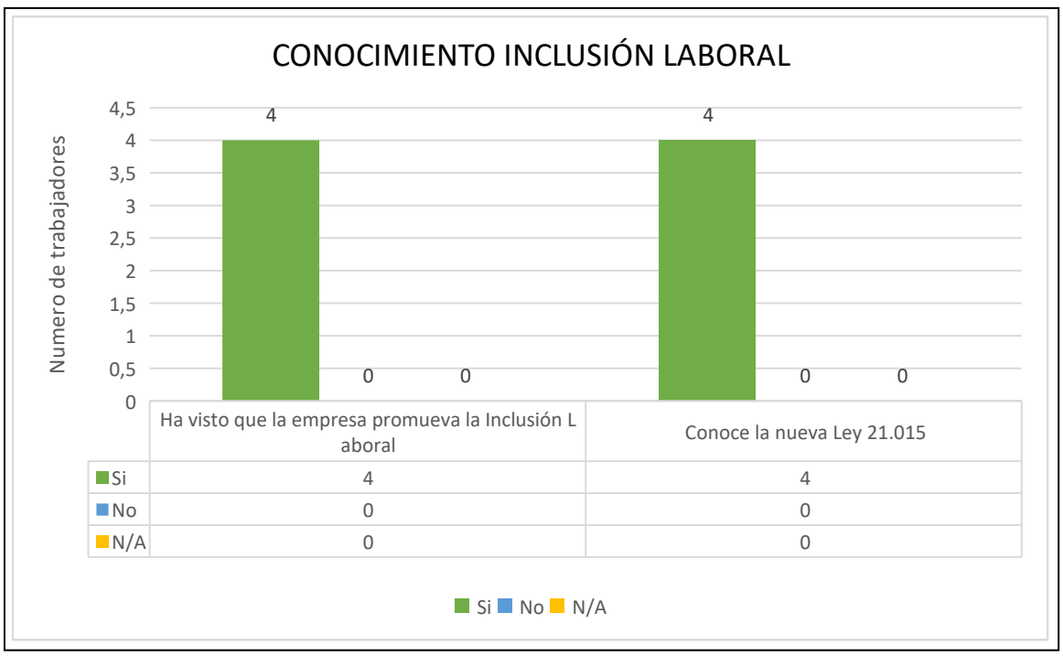
➢ Punto 2: Infraestructura

Por otro lado, los lugares de trabajo tienen las características adecuadas para que ellos puedan realizar de forma correcta sus actividades laborales, ayudando a la meta de trabajo y beneficiando a los colaboradores a la permanencia en el puesto de trabajo; asimismo, todos los trabajadores están de acuerdo a que la organización cumple totalmente con una correcta estructura para que estos puedan desplazarse de forma correcta, contando con rampas, baños para discapacitados e instalaciones que satisfacen las necesidades básicas para estos.



- Punto 3: Conocimiento

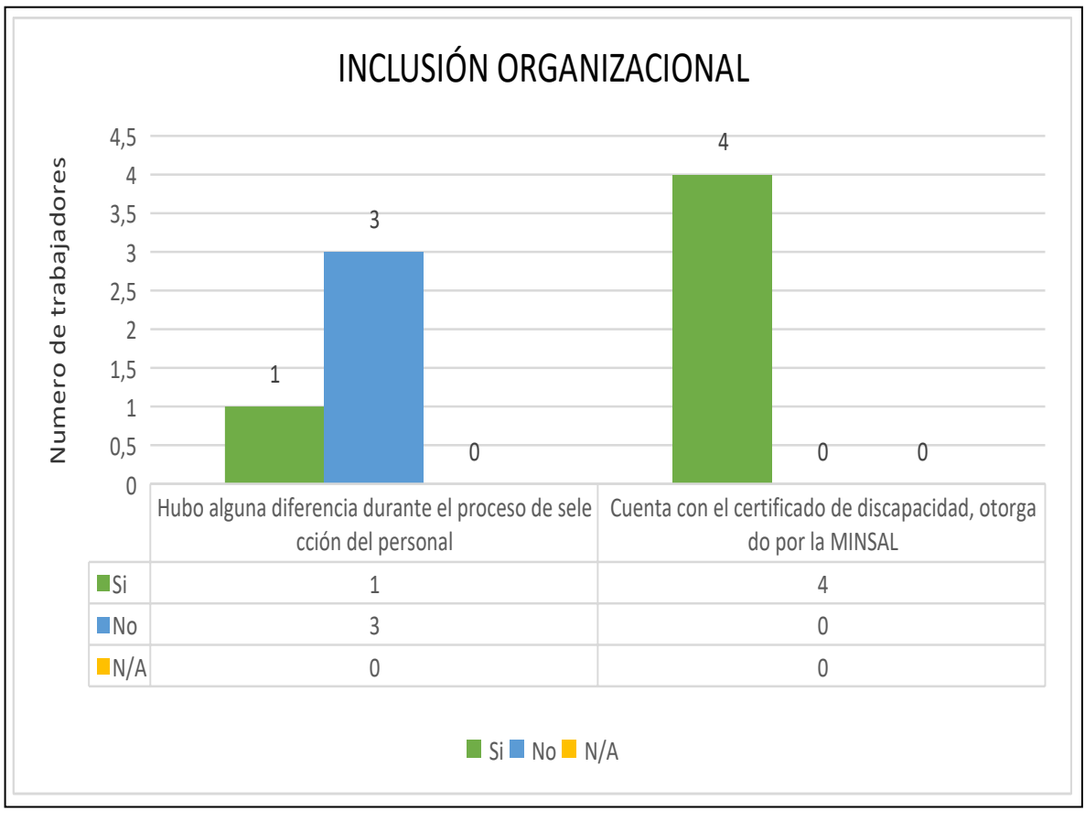
Los trabajadores señalan que la empresa inculca a sus trabajadores a conocer más de la inclusión, ayudando a fomentar a una cultura más inclusiva, disminuyendo acciones que representen una discriminación para el personal con discapacidad, gracias a esto se ha hecho saber al personal, la nueva ley 21.015 lo que traerá una amplia gama de personas, a las cuales se les debe satisfacer todas sus necesidades, para mejorar los resultados empresariales.



➢ Punto 4: Inclusión Organizacional

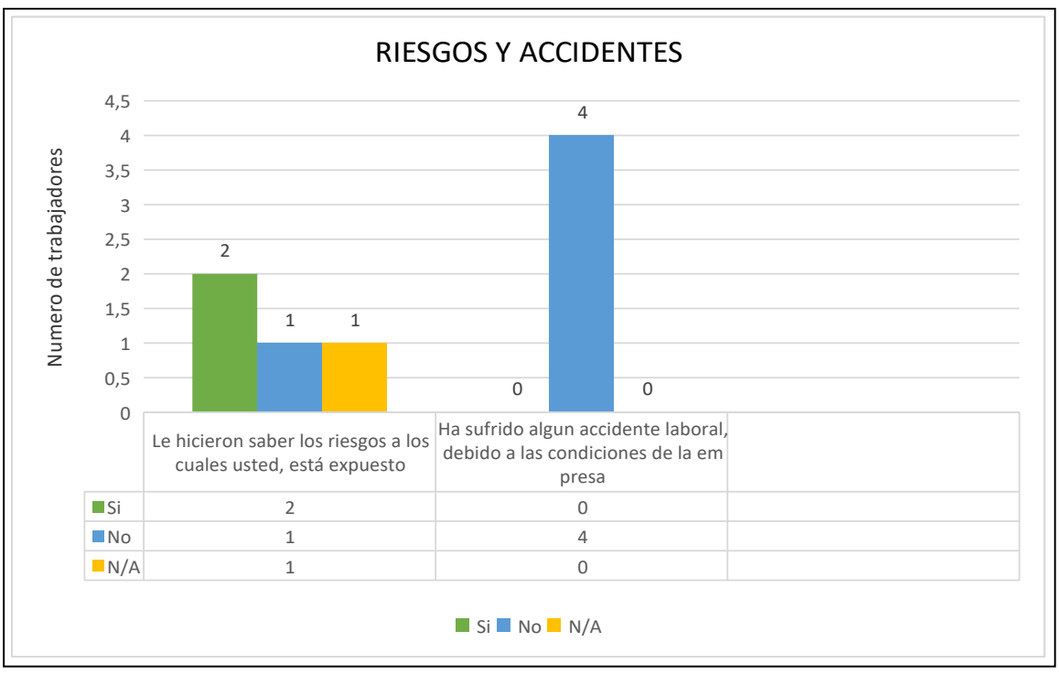
Al consultar el modo de proceso de selección del personal, los trabajadores indicaban que consistía en el mismo modo que se les hacía a los postulantes que no contaban con discapacidad, para ellos no fue un problema de que tuvieran discapacidad física, no les impidió lograr pertenecer a la empresa, excepto un colaborador que si se sintió valorado de forma distinta a las demás personas.

Para que estos pudieran pertenecer a la empresa, deben contar con la correcta certificación otorgada por el registro civil, donde antes debe ser declarado por la respectiva comisión de medicina preventiva e invalidez.



➢ Punto 5: Riesgos y Accidentes

Los trabajadores al responder la encuesta comentaban algunos que no le habían hecho saber los riesgos a los cuales están expuestos, lo cual es una problemática, ya que una persona con discapacidad está más vulnerable a ser afectado por un accidente, lo que traerá problemas para la persona y para la organización.
Aunque no todos los trabajadores afirmaban que habían sido advertidos de los riesgos a los cual estos estaban expuestos, ninguno de estos ha sufrido un accidente laboral dentro de la empresa.



Es confortable que varios puntos de la encuesta hayan sido respondidos de forma positiva, ya que todos los trabajadores se sienten a gusto en el lugar de trabajo, significando que la empresa esta con las características adecuadas para enfrentar el nuevo mundo laboral que se está viviendo hoy en día, gracias a la nueva ley 21.015, promulgada en el mes de Abril del año 2018, que promueve a las empresas contar con dotación de personal con discapacidad sin que sufran ningún tipo de discriminación.

La organización cumple en todas las áreas para el bienestar de sus colaboradores, pero aún existen puntos el cual, si se trabajaran, ayudarían aún más la conformidad del trabajador con la empresa, tales como que baños para discapacitados, sean solamente exclusivos para estos y con la accesibilidad adecuada, ya que por motivos de que trabajadores sin discapacidad la ocupan, dificultando el uso correcto de estos.

La empresa cuenta con accesos que facilitan la movilidad de todos sus trabajadores dentro de sus instalaciones, pero fuera de estas, el estado es deplorable sobre todo en temporada de invierno, cuando comienzan las lluvias, el sistema de aguas lluvias de la calle no cumple su función, hacienda que se acumule agua y logrando que el personal de la empresa se tenga que mojar, ya que el único método de mejora es una rampa de madera.

Para un trabajador sentirse importante dentro de su organización es de vital importancia, ya que ayuda en su rendimiento y su bienestar, para lograr esto es necesario que se dé la oportunidad de crecer dentro de la empresa, otorgando ascensos o puestos de trabajos que se destaquen sobre los demás, a las personas que se le realizó la encuesta varias mencionaban esto como mejora dentro de la organización.

No son puntos que requieran un gran trabajo, pero si se trabajaran, harían de una empresa más inclusiva de lo que ya es.

Capitulo IV:

Desarrollar un Plan de Acción

1. **Fundamentación**

El presente plan de acción fue desarrollado para promover la inclusión laboral dentro de la organización Transcom Worldwide, con la finalidad de cumplir con la nueva ley N ° 21.015 y además disminuir el porcentaje de desempleo que presentan las personas con discapacidad.

2. Alcance

El plan de acción está enfocado a las personas que presentan discapacidad física, pertenecientes a todas las áreas de la organización; sin embargo, debe ser involucrado todo el personal de Transcom con el fin de participar y estar informado en los puntos destacados, que a ellos también los beneficiarán.

3. Objetivos

Objetivo General

Implementar un plan de acción en beneficio de la inclusión laboral, con un 100% de cumplimiento en las actividades, con una duración de 3 años.

Objetivos Específicos

- Generar un compromiso y una participación de las autoridades de la empresa en las actividades inclusivas.
- Promover una cultura organizacional inclusiva, con un resultado en la percepción y efectividad superior al año anterior 2017.
- Gestionar una conexión fuera de la organización, para solucionar el sistema de aguas lluvias.

4. Funciones y Responsabilidad

Gerente General

- Representar a la empresa, dando la autorización para implementar el plan de acción.
- Otorgar los recursos necesarios para la correcta ejecución del plan de acción.
- Velar por el cumplimiento de las normativas y reglamentos vigentes.
- Actuar en coherencia con los valores organizacionales.

Departamento de Prevención de Riesgos

- Presentar asesoría a la organización, para la interpretación y actualización de las materias legales, establecidas para el beneficio de la inclusión laboral.
- Dar a conocer el presente plan de acción a todos los trabajadores de la empresa.
- Tener un registro de todas las actividades que se desarrollan con los trabajadores, donde quedará expresado nombre, run, temas a tratar, firma y huella.
- Realizar las modificaciones necesarias al plan de acción cuando sea requerido.

Trabajadores

- Conocer el plan de acción, respetando, cumpliendo y participando de lo establecido.
- Participar de forma activa de las actividades para mejorar la cultura inclusiva dentro de la organización.

5. Propuesta

5.1 Comprometer a las autoridades a generar medidas inclusivas

5.1.1. Generar compromiso

ACTIVIDAD N°1	
NOMBRE	**COMPROMISO DE LA AUTORIDAD**
OBJETIVO	Generar un compromiso a través de un documento escrito el cual estará dirigido a las autoridades de la empresa Transcom para aportar y generar medidas inclusivas que beneficien el bienestar y salud de los trabajadores.
DESCRIPCIÓN	Se realizará una carta la cual estará centrada en el compromiso de la empresa para con la inclusión laboral de personas con discapacidad, en vías de generar nuevos avances, medidas y actividades para fomentar una cultura inclusiva, donde se dejará registro de los puntos a los cuales la empresa se compromete a través de la firma y huella de la autoridad máxima.
ALCANCE	Esta actividad está dirigida a Alejandro Menjura, Gerente General de Transcom.
RESPONSABLES	Gerente General: • Revisar, aprobar y firmar la carta, generando el compromiso por escrito. Departamento de Prevención de Riesgos Laborales: • Redactar y modificar la carta velando el correcto entendimiento de los puntos.
PLAZOS	El tiempo estimado para llevar a cabo esta actividad es de dos semanas desde la creación de la carta de compromiso, para la revisión y la aprobación de ésta, para luego tener la autorización de ejecutar las demás actividades.
METODOLOGÍA	A través de una carta confirmando el compromiso del Gerente general, de las nuevas actividades a favor de la inclusión laboral, respaldándolo por su firma y huella.
RECURSOS	Hoja de carta Tinta impresa
VALORIZACIÓN	Resmas de Hoja Carta: Líder $ 2.990 Cartucho BROTHER TN-450 ALTO RENDIMIENTO $44.108
EVALUACIÓN	Se llevará a cabo a través de la firma correspondiente y la conservación del documento.

Transcom

Concepción: _____ de _____ del _____

Yo Alejandro Menjura, Gerente General, en representación de la empresa Transcom Worldwide, ubicada en Janequeo 2212 Octava Región, Chile, me comprometo a:

1. Cumplir con lo establecido en la Ley 21.015 de Inclusión Laboral, respetando lo estimulado en su totalidad.

2. Revisar y aprobar las actividades dispuestas en materia de inclusión Laboral desarrolladas por el Departamento de Prevención de Riesgos con la finalidad de promover una cultura organizacional inclusiva y a su vez aprobar la entrega de recursos financieros para la ejecución de dichas actividades.

3. Promover instancias de comunicación para responder a las necesidades de los trabajadores.

Atentamente:

_____

Alejandro Menjura

5.1.2. Política de Inclusión Laboral

ACTIVIDAD N°2	
NOMBRE	**POLÍTICA DE INCLUSIÓN LABORAL**
OBJETIVO	Generar una Política nueva enfocada netamente en la inclusión laboral, que reúna los puntos fundamentales de la ley 21.015
DESCRIPCIÓN	En base a la nueva ley de inclusión laboral, se redactará una política que servirá como guía para los trabajadores con el fin de mejorar el bienestar de las personas que cuentan con discapacidad dentro de la organización; esta política será la base la guía para generar un ambiente inclusivo, fomentar el respeto y la equitatividad dentro de la organización. Esta Política se incorporará a la empresa enmarcada, en un lugar visible y destacable, para que todos tengan opción a conocerla.
ALCANCE	Esta actividad está dirigida para todos los trabajadores de la empresa Transcom.
RESPONSABLES	Gerente General: • Revisar y aprobar el presente documento. • Aprobar la entrega de recursos para la ejecución física de la Política de Inclusión Laboral. Área de Finanzas: • Entregar el financiamiento aprobado con anterioridad, para la ejecución física del documento. Prevención de Riesgos Laborales: • Desarrollar y modificar la Política de Inclusión Laboral cuando se estime conveniente. • Dar a conocer la nueva Política a toda la organización. Trabajadores: • Conocer y respetar lo estipulado en la Política de Inclusión Laboral
PLAZOS	El plazo de ejecución será de un mes, donde se realizarán modificaciones si fuera requerido por el Gerente General, para posteriormente desarrollar la actividad.

METODOLOGÍA	Se realizará a través de un documento impreso, el cual será enmarcado y puesto en un lugar visible para que los trabajadores tengan el conocimiento de lo estipulado en la nueva política de Inclusión Laboral.
RECURSOS	➢ 2 resmas de hojas ➢ Tinta Color Negra ➢ Marco
VALORIZACIÓN	Resmas de Hoja Carta: Líder $ 2.990 x 2 = $5.980
EVALUACIÓN	Se llevará a cabo a través de firma correspondiente y a la vez la ejecución presencial del documento en un lugar visible.

Transcom

POLÍTICA DE INCLUSIÓN LABORAL

Transcom es una empresa que busca la excelencia, por lo cual se compromete a regirse en ámbitos de prevención de riesgos laborales, legales, y de la misma forma con sus trabajadores, como con sus clientes. En materia de Inclusión Laboral, esta empresa se ha propuesto generar mejoras para mantener buenas y equitativas condiciones para sus trabajadores.

Transcom en base a la Ley 21.015 se compromete a:

- Prohibir todo acto de discriminación arbitraria que se traduzca en exclusiones o restricciones.
- Contratar o mantener contratados al menos 1% de personas con discapacidad, dentro de sus instalaciones.
- El personal con discapacidad deberá contar con la calificación y certificación señaladas en el artículo 13 de la ley N ° 20.422.
- Si la empresa no puede cumplir con el porcentaje de personal discapacitada deberá donar a proyectos o programas de asociaciones de capacitación laboral.
- Efectuar acción educativa en Prevención de Riesgos y promoción de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores con discapacidad.
- El experto en prevención a cargo debe realizar informes semestralmente de reconocimiento y evaluación de accidentes y enfermedades profesionales.

Gerernte General Alejandro Menjura

5.1.3. Manual de Inclusión Laboral

ACTIVIDAD N°3	
NOMBRE	**MANUAL DE INCLUSIÓN LABORAL**
OBJETIVO	Desarrollar un manual para incentivar la Inclusión Laboral dentro de la empresa y a la vez generar obligaciones y modificaciones en función de mejorar la cultura organizacional y las condiciones de trabajo para las personas de discapacidad.
DESCRIPCIÓN	El presente manual de Inclusión Laboral se crea con la finalidad de formar parte primordial de los recursos de la empresa; esto con el fin de generar beneficios dentro del equipo humano de la organización, buscando fomentar una cultura inclusiva, el respeto y aceptación entre pares y a la vez cumplir con lo dispuesto en la nueva Ley 21.015, la cual busca incentivar la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral.
ALCANCE	Esta actividad está dirigida a todos los trabajadores de la empresa.
RESPONSABLES	Gerente General: • Revisar y aprobar dicho manual. • Aprobar la entrega de recursos para la ejecución física del Manual de Inclusión Laboral. Área de Finanzas: • Entregar el financiamiento aprobado con anterioridad, para la ejecución física del documento. Prevencionista de Riesgos: • Desarrollar y agregar puntos que se estimen convenientes al manual, según las necesidades de la organización. • Informar y dar a conocer los puntos del Manual de Inclusión Laboral, resolviendo las dudas existentes. Trabajadores: • Conocer y cumplir con lo establecido en el manual.
PLAZOS	El plazo será de 2 meses, donde el prevencionista deberá desarrollar los puntos necesarios para beneficiar al personal indicado y donde deberá el Gerente General revisar y dar la autoridad de iniciar la entrega del manual.
METODOLOGÍA	Se conformará a través de un documento escrito, esto se le entregará a todo el personal, confirmando la recepción de esta a través de la firma y huella correspondiente.

RECURSOS	4 resmas de hojas Tinta color negra
VALORIZACIÓN	Resmas de Hoja Carta: Líder $ 2.990 x 4 = $11.960
EVALUACIÓN	La recepción de este documento será evaluada mediante un registro de entrega, donde se solicitará la firma, Rut y huella de los trabajadores.

Conforme a lo dispuesto por la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e Inclusión social de personas con discapacidad y también en la Ley 21.015, donde modifica y mejora ciertos artículos, enfocándose netamente en la inclusión al mundo laboral, se genera una relación directa con el presente manual, para asegurar el total cumplimiento de éstas.

- De acuerdo con el artículo 1 de la Ley 21.015, que modifica el artículo 45 de la Ley 20.422, se expresa; En las instituciones a que se refiere e inciso anterior, que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, a lo menos el 1% de la dotación anual deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalides de cualquier régimen Previsional. Las personas con discapacidad deberán contar con la calificación y certificación que establece esta ley. En conforme a lo establecido Transcom cuenta con alrededor de seis personas en situación de discapacidad, los cuales debido a su contratación pueden ir variando de acuerdo con las necesidades o requerimientos de la empresa; pero se buscará cumplir con el porcentaje estipulado; en el caso de tener un menor número de trabajadores se pondrá a disposición de nuevos cupos para los puestos de trabajo.

- Transcom basándose en el artículo 2 de la Ley 21.015 prohibirá toda acto de discriminación arbitrarias que se traduzca en exclusiones o restricciones, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades de trato en el empleo. Por lo tanto, cuando se produzcan este tipo de situaciones se velará por entregar apoyo a las personas involucradas a través de instancias de comunicación; teniendo en consideración las amonestaciones que la empresa decida, de acuerdo con la gravedad de la situación.

- La empresa otorgará a sus trabajadores las facilidades necesarias para asistir a sus controles médicos, exámenes y/o terapias, si estos así lo requieran mediante un documento físico, dando aviso como mínimo una semana, para la correcta coordinación de horarios; permitiéndoles salir del lugar de trabajo o llegar más tarde por no más de 3 horas, las cuales no se les descontarán.

- Se pondrá a disposición un estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, los cuales estarán demarcados con simbología en el suelo para identificarlos fácilmente, debiendo tener el tamaño adecuado, más ancho de lo normal, para que en caso de utilizar silla de rueda, pueda ser bajada a un costado del vehículo, debe estar ubicado lo más posible de los accesos; esto con la finalidad de disminuir el trayecto de desplazamiento hacia el lugar de trabajo; en caso de necesitar habilitar un estacionamiento más, se evaluará la situación.

- Se conformará un comité de inclusión, éste promoverá que las personas con Discapacidad otorguen opiniones sobre situaciones que se pueden mejorar o evitar en base a sus necesidades, se realizarán reuniones trimestralmente, donde se hablaran los puntos más importantes para desarrollar una correcta inclusión. Para formar este comité, se tendrá la participación de seis personas, dentro de los que estarán: un prevencionista de riesgos, un encargado de recursos humanos, cuatro trabajadores, de los cuales 2 presentan discapacidad física; para desarrollar lo anterior, se realizan invitaciones para la participación, estipulando que quienes participarán deben tener una antigüedad mínima de 2 años.

5.2 Cultura Organizacional Inclusiva

5.2.1 Material Didáctico ‘’ Díptico’’

ACTIVIDAD N°1	
NOMBRE	**MATERIAL DIDÁCTICO “DÍPTICO”**
OBJETIVO	Generar un material de apoyo de fácil comprensión, reuniendo la información adecuada en materia de inclusión laboral que se quiere dar a conocer.
DESCRIPCIÓN	Se realizará un folleto con la finalidad de introducir a los trabajadores al mundo de la inclusión laboral y a la vez social, entregándoles los puntos claves que deben conocer para ambientarse en el mundo; en el díptico se mencionaran puntos importantes como el correcto significado de discapacidad, puntos claves de la nueva ley 21.015, que favorece la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral, los beneficios tanto personales y las que se generan de forma interna en la empresa.
ALCANCE	Esta actividad está dirigida a todos los trabajadores de la empresa.
RESPONSABLES	Gerente General: • Revisión y aprobación de actividad. • Aprobar los recursos necesarios para la ejecución del díptico. Prevencionista de Riesgos: • Encargado de recaudar información relevante para la elaboración de dípticos • Dar a conocer el díptico a los trabajadores y promover el entendimiento de este. • Llevar un registro de entrega del material. Trabajadores: • Recibir y conocer el díptico, tomando en consideración lo expuesto en él.
PLAZOS	El plazo para esta actividad será de 1 mes, donde el encargado de reunir la información será el prevencionista, para así dar entender a los trabajadores el significado real de la inclusión laboral.
METODOLOGÍA	Se realizará un material fácil de entender sobre inclusión laboral, siendo entregado a cado uno de los colaboradores, confirmando la entrega de estos, con la ayuda de sus líderes de grupo, donde estos deben exigir la firma y huella del trabajador.

RECURSOS	2 resmas papel inkjet carta Tinta negra y de color
VALORIZACIÓN	Resma de papel Inkjet Carta 100HJ 100GR MATTE $ 6.140 x 2 = $ 12.280
EVALUACIÓN	Esta actividad será evaluada a través de un registro de entrega, el cual debe ser firmado por quienes lo reciban, además de su respectiva huella digital.

Un díptico es un folleto que constituye una herramienta promocional e informativa, permite dividir y ordenar la información en sus cuatro caras de forma tal que el mensaje sea mucho más comprensible, sencilla y rápida.

Cuando se pretende entregar información en una empresa, se deben evaluar los mecanismos a utilizar, a la vez, la recepción de estos, las horas predestinadas por la empresa a realizar actividades, los recursos determinados, entre otros; Debido a esto, uno de los elementos que se puede contemplar dentro de los factores evaluados, es realizar y entregar un díptico, debido a las condiciones de éste, no genera grandes gastos, ni requiere de un mayor tiempo de ejecución y la distribución es más eficaz. La información que se concentra en el díptico es lo primordial para enviar un correcto mensaje a las personas que recibirán el material, el contenido debe ser claro y resumido, con palabras llamativas y comprensibles, redundando en el tema a exponer.

5.2.2 Afiches Inclusivos

ACTIVIDAD N°2	
NOMBRE	**AFICHES INCLUSIÓN**
OBJETIVO	Generar afiches inclusivos para captar la atención de los trabajadores de una manera más sencilla y didáctica, fomentando la cultura inclusiva, invitándolos a participar y a informarse acerca de los temas de inclusión y discapacidad.
DESCRIPCIÓN	Se realizaron afiches con la ayuda de programas de computación que facilitan la creación de estos, acerca de la inclusión laboral o ahondar en temas de discapacidad. Existen tres afiches, los cuales abordan mensajes distintos: • El primer afiche entrega un mensaje sencillo, teniendo un slogan llamativo, el cual busca hacer comprender a las personas que deben hacerse partícipes de la inclusión laboral y a la vez los hace responsables de ello. • El segundo afiche tiene la finalidad de informar, teniendo como tema principal la nueva ley de inclusión laboral, dando a entender en resumidas palabras lo que establece; de esta manera, los trabajadores tienen la opción de conocer e informarse adecuadamente de los temas inclusivos. • El tercer afiche tiene la finalidad de invitar a los trabajadores a participar de la celebración del día internacional de la discapacidad. Estos afiches estarán en cada diario mural de la empresa, donde además se informará la presencia de ellos, para que todos puedan acceder a leerlos.
ALCANCE	Esta actividad está dirigido a cada trabajador de la organización.
RESPONSABLES	Gerente General: • Revisión y aprobación de actividad. • Aprobar los recursos necesarios para la ejecución de los afiches. Prevencionista de Riesgos: • Encargado de recaudar información relevante para la elaboración de los afiches. • Dar a conocer la presencia de los afiches a los trabajadores y promover el entendimiento de este.

	Trabajadores: • Conocer e informarse de los expuesto en los afiches.
PLAZOS	Cada 4 meses el Prevencionista deberá realizar diferentes tipos de afiches para dar información relevante, la cual ayudará a los trabajadores informarse de la inclusión y las actividades a favor de esta.
METODOLOGÍA	Se efectuarán afiches para dar avisos, entregar información y de incentivar la inclusión laboral dentro de la organización, donde estos serán colocados en lugares de fácil notoriedad y donde se aglomeren los grupos.
RECURSOS	1 resma de Papel Inkjet Carta 100HJ 100 GRMATTE Tinta de impresora
VALORIZACIÓN	Resma Papel Inkjet Carta 100HJ 100 GRMATTE $ 6.140
EVALUACIÓN	Se evaluará a través de la participación, de la satisfacción y que los trabajadores, a través de encuestas breves y precisas.

Este tipo de material es de fácil creación y de fácil acceso a la lectura, siendo un texto importante y relevante, los afiches ayudan a presentar las ideas de una manera rápida y creativa, frente a un gran número de personas. Los afiches pueden ser utilizados para diferentes fines, pero siempre entrega un mensaje con una intención, ya sea promoviendo un servicio o producto, informando sobre un tema en particular o utilizado como una invitación; el objetivo primordial es captar la atención del lector y a la vez convencerlo de lo expuesto.

- Afiche 1

LA INCLUSION
DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD
UN COMPROMISO
DE TODOS!!

- Afiche 2

NUEVA LEY 21.015
INCLUSIÓN LABORAL
Objetivo
Promover una inserción laboral eficaz de las personas con discapacidad.
Beneficios sociales
Mayor reconocimiento social de la empresa.
Mayor fidelidad y compromiso del trabajador hacia la empresa.
Enriquecimiento del capital humano de la empresa.
Empresas públicas y privadas que cuenten con 100 o más trabajadores y trabajadoras deberán contratar al menos el 1% de personas con discapacidad.
Se prohíbe todo acto de discriminación arbitraria, respetando la dignidad de las personas con discapacidad.
Las personas con discapacidad deberán contar con la calificación y certificación entregada por la COMPIN.

- Afiche 3

INCLUSIÓN LABORAL
3 DE DICIEMBRE
CELEBREMOS JUNTOS!!
EL DIA INTERNACIONAL
DE LA DISCAPACIDAD
NO + DESCRIMINACIÓN

5.3 Actividades Recreativas

5.3.1 Celebración día internacional de los derechos de las personas con discapacidad

ACTIVIDAD N°3	
NOMBRE	**CELEBRACIÓN DÍA DE LA DISCAPACIDAD**
OBJETIVO	Generar un sentimiento de valoración de los trabajadores que cuentan con discapacidad por parte de la organización.
DESCRIPCIÓN	Se celebrará el día de la discapacidad para hacer participar a toda la comunidad, brindando la oportunidad de promover actividades encaminadas a lograr el objetivo del disfrute pleno e igual de los derechos humanos y la participación en la sociedad de las personas con discapacidad.
ALCANCE	Esta actividad está dirigida a todos los trabajadores de la organización.
RESPONSABLES	Gerente General: • Revisar y aprobar dicho manual. • Aprobar la entrega de recursos para la ejecución física del Manual de Inclusión Laboral. Área de Finanzas: • Entregar el financiamiento aprobado con anterioridad, para la ejecución física del documento. Prevencionista de Riesgos: • Desarrollar y agregar puntos que se estimen convenientes al manual, según las necesidades de la organización. • Informar y dar a conocer los puntos del Manual de Inclusión Laboral, resolviendo las dudas existentes. Trabajadores: Conocer y cumplir con lo establecido en el manual
PLAZOS	Esta actividad se llevará a cabo durante un mes, desde el 3 de Noviembre hasta el día 3 de Diciembre.
METODOLOGÍA	Se avisará a cada grupo de trabajo con anticipación para generar ideas sobre la actividad. Se realizará actividades para promover la inclusión dentro de la organización.
RECURSOS	Sala para generar actividad Alcancías Hojas Tintas Lápices

VALORIZACIÓN	Resma Papel Inkjet Carta 100HJ 100 GRMATTE $ 6.140 Lápiz Pasta Bic Cristal Azul Pta. $100 x 30 = $3.000 Alcancías $3.000 x 2 = $ 6.000
EVALUACIÓN	Se evaluará la participación y la aceptación de la actividad a través de encuestas, dando la oportunidad de obtener nuevas ideas para un futuro.

La celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad se lleva a cabo el 3 de diciembre de cada año, teniendo por finalidad ayudar a entender las cuestiones relacionadas con la discapacidad, dentro de lo cual destaca, los derechos de las personas con discapacidad y los beneficios que se derivarían de la integración de estas personas en todos y cada uno de los aspectos de la vida, actualmente distinguiendo la inclusión laboral.

Las actividades por desarrollar se desempeñarán en las instalaciones

- Un mes antes de la celebración del día internacional de las personas con discapacidad, se pondrá en los diarios murales afiches alusivos a la celebración del 3 de diciembre, para recordar e incentivas a los trabajadores a la participación.

- Se realizará una colecta dentro de la organización en un periodo de anterioridad aproximadamente de un mes a la celebración del día de la discapacidad, con el apoyo de recursos humanos, lo recaudado será donado a alguna fundación que promueva la inclusión, la cual será elegida por los mismos trabajadores y se hará entrega el día 3 de diciembre.

- Se realizará una actividad grupal de reflexión, se separarán en equipos de trabajos y se les entregara un documento con una situación cotidiana que viven las personas con discapacidad y unas preguntas que deberán analizarlas y compartirlas con la finalidad de lograr una empatía entre equipos de trabajo.

5.4. Capacitación

Cuando en una empresa se presentan necesidades o problemas, estas deben ser abordadas adecuadamente, una de las medidas más utilizadas es la realización de capacitaciones, las cuales puedes responder a la mayoría de los temas de las organizaciones, como preventivos, sociales, informativos, entre otros; con la finalidad de instruir a los trabajadores, cuando surgen problemáticas de diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

La nueva ley de inclusión laboral puede generar modificaciones e incorporaciones a la organización y a la vez se presenta la necesidad de orientar, instruir, e informar a los trabajadores a cerca de ella; donde la capacitación es la medida perfecta para adaptarse a los cambios y cumplir con ellos.

ACTIVIDAD N°4	
NOMBRE	**CAPACITACIÓN "HABLEMOS DE INCLUSIÓN LABORAL"**
OBJETIVO	Dar a conocer conceptos e información en materia de inclusión laboral y a la vez promoverla.
DESCRIPCIÓN	Esta actividad se realizará con la finalidad de dar a conocer a todos los trabajadores información relevante acerca de la discapacidad y la inclusión laboral, que cada día se promueve aún más, involucrando temas como: diversos conceptos y datos que no se tienen claros o son desconocidos, incentivar a la no discriminación entre compañeros, mejorar la relación entre pares y a la vez mejorar la productividad empresarial.
ALCANCE	Esta actividad está dirigida a todos los trabajadores de la empresa.
RESPONSABLES	Prevencionista de Riesgos: • Desarrollar la capacitación, agregando puntos en materia de Inclusión Laboral. • Llevar a cabo la presentación, buscando informar y resolver dudas o consultas. • Registrar la asistencia a la capacitación. Trabajadores: • Asistir a la capacitación.
PLAZOS	El plazo de ejecución de esta actividad será de un año, donde se realizarán capacitaciones semanales con una duración de una hora.

METODOLOGÍA	Se realizará una capacitación a la semana, a cada grupo de trabajo, para concientizar sobre la inclusión laboral y a la no discriminación.
RECURSOS	➢ Sala de reunión ➢ Datas ➢ Hojas ➢ Tinta ➢ Lápices
VALORIZACIÓN	Resma Papel Inkjet Carta 100HJ 100 GRMATTE $ 6.140 Lápiz Pasta Bic Cristal Azul Pta. $100 x 30 = $3.000
EVALUACIÓN	La participación a la actividad será evaluada a través de un registro de asistencia y los conocimientos adquiridos en ella serán evaluadas a través de una evaluación por escrito.

5.5. Conexión para solucionar sistemas de aguas lluvias

5.5.1. Proyecto de aguas lluvias

De acuerdo con la evaluación de la empresa, en las observaciones pertinentes se dio a conocer una problemática existente en días de eventuales y continuas lluvias, la cual además de ser un comentario por parte de un trabajador, también fue observado durante las visitas a la empresa; esto se refiere a un evidente anegamiento en las calles Janequeo con Ventus debido a las inundaciones que provocan las lluvias, siendo de mayor magnitud durante los meses de mayo a Julio.

La ley N ° 19.525 que regula sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias expresa en su Artículo 1º.- “El Estado velará porque en las ciudades y en los centros poblados existan sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias que permitan su fácil escurrimiento y disposición e impidan el daño que ellas puedan causar a las personas, a las viviendas y, en general, a la infraestructura urbana” para aquello responsabiliza al SERVIU (Servicio de Vivienda y Urbanismo) y al Ministerio de Obras Públicas, la ejecución de obras de menor envergadura.

Para ahondar acerca del tema en cuestión, realizamos una visita a la Municipalidad de Concepción, especifica mente al departamento de Aguas Lluvias, donde pudimos obtener información y bases de cómo actuar frente a esta situación.

De acuerdo a lo comentado, para logar una mejor solución, como primera opción la empresa deberá tener contacto con la junta de vecinos de dicha población para que, en conjunto realicen una petición de mejoramiento urbano de los sistemas de aguas lluvias, para evitar inundaciones, ésta debe ser entregada a la municipalidad de Concepción, para que a su debido tiempo y de acuerdo a las prioridades ciudadanas, se considere realizar un proyecto y ejecutarlo, realizando primeramente un diseño de las necesidades y posteriormente buscar las fuentes de financiamiento, las cuales pueden ser a nivel municipal o regional; aprobado el financiamiento se realiza un convenio de traspaso de recurso donde el SERVIU o la Municipalidad llama a licitación para ejecutar las obras.

Como segunda opción la empresa con la junta de vecinos, pueden contratar un Ingeniero, con sus propios medios y recursos, para evaluar las necesidades del lugar, donde éste realizará el diseño del proyecto, para luego ser presentado a la Municipalidad, donde los tiempos de evaluación se acortan, y si es aceptada, solo deberán buscar las fuentes de financiamiento necesario.

Realizar este acto, generaría un gran avance en materia de bienestar para las personas con discapacidad y en general para toda la comunidad y trabajadores, ya que son ellos los que sufren las incomodidades y las consecuencias de tener que transitar en esas condiciones.

Conclusiones

Para finalizar, nuestra investigación ha dado a conocer puntos importantes para el desarrollo adecuado de este trabajo de titulación, como lo es la descripción detallada de la organización aplicada por la institución en que se impulsó ésta.

Para lograr la mayor veracidad del tema escogido se respaldó con la ayuda de leyes nacionales e internacionales, donde se entregan las bases adecuadas para cumplir de forma correcta las exigencias demandadas por la empresa y como complemento se definieron conceptos claves en materia de inclusión laboral y discapacidad, que se han trascendido durante años.

Para obtener las propuestas a realizar en el plan de acción, se ejecutaron diferentes actividades logrando la información necesaria, conociendo las diferentes características de la organización, las virtudes y las falencias actuales, como también los comentarios dados por personal discapacitado perteneciente a la empresa.
Como recomendación, se sugiere medir constantemente la satisfacción y participación de los trabajadores cada año, con respecto a las actividades propuestas, desarrollando nuevas y variadas acciones para aumentar la cultura organizacional inclusiva.

Anexos

1. Anexo 1.

LISTA DE CHEQUEO : INCLUSIÓN LABORAL

EMPRESA:	TRANSCOM Worldwide Chile
DIRECCIÓN:	Janequeo 2212
RESPONSABLE:	

NOMBRE: Margot Jorquera J.	FECHA: 28/06/18
RUN: 11897070-5	FIRMA: [signature]

DESCRIPCIÓN	SI	No	N/A
1. Presenta baños exclusivos para personal con discapacidad	✓		
2. Cuenta con rampas de acceso	✓		
3. Modulos de trabajo adecuados	✓		
4. Distrubución de materiales o equipos a una altura correspondiente	✓		
5. Facil acceso a los distintos espacios (casino, descanso,recepcion,etc)	✓		
6. Cuenta con estacionamientos exclusivos para discapacitados	✓		
7. Las puertas son de fácil acceso	✓		
8.Existen medidas anti-discriminación	✓		
9.Se entregan apoyos fisicos para dar a conocer temas de discapacidad o inclusión		✓	
10. Presenta señalizació visible y clara			
11. Los documentos presentan item de inclusión o enfoque hacia la discapacidad	✓		
12. Se realiza capacitaciones especificas para personas con discapacidad		✓	
13.Se realiza una evaluación de las necesidades de los puestos de trabajo	✓		
14.Se exige certificación de discapacidad al momento de la contratación	✓		

Observaciones:
Consuter si es obligatorio en las empresas privadas, mantener un estacionamiento pa
Uso Exclusivo para personas con discapacidad.-
NORMATIVA ?

2. Anexo 2.

LISTA DE CHEQUEO : INCLUSIÓN LABORAL

EMPRESA:	TRANSCON
DIRECCIÓN:	
RESPONSABLE:	

NOMBRE:	FECHA:
RUN:	FIRMA:

DESCRIPCIÓN	SI	No	N/A
1. Presenta baños exclusivos para personal con discapacidad	✓		
2. Cuenta con rampas de acceso	✓		
3. Modulos de trabajo adecuados	✓		
4. Distrubución de materiales o equipos a una altura correspondiente	✓		
5. Facil acceso a los distintos espacios (casino, descanso,recepcion,etc)	✓		
6. Cuenta con estacionamientos exclusivos para discapacitados	✓		
7. Las puertas son de fácil acceso	✓		
8.Existen medidas anti-discriminación		✓	
9.Se entregan apoyos fisicos para dar a conocer temas de discapacidad o inclusión		✓	
10. Presenta señalizació visible y clara	✓		
11. Los documentos presentan item de inclusión o enfoque hacia la discapacidad	✓		
12. Se realiza capacitaciones especificas para personas con discapacidad		✓	
13.Se realiza una evaluación de las necesidades de los puestos de trabajo	✓		
14.Se exige certificación de discapacidad al momento de la contratación	✓		
Observaciones:			

- **ENCUESTA A TRABAJADORES**

Anexo 3.

ENCUESTA INCLUSIÓN LABORAL			
EMPRESA:			
DIRECCION:			
RESPONSABLE:			
NOMBRE: Anonimo	FECHA:		
RUN:	FIRMA:		
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1. ¿Siente que está en un ambiente inclusivo?	✓		
2. ¿Su puesto de trabajo le permite realizar sus actividades de forma correcta?	✓		
3. ¿La infraestructura de la empresa le permite desplazarse y realizar sus actividades de forma correcta?	✓		
4. ¿Se genera discriminación dentro del lugar de trabajo?		✓	
5. ¿Ha visto que la empresa promueva la inclusión laboral?	✓		
6. ¿Conoce la nueva ley 21.015 de inclusión laboral?	✓		
7. ¿Hubo alguna diferencia durante el proceso de selección del personal?		✓	
8. ¿Cuenta con el certificado de discapacidad, otorgado por la MINSAL?	✓		
9. ¿Le hicieron saber los riesgos a los cuales usted, está expuesto?			✓
10. ¿Ha sufrido algun accidente laboral, debido a las condiciones de la empresa?		✓	
OBSERVACIONES:			

3. Anexo 4.

ENCUESTA INCLUSIÓN LABORAL			
EMPRESA:			
DIRECCION:			
RESPONSABLE:			
NOMBRE: Anonimo	FECHA: 09/07		
RUN:	FIRMA:		
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1. ¿Siente que está en un ambiente inclusivo?	X		
2. ¿Su puesto de trabajo le permite realizar sus actividades de forma correcta?	X		
3. ¿La infraestructura de la empresa le permite desplazarse y realizar sus actividades de forma correcta?	X		
4. ¿Se genera discriminación dentro del lugar de trabajo?		X	
5. ¿Ha visto que la empresa promueva la inclusión laboral?	X		
6. ¿Conoce la nueva ley 21.015 de inclusión laboral?	X		
7. ¿Hubo alguna diferencia durante el proceso de selección del personal?	X		
8. ¿Cuenta con el certificado de discapacidad, otorgado por la MINSAL?	X		
9. ¿Le hicieron saber los riesgos a los cuales usted, está expuesto?	X		
10. ¿Ha sufrido algun accidente laboral, debido a las condiciones de la empresa?		X	
OBSERVACIONES: Hoy en dia hemos visto cosas que son increible en contratar a personas con discapacidad diferente ni petición seria que hagamos capacitacion de la inclusión para conocer mas de ellas.			

4. Anexo 5.

ENCUESTA INCLUSIÓN LABORAL			
EMPRESA:			
DIRECCION:			
RESPONSABLE:			
NOMBRE: ANONIMO	FECHA: 08/07		
RUN:	FIRMA:		
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1. ¿Siente que está en un ambiente inclusivo?	X		
2. ¿Su puesto de trabajo le permite realizar sus actividades de forma correcta?	X		
3. ¿La infraestructura de la empresa le permite desplazarse y realizar sus actividades de forma correcta?	X		
4. ¿Se genera discriminación dentro del lugar de trabajo?		X	
5. ¿Ha visto que la empresa promueva la inclusión laboral?	X		
6. ¿Conoce la nueva ley 21.015 de inclusión laboral?	X		
7. ¿Hubo alguna diferencia durante el proceso de selección del personal?		X	
8. ¿Cuenta con el certificado de discapacidad, otorgado por la MINSAL?	X		
9. ¿Le hicieron saber los riesgos a los cuales usted, está expuesto?	X		
10. ¿Ha sufrido algun accidente laboral, debido a las condiciones de la empresa?		X	
OBSERVACIONES: MAS OPORTUNIDAD DE ASCENSO EN PERSONAS CAPACIDADES DIFERENTES, ACCESO A BAÑOS PARA PERSONAS EN SILLA DE RUEDAS DE USO PERSONAL, AFUERA INUNDACION DEL AREA.			

5. Anexo 6.

ENCUESTA INCLUSIÓN LABORAL			
EMPRESA:			
DIRECCION:			
RESPONSABLE:			
NOMBRE: ANONIMA.	FECHA:		
RUN:	FIRMA:		
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1. ¿Siente que está en un ambiente inclusivo?	/		
2. ¿Su puesto de trabajo le permite realizar sus actividades de forma correcta?	/		
3. ¿La infraestructura de la empresa le permite desplazarse y realizar sus actividades de forma correcta?	/		
4. ¿Se genera discriminación dentro del lugar de trabajo?		/	
5. ¿Ha visto que la empresa promueva la inclusión laboral?	/		
6. ¿Conoce la nueva ley 21.015 de inclusión laboral?	/		
7. ¿Hubo alguna diferencia durante el proceso de selección del personal?		/	
8. ¿Cuenta con el certificado de discapacidad, otorgado por la MINSAL?	/		
9. ¿Le hicieron saber los riesgos a los cuales usted, está expuesto?		/	
10. ¿Ha sufrido algun accidente laboral, debido a las condiciones de la empresa?		/	
OBSERVACIONES:			

Anexo 7. Evaluación Capacitación ‘’ Hablemos de Inclusión’’

Transcom

Nombre:	Rut:
Fecha:	Firma:
1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR INCLUSIÓN LABORAL?	
a) Es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad	
b) Ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad, dejando atrás la discriminación.	
c) Presentar dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes.	
2. ¿QUÉ NOS DA A CONOCER LA LEY 21.015?	
a) Se establece una cuota en un número no menor al 1% en empresas con más de 100 funcionarios o trabajadores, para personas con discapacidad.	
b) Se contará con garantías en los procesos de selección laboral del Estado.	
c) Se prohíbe todo acto de discriminación arbitraria	
d) Todas las anteriores	
3. ¿QUIÉNES SE VEN BENEFICIADOS CON LA LEY 21.015?	
a) Personas con su clasificación y certificación de discapacidad	
b) Personas con su registro nacional de discapacidad	
c) Personas Asignatarias de una Pensión de Invalidez	
d) Todas las anteriores	
4. ¿CUÁLES SON LAS RECOMENDACIONES PARA APLICAR LA INCLUSIÓN?	
a) Considerar las aptitudes y habilidades profesionales	
b) Prestar atención a la persona, no a la discapacidad.	
c)Emplear un lenguaje acorde a la discapacidad.	
d) Todas las anteriores	

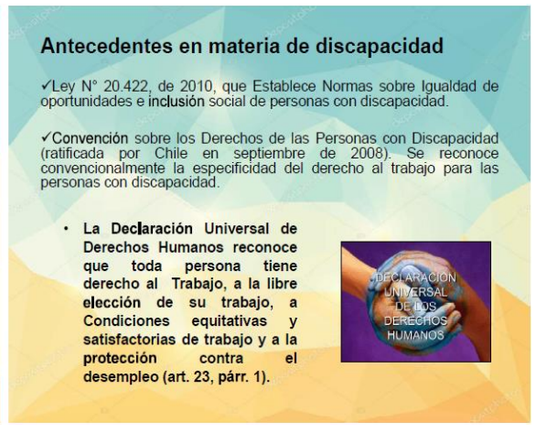
Anexo 8. Registro de Actividad

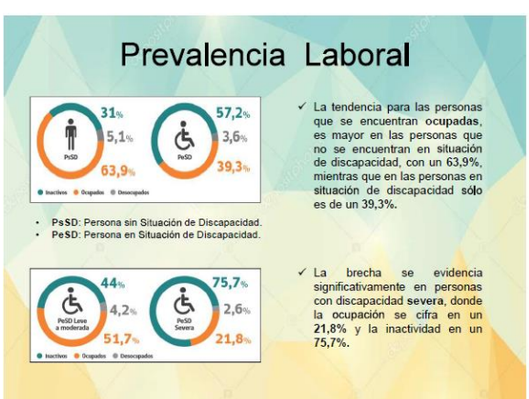
Transcom

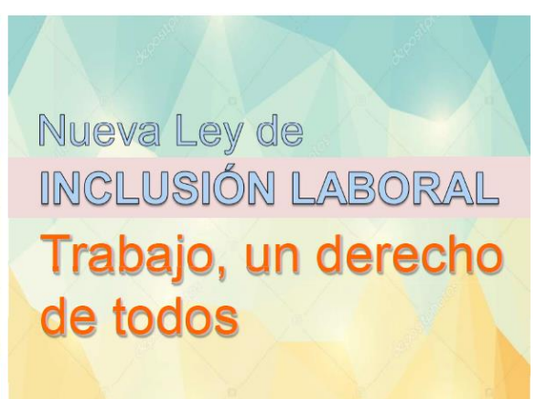
Nombre de la Actividad:			
Tipo de actividad:			
Nombre del Relator:		**Firma:**	
Fecha:	**Lugar:**	**Inicio:**	**Fin:**
Temas Tratados			

Nº	**Rut**	**Nombre y Apellido**	**Empresa**	**Firma**
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Anexo 9. Capacitación Inclusión Laboral







LEY N°21.015

Objetivo: Promover una inserción laboral eficaz de las personas con discapacidad.

Temas Abordados

- ✓ Se establece un **sistema de inclusión laboral** y una cuota en un número no menor al **1% de la dotación** de personal para personas con discapacidad, o asignatarios de pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en organismos públicos y empresas con más de 100 funcionarios o trabajadores.
- ✓ Se **prohíbe todo acto de discriminación arbitraria**, que se traduzca en exclusiones basadas en motivos de discapacidad. Junto a lo anterior, se modifica de la edad límite para suscribir contrato de aprendizaje con personas con discapacidad, la cual se fija en 26 años
- ✓ Se incorpora formalmente la obligación de los Ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Desarrollo Social de evaluar conjuntamente su cumplimiento cada 4 años.
- ✓ Las personas con discapacidad contarán con garantías en los procesos de selección laboral del Estado.

Personas Beneficiarias con la Ley de Inclusión Laboral

1. Personas con Discapacidad

- Calificación y certificación de discapacidad entregada por la COMPIN
- Registro Nacional de Discapacidad (RND)

2. Personas Asignatarias de una Pensión de Invalidez

- DL 3.500 de 1981
- Ley 16.744
- Antiguos Regímenes Previsionales
- Sistema Pensiones Solidarias

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las PcD incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden ver limitada su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

- La discapacidad no es más que una diferencia, como el género o la raza.
- Tener una discapacidad no es ni bueno ni malo: simplemente forma parte de lo que cada persona es.
- Para la integración es preciso cambiar las sociedades, en especial las normas existentes, las actitudes de las personas en lo que respecta a la discapacidad, e incluso los edificios (a fin de hacerlos más accesibles).
- Las personas con discapacidad se ven a menudo privadas de sus derechos, al igual que sus familias.

Dificultades para la Inclusión Laboral

✓ **Cultura y Prejuicios**

- "Son poco cumplidoras y faltan mucho al trabajo por enfermedad".
- "Mis clientes pueden incomodarse al tratar con estas personas".
- "Mis trabajadores pueden tener problemas de comunicación con ellos".
- "El entorno del trabajo en mi empresa es demasiado peligroso, lo que puede agravar la condición de la persona".

✓ **Barreras del Entorno**

- Ciudades poco amigables, alejadas del diseño universal
- Espacios de trabajo no accesibles
- Edificios de uso público no permiten ingreso
- No existe transporte público accesible que permita el traslado de las PeSD
- Impedimentos para expresión y recepción de mensajes (selección excluyente)

¿Por qué contratar personas con discapacidad?

- Es **beneficiosa y rentable** en términos económicos y humanos.
- La mayoría de las PcD tienen un rango de habilidades que las capacitan para **realizar múltiples actividades** independientemente de la discapacidad que tengan.
- Al haber tenido mayores dificultades para acceder a un trabajo, muestran un nivel de **motivación elevado** y su **productividad** y **calidad en el trabajo** es comparable al resto de trabajadore y en algunos casos, superior.
- Supone una notable **mejora en la imagen** a) social de la empresa ante los clientes, competidores y la b) sociedad en general.

Recomendaciones para aplicar la Inclusión Laboral

- Prestar atención a la persona, no a la discapacidad.
- Emplear un lenguaje acorde a la discapacidad.
- Adaptar las pruebas de selección.
- Considerar las aptitudes y habilidades profesionales
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Las personas con discapacidad, cuentan con las mismas habilidades y necesidades que deben ser satisfacidas.
- Hablar con respeto hacia las personas.
- Pregunte antes de ayudar.

Carta Gantt

Actividades		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Sep				Oct				Nov				Dic			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Carta de compromiso	Revision		X																																														
	Aprobación			X																																													
Politica de Inclusión Laboral	Revisión					X																																											
	Aprobación						X																																										
	Ejecución								X																																								
Manual de Inclusión Laboral	Revisión					X																																											
	Aprobación								X																																								
	Ejecución									X																																							
	Entrega											X																																					
Material didactico "Diptico"	Revisión													X																																			
	Aprobación														X																																		
	Ejecución															X																																	
	Entrega																X																																
Afiches Inclusivos	Revisión					X																X																X												
	Aprobación						X																X																	X										
	Ejecución									X																X																X								
Celebracion dia de la Discapacidad	Revision																																X																	
	Aprobación																																			X														
	Ejecución																																									X	X	X	X	X				
Capacitación	Revisión					X																																												
	Aprobación						X																																											
	Ejecución									X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf

A, A. G. (10 de Diciembre de 1948). *DerechosHumanos.net*. Obtenido de DerechosHumanos.net: http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm?gclid=EAIaIQobChMIg8yilNms3gIVChGRCh12-Q7zEAAYASAAEgLXE_D_BwE

Aspadex. (03 de Mayo de 2015). *La discapacidad a lo largo de la historia*. Obtenido de La discapacidad a lo largo de la historia: http://aspadex.org/la-discapacidad-a-lo-largo-de-la-historia/

Caja de Herramientas Comunitarias. (2018). Obtenido de https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal

Camila Andrea Jordan Laposto, R. G. (05 de Noviembre de 2018). *Código del Trabajo*. Obtenido de Código del Trabajo: http://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516_recurso_2.pdf

Carmen. (17 de Junio de 2011). *Overblog*. Obtenido de https://es.over-blog.com/Para_que_sirve_un_afiche_publicitario_y_como_disenarlo-1228321767-art235141.html

Chile, G. d. (10 de Febrero de 2010). *SENADIS*. Obtenido de SENADIS: https://www.senadis.gob.cl/

Concepto Definición. (2018). Obtenido de Concepto Definición: https://conceptodefinicion.de/infraestructura/

Consitución Política de la Pepública de Chile. (21 de Octubre de 1980). Obtenido de Consitución Política de la Pepública de Chile: https://www.camara.cl/camara/media/docs/constitucion_politica.pdf

Constitucion Republica del Ecuador. (13 de Julio de 2011). Obtenido de Constitucion Republica del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

diputados, C. d. (12 de Septiembre de 2018). *Ley general para la inclusion con personas con discapacidad*. Obtenido de Ley general para la inclusion con personas con discapacidad: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf

Ecuador, C. R. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Emprende Pyme. (2018). Obtenido de Emprende Pyme: https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html

Flores, J. (30 de Enero de 2017). *CeroAccidentes*. Obtenido de CeroAccidentes: http://www.ceroaccidentes.pe/dos-tipos-de-medidas-preventivas/

Fondo Nacional de Discapacidad. (2011). Obtenido de http://www.uchile.cl/portal/carpeta-de-prueba/79241/fondo-nacional-de-discapacidad-fonadis

Frigo, E. (Septiembre de 2018). *Foro de Seguridad*. Obtenido de http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm

Garcia, J. (20 de 12 de 2017). *Incluyeme.com*. Obtenido de Incluyeme: https://www.incluyeme.com/los-tipos-discapacidad-cuantas-existen/

Gore, J. M. (29 de Agosto de 2016). *Seccion de derechos en razon a discapacidad*. Obtenido de Seccion de derechos en razon a discapacidad: https://www.justice.gov/crt/secci-n-de-derechos-en-razon-discapacidad

Jimeno, R. G.-J. (2012). *PDCA Home*. Obtenido de PDCA Home: https://www.pdcahome.com/check-list/

Ley General para Personas con Discapacidad . (30 de Mayo de 2011). Obtenido de Ley General para Personas con Discapacidad : http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAF/DGA_Normas/Terminales/2._Ley_General_de_Inclusi%C3%B3n_de_las_Personas_con_Discapacidad.pdf

Ley sobre Estadounidenses con discapacidades. (1990). Obtenido de Ley sobre Estadounidenses con discapacidades: https://adata.org/factsheet/ada-overview-esp

Ministerio del Trabajo y Previsión social . (22 de Octubre de 2015). *Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. Obtenido de Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28650&r=2

MINSAL. (s.f.). Obtenido de MINSAL: http://www.minsal.cl/

ONU, A. g. (s.f.). *Humanium*. Obtenido de https://www.humanium.org/es/ddhh-texto-completo/#

Salinas, D. O. (09 de Marzo de 2015). *IntegradosChile.cl*. Obtenido de IntegradosChile.cl: http://www.integradoschile.cl/2015/03/09/contexto-historico-de-la-discapacidad-en-chile/

SENADIS. (2015). *I Encuesta Nacional de Discapacidad*. Obtenido de http://endisc.senadis.cl/

SENADIS. (2015). *II Estudio Nacional de Discapacidad*. Obtenido de II Estudio Nacional de Discapacidad: https://www.senadis.gob.cl/pag/355/1197/ii_estudio_nacional_de_discapacidad

sociales, D. g. (s.f.). *Enfoque de Discapacidad.* Lima, Peru.

Teletón. (2018). Obtenido de Teletón: https://www.teleton.cl/

Teletón. (2018). *Inclusion Laboral*. Obtenido de https://www.teleton.cl/teleton/que-hacemos/rehabilitacion-integral/area-psicosocioeducativa/inclusion-laboral/

Transcom. (2018). Obtenido de https://transcom.com/en

Unidas, A. G. (03 de Diciembre de 1982). *Programa de acción mundial para las personas con discapacidad*. Obtenido de http://www.insor.gov.co/descargar/programa_mundial_discapacidad_1982.pdf

Unidas, N. (03 de Diciembre de 1982). *Enable*. Obtenido de Enable: http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=500

Unidas, N. (04 de Octubre de 2018). *Biblioguías* . Obtenido de Biblioguías: https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=159510&p=1044547