



# ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

Manual De Autoinstrucción

**AUTOR: FELIPE GUSTAVO BUSTOS VERGARA, SOLICITUD DE REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL EN (DDI)  
339330 DEL 04/03/2020**

**ACUERDO COMERCIAL ENTRE EL AUTOR Y EL OTEC**

Nombre de usuario: \_\_\_\_\_

Organización \_\_\_\_\_

## ¿En qué consiste este manual de autoaprendizaje?

Dentro del ámbito empresarial es necesario tener siempre en cuenta una gran diversidad de aspectos para poder tener un desenvolvimiento óptimo de la empresa, por aprender las estrategias de inclusión y diversidad en el ámbito laboral es uno de los principales aspectos de cualquier empresa.


Al conocer las estrategias de inclusión y diversidad en el ámbito laboral se puede instruir al trabajador para que adopte las medidas necesarias y de esa manera no sufra ningún problema laboral en el futuro, ya que la empresa debe garantizar el bienestar de todos sus empleados.

Por ello te invitamos a conocer las estrategias de inclusión y diversidad en el ámbito laboral con mayor profundidad, las cuales se explicarán en este manual de autoaprendizaje para que puedas aplicarlas en tu lugar de trabajo.



## Tabla de contenido

<b>Módulo 1: Diversidad E Inclusión</b> .....	10
1.1 Contextualización .....	11
1.2 Importancia de la Inclusión y la Diversidad en la Sociedad .....	11
1.3 Principios Básicos .....	12
1.4 ¿Qué es la Diversidad? .....	14
1.5 Tipos de Diversidad .....	14
1.6 Faltas a la Diversidad.....	18
1.7 ¿Qué es la Inclusión? .....	24
1.8 Conceptos asociados a la Inclusión .....	25
1.9 ¿Qué es la Discapacidad?.....	28
1.10 Tipos de Discapacidad .....	29
1.11 Derechos de las Personas en Situación de Discapacidad .....	31
<b>Caso</b> .....	33
<b>Resumen</b> .....	34
<b>Módulo 2: Marco normativo de diversidad e inclusión laboral</b> .....	37
2.1 Normativa Internacional .....	38
2.2 Legislación Chilena .....	39
<b>Caso</b> .....	43
<b>Resumen</b> .....	44
<b>Módulo 3: Estrategias de inclusión y diversidad laboral</b> .....	45
3.1 Desafíos del Mercado Laboral Inclusivo .....	46
3.2 La Diversidad como un activo .....	46
3.3 Beneficios de la Inclusión y la Diversidad en el Trabajo .....	49
3.4 ¿Cómo Gestionar la Diversidad? .....	51
3.5 Estrategias de Comunicación.....	53
3.6 Pasos para la Inclusión Laboral.....	55



---

3.7 Estrategias de Apoyo para la Inclusión Laboral .....	58
3.8 Consejos para un Ambiente Laboral Inclusivo.....	59
3.9 Mitos y Prejuicios .....	60
3.10 Lenguaje Inclusivo.....	62
<b>Caso</b> .....	64
<b>Resumen</b> .....	65
<b>Glosario</b> .....	66



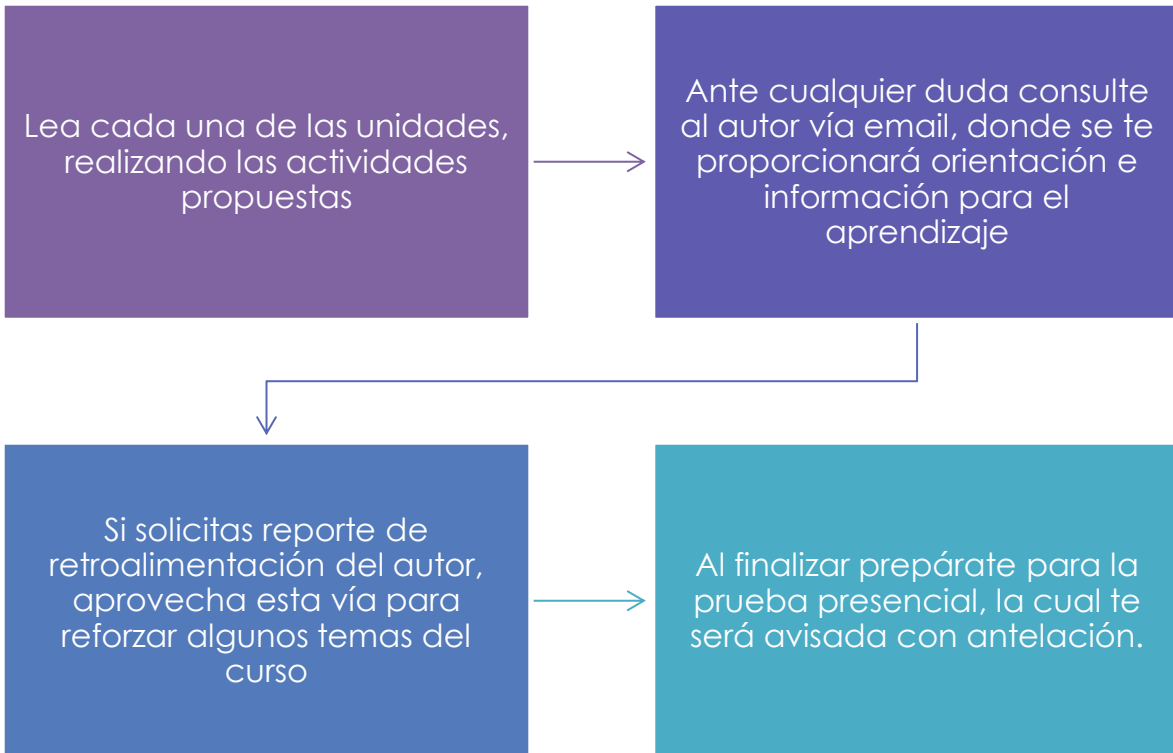
## Competencia a desarrollar:

Aplicar estrategias de inclusión y diversidad en el ámbito laboral respetando la normativa vigente y procedimientos adecuados

## Aprendizajes Esperados

- ✓ Identificar los lineamientos principales de inclusión y diversidad laboral de acuerdo a sus características.
- ✓ Describir el marco normativo de diversidad e inclusión laboral según situaciones de discapacidad
- ✓ Aplicar estrategias de inclusión y diversidad laboral según los procedimientos adecuados

## Algunas cuestiones interesantes a tener en cuenta...



## Algunas recomendaciones

Es necesario que dediques al menos 1 hora diaria, para leer y trabajar sobre los módulos . Si te es posible, 2 horas diarias, es mucho mejor

Para hacerlo más fácil, tienes que leer los módulos en orden correlativo, no pases a la siguiente página si no entiendes lo que has leído, es mejor que te demores más y preguntes cualquier duda al autor.

Es importante que leas detenidamente cada página y vayas realizando las actividades que se proponen.

**!!!Solicite ayuda de ser necesario!!!**

El responsable de respuestas tiene por objeto acompañarte en este proceso, por lo que te enviará información si la necesitas para seguir avanzando en el curso.

- ✓ Si tiene alguna duda con el manual o cualquier otro problema puede comunicarse con el responsable que habrá en la empresa en los horarios que le serán comunicados.
- ✓ La prueba final será rendida en lugar de trabajo de acuerdo con la fecha asignada por el responsable de la empresa.
- ✓ El responsable de la empresa será el encargado de hacerla llegar para su posterior corrección.

## Emprendiendo un nuevo viaje...

Ante todo, lo primordial es realizar una evaluación diagnóstica, debido a que esta revelará tus conocimientos en relación con el tema que nos aguarda en este manual, es decir, estrategias de inclusión y diversidad en el ámbito laboral.

Recuerda que solo es el punto de partida y luego puedas reconocer tus logros en este camino de la capacitación. Posteriormente deberás ir recorriendo el camino e irás avanzando módulo a módulo adquiriendo más conocimientos y practicando con las actividades y reflexiones propuestas, de modo tal de internalizar y aplicar lo que has aprendido en tu entorno laboral y maravillarte de las estrategias para prevenir cualquier enfermedad profesional.



**!!!El Resultado de este Viaje Depende solo de Ti!!!**

**Emprendamos el camino...**



## Ficha Del Participante

### Datos Laborales:

Nombre completo:.....

Cargo:.....

Área:.....

### Datos Personales:

Fecha de nacimiento:.....RUT.....

Dirección particular:.....

Comuna y ciudad:.....

Correo electrónico:.....

Teléfono:.....Celular:.....

### Datos Responsables Empresa:

Nombre completo:.....

Cargo:.....

Área:.....

Teléfono:.....Email.....

### Datos del responsable de respuesta:

Nombre completo:.....

Teléfono:.....Email.....



# Módulo 1: Diversidad e Inclusión

***Aprendizajes esperados:*** Identificar los lineamientos principales de inclusión y diversidad laboral de acuerdo a sus características.

## 1.1 Contextualización

La Sociedad Chilena está cambiando en distintos ámbitos. Las nuevas estructuras de familia, género, clase, discapacidad y nacionalidad han entrado en discusión y se han reformulado.

La globalización, el avance de las tecnologías, el constante desarrollo económico y sus modificaciones en el mundo del trabajo, ha implicado constantes transformaciones dentro de las organizaciones. Provocando que el mundo empresarial abra sus puertas a

colaboradores de diferentes edades, género, nacionalidades, experiencias y religiones, lo que las impulsa a adaptarse a una nueva mirada de empresa, mucho más flexible y multicultural.

Ante lo anterior, se ha visibilizado la necesidad de otorgar oportunidades de manera equitativa, sin discriminación, ya que todos tenemos los mismos derechos como seres humanos pertenecientes a esta sociedad.



## 1.2 Importancia de la Inclusión y la Diversidad en la Sociedad

La Inclusión y Diversidad son fundamentales a la hora de construir un mejor ambiente laboral, pues representan no sólo a los diferentes mercados sino también a la sociedad.

Son cada día más relevantes en las compañías, debido a que nos encontramos insertos en un entorno cambiante a nivel Global.



Estos conceptos llevados a la práctica, promueven el desarrollo e impulsan el talento de las personas sin importar su género, raza, orientación sexual, edad o situación de discapacidad; multiplica las posibilidades de lograr un liderazgo inclusivo; fortalece el compromiso; permite obtener mejores resultados y potencia, al mismo tiempo, la calidad de vida.

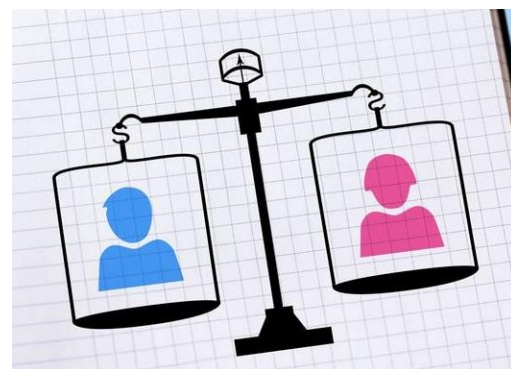
A través de este tipo de acciones, muchas empresas tienen la oportunidad de cambiar vidas y construir un país con mejores expectativas a todo nivel. Toda empresa debe trabajar en crear un espacio más diverso e inclusivo, porque es una fuente de mayor compromiso, creatividad y productividad.

### 1.3 Principios Básicos

#### **Igualdad de Oportunidades:**

Este principio está basado en la idea de que la construcción de una sociedad justa, solo puede lograrse si todas las personas tienen las mismas posibilidades de acceder a los mínimos niveles de bienestar social, y sus derechos no son inferiores a los de otros grupos.

Es por esto que se establecen mecanismos que prohíben la discriminación por motivos de raza, sexo, etnia, edad, religión o identidad sexual, entendiendo que “todas las personas poseen un valor intrínseco inestimable, así como la condición de ser intrínsecamente iguales en lo que respecta a su valor, más allá de cualquier diferencia física, psíquica o sensorial” (Asis, Bariffi y Palacios, 1991).



#### **Principio de No Discriminación**

El principio de igualdad de oportunidades, se encuentra muy unido al principio de no discriminación, es así como la OIT señala que el término discriminación comprende cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación (art. 1 convenio 111, OIT).

#### **El principio de no discriminación:**

Tiene por objeto garantizar la igualdad de trato entre los individuos. Todas las personas tienen iguales derechos e igual dignidad y ninguna de ellas debe ser discriminada en relación con otra.

La discriminación impide el desarrollo pleno del potencial de la persona, mina la confianza en las virtudes de las sociedades democráticas y provoca exclusión social.

#### **Principio de Accesibilidad Universal:**

La accesibilidad universal es la condición mediante la que un entorno es plenamente accesible a todos los individuos, sin importar las condiciones físicas o mentales que esta posea. En otras palabras, todos los entornos, bienes, productos y servicios deben poder ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando que la persona discapacitada no deberá interrumpir sus actividades por problemas de accesibilidad.



El concepto de accesibilidad universal ha ido evolucionando con el paso del tiempo. Antes, accesibilidad refería únicamente a entornos físicos, es decir, a la eliminación de barreras de accesibilidad arquitectónicas que dificultaran el acceso a un determinado lugar. La profundización de este concepto ha llevado a que, actualmente, la idea de accesibilidad universal abarca una serie de medidas que deben ser tenidas en cuenta a la hora de elaborar estrategias políticas y sociales.

#### **Principio de Concientización:**

Este principio apunta a crear espacios de sensibilización, en pos de generar la toma de conciencia sobre los grupos de la diversidad, como parte de las estrategias para fomentar la participación en igualdad de oportunidades.

Es deber de todos entender las distintas realidades de las personas y contribuir a que la No discriminación y la Accesibilidad universal sean parte de nuestro comportamiento y pensamiento, integrándolos adecuadamente en nuestra sociedad.

Una herramienta para abordar este principio se relaciona con los procesos de selección y reclutamiento de personal. En este sentido dichos procesos deben incorporar la variable diversidad, considerando las barreras actitudinales que puedan emerger en la selección de ciertos colectivos.





De esta manera, la incorporación de éste principio hace consciente la visibilización de la diferencia y toma de conciencia frente a las brechas existentes al interior de la organización, frente a colectivos específicos.

## 1.4 ¿Qué es la Diversidad?

Es aquello que hace referencia a la variedad o abundancia de elementos diferentes. Corresponde a atributos visibles y no visibles que nos diferencian como personas.

La diversidad es conocer y apreciar las diferencias de todas las personas como un factor de enriquecimiento colectivo.

Actualmente, las empresas exitosas han incrustado en sus valores la Diversidad como principal eje de reclutamiento, formando de ésta una clara ventaja competitiva frente al mercado.



## 1.5 Tipos de Diversidad

### Diversidad de género y sexual

Es la existencia de distintas orientaciones e identidades sexuales. También se conoce por las siglas DSG, se utilizan para tratar de manera inclusiva a toda la diversidad de sexos, orientaciones sexuales e identidades de género, sin necesidad de especificar cada una de las identidades, comportamientos y características que conforman esta pluralidad. Para poder comprender de mejor manera cada concepto lee con atención los siguientes conceptos:



### ¿Qué es el género?

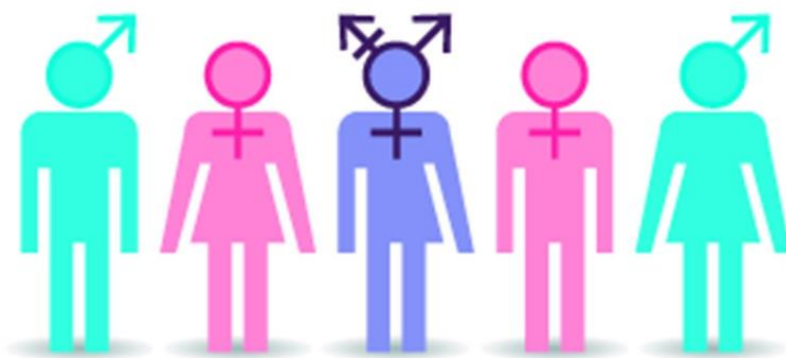
Se refiere a los aspectos socialmente atribuidos a un individuo, diferenciando lo masculino de lo femenino, en base a sus características biológicas.

Es decir que es lo que las sociedades esperan que piense, sienta y actúe alguien por ser varón o por ser mujer.

Por ejemplo, se dice que “los hombres no lloran” o que “a las mujeres les gusta la ropa”. Así, el género condiciona los roles, las posibilidades, las acciones, el aspecto físico y la expresión de la sexualidad de las personas.

### **Identidad de Género**

Es la forma en que cada persona siente su género. Por eso, puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Es decir que es el género que cada persona siente, independientemente de que haya nacido hombre o mujer. Una persona que nació hombre puede sentir que su identidad de género es femenina y viceversa.



### **Expresión del Género**

Es cómo mostramos nuestro género al mundo: a través de nuestro nombre, cómo nos vestimos, nos comportamos, interactuamos, etc.

### **Sexo biológico**

Es el conjunto de características biológicas (pene, vagina, hormonas, etc.) que determinan lo que es un macho o una hembra en la especie humana.

Al nacer, a las personas se les asigna un sexo de acuerdo a estas características.



### **Orientación Sexual**

Es la atracción física, emocional, erótica, afectiva y espiritual que sentimos hacia otra persona. Esta atracción puede ser hacia personas del mismo género (lesbiana o gay), el género opuesto (heterosexual), ambos géneros (bisexual) o a las personas independientemente de su orientación sexual, identidad y/o expresión de género (pansexual). A lo largo de la vida, es posible cambiar de orientación sexual.

### **Diversidad funcional**

Se refiere a personas en situación de discapacidad. El concepto de diversidad funcional viene a romper con la idea de que las personas con discapacidad sufren un trastorno que les incapacita. La sociedad sería la que categoriza a esos individuos como personas con discapacidad.

Diversidad Funcional es un nuevo término que tiene el objetivo de superar las definiciones en negativo de palabras como discapacidad o minusvalía.



Este término propone una visión positiva de la discapacidad, hablando de “capacidades diferentes”, no de deficiencias, limitaciones ni restricciones, y con éste término evitamos las diferenciaciones peyorativas como minusválido= menos válido.

El término Diversidad Funcional se ajusta a una realidad en la que una persona funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad y fue propuesto por el Foro de Vida Independiente y Diversidad que lo define como “la diferencia de funcionamiento de una persona al realizar las tareas habituales (desplazarse, leer, agarrar, ir al baño, comunicarse, relacionarse, etc) de manera diferente a la mayoría de la población”. (F.V.I. 2005)

### **Diversidad cultural y étnica**

Se refiere a la convivencia e interacción entre distintas culturas. La existencia de múltiples culturas está considerada como un activo importante de la humanidad ya que contribuye al conocimiento. Cada persona, por otra parte, tiene derecho a que su cultura sea respetada tanto por otras personas como por las autoridades.



En muchas ocasiones, la supervivencia de una cultura se ve amenazada por el avance de otra con vocación hegemónica. En estos casos, el gobierno y las instituciones deben proteger a la cultura que tiene menos poder para garantizar su subsistencia y, de esta manera, asegurar la diversidad cultural.



## **Diversidad lingüística**

*La diversidad lingüística es la coexistencia de una multiplicidad de lenguas dentro de un determinado espacio geográfico.* Se emplea para hacer referencia a situaciones de convivencia de un conjunto de comunidades que hablan lenguas distintas y que comparten determinadas regiones o territorios.



El concepto defiende el respeto por todos los idiomas y promueve la preservación de aquéllos que se encuentran en riesgo de extinción ante la falta de hablantes.

Actualmente existe una gran variabilidad de la diversidad lingüística según las regiones geográficas. En general las áreas que desde antiguo han formado una unidad política o en las cuales han existido migraciones, comercio o influencias culturales son menos diversas desde el punto de vista lingüístico.

## **Diversidad biológica**

Hace referencia a la inmensa variedad de seres vivos que existen en la Tierra, tanto especies animales como vegetales, y a su medio ambiente y los patrones naturales que la conforman, que son el resultado de la evolución a través de los procesos naturales y también de la influencia de las actividades del ser humano.

El término biodiversidad fue creado por Walter G. Rosen en septiembre de 1986 en una conferencia sobre el tema: "National Forum on BioDiversity".



La biodiversidad comprende también las diferencias genéticas de cada especie y la variedad de ecosistemas, y estas permiten la combinación de múltiples formas de vida. Las diferentes formas de vida interactúan entre sí y con el resto del entorno garantizando la vida y su sustento sobre el planeta.

## 1.6 Faltas a la Diversidad

Quienes no aceptan la Diversidad, en cualquiera de sus formas, pueden incurrir en actos discriminatorios. La discriminación es toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos y oportunidades, en favor o en contra de un grupo social y sus miembros. Entre ellas encontramos las siguientes:

### 🏳️‍🌈 **Violencia de género**

Son todas aquellas agresiones, tanto físicas como psicológicas, que no tienen más justificación que el género de la persona que es víctima.

La violencia de género, por lo tanto, es la ejercida de un sexo hacia otro. La noción, por lo general, nombra a la violencia contra la mujer (es decir, los casos en los que la víctima pertenece al género femenino). En este sentido, también se utilizan las nociones de violencia doméstica, violencia de pareja y violencia machista.



### **TIPOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO:**

**Física:** La violencia física es aquella que puede ser percibida objetivamente por otros, que más habitualmente deja huellas externas. Se refiere a empujones, mordiscos, patadas, puñetazos, etc., causados con las manos o algún objeto o arma.

Es la más visible, y por tanto facilita la toma de conciencia de la víctima, pero también ha supuesto que sea la más comúnmente reconocida social y jurídicamente, en relación



fundamentalmente con la violencia psicológica.

**Psicológica:** La violencia psíquica aparece inevitablemente siempre que hay otro tipo de violencia. Supone amenazas, insultos, humillaciones, desprecio hacia la propia mujer, desvalorizando su trabajo, sus opiniones.

Implica una manipulación en la que incluso la indiferencia o el silencio provocan en ella sentimientos de culpa e indefensión, incrementando el control y la dominación del agresor sobre la víctima, que es el objetivo último de la violencia de género.

*Dentro de esta categoría podrían incluirse otros tipos de violencia que llevan aparejado sufrimiento psicológico para la víctima, y utilizan las coacciones, amenazas y manipulaciones para lograr sus fines.*



Se trataría de la violencia “económica”, en la que el agresor hace lo posible por controlar el acceso de la víctima al dinero, tanto por impedirle trabajar de forma remunerada, como por obligarla a entregarle sus ingresos, haciendo él uso exclusivo de los mismos (llegando en muchos casos a dejar el agresor su empleo y gastar el sueldo de la víctima de forma irresponsable obligando a esta a solicitar ayuda económica a familiares o servicios sociales).



También es habitual la violencia “social”, en la que el agresor limita los contactos sociales y familiares de su pareja, aislándola de su entorno y limitando así un apoyo social importantísimo en estos casos.

**Sexual:** “Se ejerce mediante presiones físicas o psíquicas que pretenden imponer una relación sexual no deseada mediante coacción, intimidación o indefensión” (Alberdi y Matas, 2002). Aunque podría incluirse dentro del término de violencia física, se distingue de aquella en que el objeto es la libertad sexual de la mujer, no tanto su integridad física.

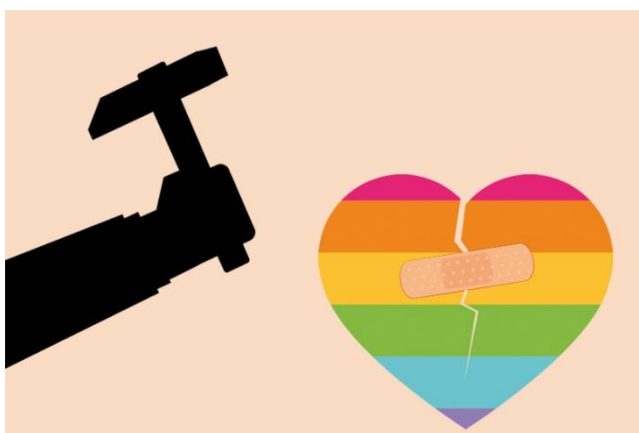
Hasta no hace mucho, la legislación y los jueces no consideraban este tipo de agresiones como tales, si se producían dentro del matrimonio.

### TIPOS DE VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES:



### 🏳️‍🌈 Homofobia:

Es el temor, rechazo o intolerancia irracional hacia la homosexualidad y puede derivar en muestras de odio violentas y/o psicológicas, que afectan la integridad de las personas.



La homofobia no solamente afecta a las personas con orientación homosexual, sino también a aquellas que por su apariencia, actitud o comportamiento se presuponga que tienen una orientación homosexual. Y un sentido más amplio, también la sufren todas aquellas personas que no cumplen estrictamente los roles de género, es decir, lo que se supone que es propio de hombres o de mujeres.

## TIPOS DE HOMOFOBIA:

✚ **Lesbofobia:** Nombre que recibe la discriminación específica hacia la mujer lesbiana que sufre el doble desprecio por su condición de mujer y homosexual.

✚ **Bifobia:** Actitud negativa hacia las personas con una orientación bisexual.

Las personas bisexuales en ocasiones sufren el rechazo por ambos lados, por parte de los heterosexuales que admiten que exista la homosexualidad, pero eso de que te sientas atraído por ambos sexos lo consideran "vicio"; y por parte de los propios homosexuales que consideran que los bisexuales son homosexuales que aún están pasando por el proceso de aceptación y se autodenominan como bisexuales como etapa previa a aceptarse como homosexuales, estrategia que han seguido muchos de los propios homosexuales.

- **Transfobia:** Rechazo hacia las personas transexuales.
- **Endodiscriminación:** Discriminación que se produce dentro del propio colectivo homosexual. Los principales motivos de rechazo son: Hacia las personas que poseen más pluma o amaneramiento, rechazo o exclusión de las personas homosexuales mayores, a las personas bisexuales, etc.
- **Discriminación múltiple:** Cuando en una misma persona se dan varias fuentes de discriminación como pueda ser el caso de una mujer lesbiana, inmigrante, discapacitada del ámbito rural.





- **Homofobia interiorizada:** Rechazo o actitud negativa hacia la homosexualidad que se da en la propia persona con dicha orientación. Fruto de la negatividad con la que la sociedad ha cargado al hecho homosexual, las personas gays, lesbianas y bisexuales también pueden haber tenido un rechazo y una actitud negativa hacia la homosexualidad.



La mayoría de los homosexuales consiguen liberar su orientación de todas esas connotaciones en el transcurso del proceso de aceptación, pero algunas veces se mantienen algunos rasgos como por ejemplo personas que se han aceptado como homosexuales, pero han interiorizado el mensaje de un sector de la sociedad de que por el hecho ser homosexuales no van a poder formar una familia adecuada.

Muchas veces podemos observar en estas personas el fenómeno que la sociología denomina interiorización del estigma que es la asunción de todas aquellas creencias negativas sobre uno/a mismo/a que la sociedad le adjudica.

### ❖ Exclusión social a PESD (persona en situación de discapacidad)

Este es el principal problema que han tenido las Personas en Situación de Discapacidad en nuestra sociedad.

Sucede porque la mayoría de las personas tiende a dejarlos fuera del ámbito laboral, por pensar que no están capacitados.

En la mayoría de los casos se les condiciona y restringe la participación social, imponiéndoles “barreras” sociales, culturales y físicas para la realización de muchas actividades generales.

Las personas con discapacidad son excluidas socialmente y estas han presentado problemas estructurales que las han condicionado históricamente.



A ello se le suma también las etiquetas, las estigmatizaciones que los han marcado de por vida por el solo hecho de ser diferentes y colocados en una posición de inferioridad, lo que conduce a tratarlos como personas incapaces de valerse por sí mismas, potenciarse y desarrollarse.

La ignorancia, el miedo, el abandono, la lástima, son factores sociales que se han presentado a lo largo de toda la historia en relación con el tema de la discapacidad, lo cual genera conflictos educacionales, laborales, participativos, culturales, entre otros, que limitan directamente la integración social de personas con discapacidad, impidiendo su inclusión en la sociedad como personas sujetas de derechos sociales, en donde las instituciones y las legislaciones por su parte no se han mostrado del todo aptas para apoyar la inclusión de este grupo.

### ❖ **Discriminación Cultural**

Hay grupos de población que son discriminados por sus características culturales, es decir, sus costumbres y formas de pensar distintas a las de la mayoría de las personas que viven en una comunidad, es el caso de los indígenas, los migrantes y minorías religiosas.

La discriminación a los grupos indígenas ha existido por mucho tiempo; quien los discrimina considera que los pueblos indígenas son inferiores por sus rasgos físicos, color de piel, su forma de vestir, por su lengua o idioma, su posición socioeconómica o sus costumbres y tradiciones.

Todas esas características que distinguen a los pueblos indígenas deben ser reconocidas y apreciadas porque son parte de la riqueza cultural de nuestro país, en el que viven grupos con características diversas.



En Chile, un 11,1% de personas se identifica como perteneciente a un pueblo originario. Este grupo, a menudo es excluido de consultas sobre proyectos que afectan sus tierras y han sido víctimas de desplazamiento forzado.

En el caso de los Migrantes muchas veces está basada en prejuicios, asociándolos a delincuencia o prostitución.

Esto a veces se agrava, ya que al no tener documentos legales, no es posible realizar denuncias formales por actos discriminatorios.

## ❖ Discriminación a personas de tercera edad

Los cambios sociales del siglo XX han afectado la forma en la que la población de la tercera edad consigna sus derechos y obligaciones; aunque se ha conquistado la vejez, cada vez menos personas quieren llegar a ella, sin ser un proceso que dependa de nuestra voluntad. Es por esto que en la actualidad la exclusión y aislamiento económico y social que sufren las personas mayores se está convirtiendo en una problemática.

En el mundo laboral, a las personas de tercera edad se les vincula con decadencia, enfermedad, lentitud y poca productividad, provocando rechazo y exclusión y, muchas veces, siendo marginados de puestos laborales.

En esta problemática, otro de los aspectos negativos es que la construcción social de la tercera edad se encuentra enmarcada por los denominados grupos vulnerables, siendo necesaria la intervención del estado para defender sus derechos ciudadanos; sin embargo, tal denominación acarrea consecuencias como el hecho de que la protección a la ancianidad sea marginada. El mayor problema es que actividades en pro de las personas de la tercera edad se las ha ido construyendo con elementos de discriminación.



### 1.7 ¿Qué es la Inclusión?

Es la manera positiva de dar respuesta a la Diversidad, entendiendo que esta **NO ES** un problema, sino que una **OPORTUNIDAD** para el enriquecimiento de la sociedad.

Cuando una sociedad es inclusiva, se sustenta en la igualdad, en la equidad de oportunidades y en la plena participación de cualquier persona, independiente de sus diferencias.



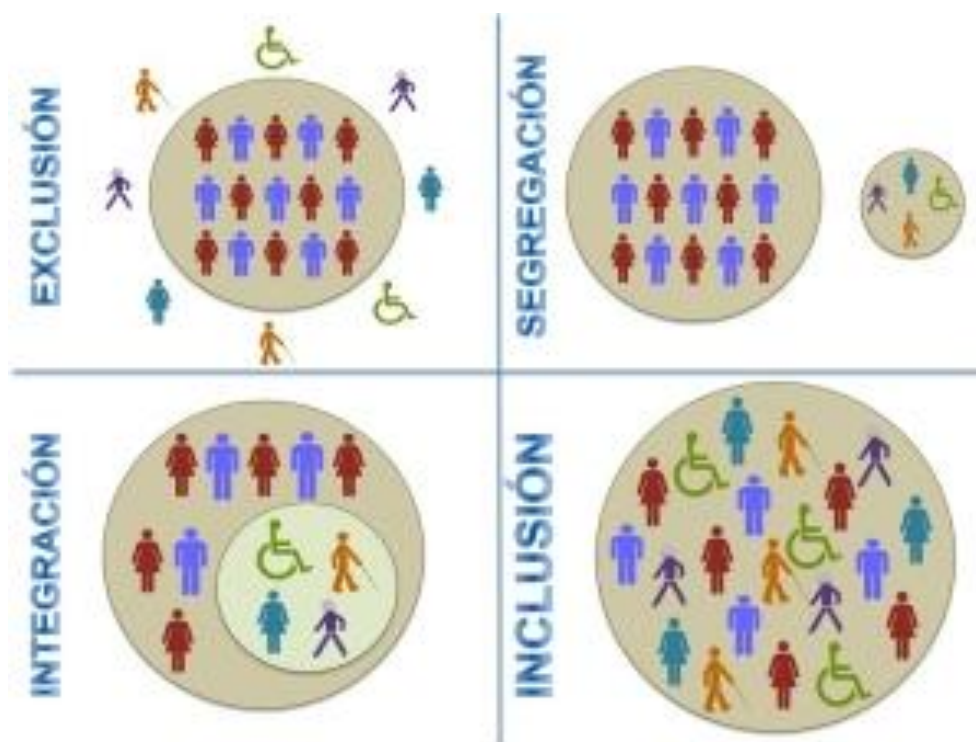
El primer paso para avanzar hacia la Inclusión es el reconocimiento y la aceptación de la Diversidad, en todas sus formas.



La inclusión busca mejorar de manera integral las condiciones de vida de los individuos, para ofrecerles las mismas oportunidades educativas, laborales y económicas de las que disfruta el resto de la sociedad. Significa acceso al sistema educativo y de salud, oportunidades de trabajo, la posibilidad de tener una vivienda digna, seguridad ciudadana, etc.

En suma, lo que persigue la inclusión social es que todos los ciudadanos, independientemente de su origen o condición, puedan gozar plenamente de sus derechos, desarrollar sus potencialidades como individuos, y aprovechar al máximo las oportunidades para vivir en bienestar.

## 1.8 Conceptos asociados a la Inclusión



### ❖ Integración:

Dinámico y multifactorial que supone que gente que se encuentra en diferentes grupos sociales (ya sea por cuestiones económicas, culturales, religiosas o nacionales) se reúna bajo un mismo objetivo o precepto. Sin embargo, este concepto se disocia bastante de lo que es la inclusión, pese a que parecieran sinónimos.

La diferencia fundamental entre estos dos conceptos es que la inclusión valora la diferencia como una oportunidad de enriquecimiento de la sociedad basado en principios como la equidad, la cooperación y la solidaridad, en cambio a un sistema de integración la diferencia se ve como una característica determinante para pertenecer a un grupo diferente, es decir, como a un subgrupo dentro del grupo grande.

### PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LA INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN:

- ❖ La inclusión **NO** se centra en la discapacidad o diagnóstico de la persona.
- ❖ Se centra en sus capacidades.
- ❖ La inclusión **NO** supone cambios superficiales en el sistema, supone transformaciones profundas.
- ❖ La inclusión **NO** se basa en los principios de igualdad y competición se basa en los principios de equidad, cooperación y solidaridad.
- ❖ La inclusión **NO** intenta acercar a la persona a un modelo de ser, de pensar y de actuar “normalizado”, acepta a cada uno tal y como es, reconociendo a cada persona con sus características individuales.
- ❖ La inclusión **NO** es dar a todas las personas lo mismo, sino dar a cada uno lo que necesita para poder disfrutar de los mismos derechos.
- ❖ La inclusión **NO** persigue cambiar o corregir la diferencia de la persona sino enriquecerse de ella.

El concepto de exclusión social ha ido cambiando a lo largo de la historia y, por otra parte, está sujeto al contexto cultural de cada nación. Un listado de excluidos socialmente sería casi interminable: parados, sin papeles, minorías étnicas, refugiados, inmigrantes, subempleados o madres solteras, entre otros muchos. Todos estos colectivos padecen o pueden padecer algún tipo de discriminación social.



Una de las características principales de la exclusión social es justamente que impide que grupos más o menos importantes de personas no se puedan integrar tanto social como laboral o culturalmente al resto de la sociedad. Así, quedan por fuera de todas las manifestaciones que se establecen bajo los parámetros de ‘normalidad’ y deben buscar sus propios medios o recursos para subsistir no sólo económica sino también social y culturalmente.

- **Segregación**

La segregación es el acto de separar y generar divisiones dentro de los grupos sociales que conforman una comunidad. Se basa en el concepto de que los individuos son diferentes en sentido peyorativo, por lo cual algunos (considerados superiores) no quieren mantener contacto con aquellos que consideran inferiores.

La segregación se puede dar en una sociedad respecto de los extranjeros que habitan el mismo espacio que los nativos. Sin embargo, en algunos casos la segregación también se puede dar entre diferentes grupos sociales dentro de la misma comunidad, por ejemplo con personas de escasos recursos materiales.

La segregación racial, étnica, cultural o social supone siempre una separación y en algunos casos puede llegar a implicar hasta reclusión en espacios cerrados o en ambientes muy pequeños a una gran cantidad de población. Hoy en día, la segregación está vista como un daño directo hacia la vida del ser humano, por lo cual se contempla que cuando se produce un acto de segregación se están violando los Derechos Humanos.



- **Exclusión**

Se conoce como exclusión social a la acción de dejar fuera de los beneficios que ofrece la sociedad a sus miembros, ya sean culturales, laborales, económicos, sanitarios, de seguridad o de participación política, a una persona o a un grupo determinado de personas.

Las causas que pueden generar exclusión social en uno o varios grupos de una sociedad son varias y por lo general implican situaciones de desigualdad y deterioro de larga data o que no han sido favorablemente solucionadas con el tiempo.



## 1.9 ¿Qué es la Discapacidad?

Se entiende como "Discapacidad" la deficiencia o limitación física, sensorial, mental, visceral, entre otras.

Sumada a la limitación en la participación de actividades de la vida diaria (por ejemplo: trabajar, estudiar, ir de compras), más la interacción de estas con barreras físicas y actitudinales (mitos, prejuicios y estereotipos) (CIF, 2001).

De acuerdo al II Estudio Nacional de la Discapacidad el 16,7% de la población de 2 y más años se encuentra en situación de discapacidad, es decir 2 millones 836 mil 818 personas.



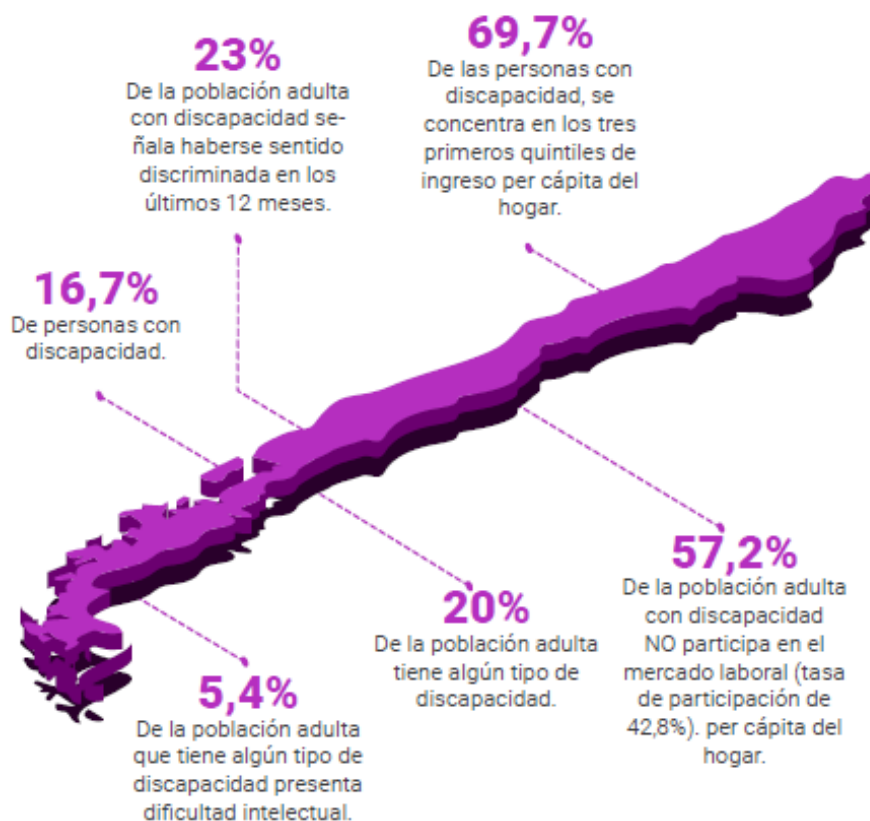
El CENSO 2017 es un CENSO abreviado que redujo las preguntas de 42 a 21, abordando información demográfica como sexo, edad, relación de parentesco al interior de un hogar, entre otros, que busca corregir los errores de población y vivienda del CENSO anterior, por lo que no incluyó todos los ámbitos, entre ellos, preguntas relacionadas a las personas en situación de discapacidad.

*En este sentido, la población con discapacidad debe estar segura de los datos estadísticos con que cuenta Chile en esta materia. Actualmente, contamos con cifras actualizadas del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, ENDISC II – 2015, que recoge de manera específica y completa la realidad de las personas con discapacidad de nuestro país.*

Este estudio mide la discapacidad de un modo más integral, de acuerdo a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, enfocándose no sólo en su condición de salud, sino también en temas como inclusión laboral, participación e identificación de brechas o diferencias con respecto a la población sin discapacidad, datos valiosos para la elaboración de políticas públicas con enfoque de derechos.



Estas cifras demuestran que el concepto de la Discapacidad, no está tan alejado de nuestra realidad.



## 1.10 Tipos de Discapacidad

- **Discapacidad Física:**

La discapacidad física es la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas (ausencia o alteración del movimiento; de una mano, brazo, pierna, pie; la totalidad o parcialidad de estos), disminuyendo el desenvolvimiento normal.





Generalmente están relacionadas con problemas durante la gestación, a la condición de prematuro del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. También pueden ser causadas por traumatismos, producto de accidentes o problemas del organismo.

## TIPOS DE DISCAPACIDAD FÍSICA

### ✓ Anomalías orgánicas:

Éstas se encuentran en Cabeza, columna vertebral, piernas o brazos.  
Deficiencias del sistema nervioso:

Son las parálisis de las extremidades inferiores y superiores, paraplejia, tetraplejia y a los trastornos que afectan la coordinación de los movimientos.

### ✓ Alteraciones viscerales:

Son los que afectan el aparato respiratorio, cardiovascular, digestivo, urinario, sistema metabólico y sistema inmunológico.

### ✓ Discapacidad Psíquica:

Se considera que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta "trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes".

Sus causas son la depresión mayor, la esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos de pánico, trastorno esquizomorfo, síndrome orgánico, autismo o síndrome de Asperger.

La sociedad los relega, por pensar que son "locos", que pertenecen a una institución mental, y que probablemente no tengan cura.

### ✓ Discapacidad Sensorial

Son los trastornos en los órganos de los sentidos. Incluye los trastornos relacionados con la vista, el oído y el lenguaje. Son patologías muy importantes de considerar dado que conllevan graves efectos psico-sociales.



Producen problemas de comunicación de la persona con su entorno. Si la discapacidad es visual hablaremos de baja visión o ceguera. Si es auditiva, hablaremos de hipoacusia o sordera.

Estos dos casos pueden llevar a una discapacidad del lenguaje, como pueden ser las personas sordomudas, que precisan de otro instrumento de comunicación, el lenguaje sordomudo.

### ✓ Discapacidad Cognitiva

En nuestro país, casi el 6% de la población presenta alguna discapacidad de carácter cognitivo. Este porcentaje de la población, constituye uno de los grupos más vulnerables ya que carece de oportunidades para estudiar, capacitarse y trabajar.

La discapacidad intelectual y/o cognitiva se caracteriza por limitaciones significativas, tanto en el funcionamiento intelectual, como en la conducta adaptativa, habilidades conceptuales y prácticas.

Las personas con discapacidad cognitiva, presentan ausencia de funciones mentales elaboradas, junto a limitaciones en áreas de habilidades como la comunicación, habilidades sociales, autodirección, salud y seguridad, entre otros.

Las principales limitaciones para las personas con esta discapacidad se relacionan con el aprendizaje, la capacidad de resolver problemas, la elaboración de pensamiento abstracto, autonomía, entre otros.



## 1.11 Derechos de las Personas en Situación de Discapacidad

Los derechos humanos son universales, políticos, civiles, económicos, sociales y culturales, los cuales pertenecen a todos los seres humanos, incluyendo a la personas en Situación de Discapacidad. Todos deben gozar de sus derechos humanos y libertades fundamentales en términos iguales con otros en la sociedad, sin discriminación de ningún tipo. Ellos también disfrutan de ciertos derechos específicamente ligados a su status.



Los derechos humanos específicos para las personas en Situación de Discapacidad son:

- ❖ Los derechos humanos para las personas discapacitadas incluyen los siguientes derechos indivisibles, interdependientes e interrelacionados.
- ❖ El derecho a la no distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en su condición de discapacidad basada en el efecto de deteriorar el disfrute de los derechos humanos y libertades fundamentales.
- ❖ El derecho a la igualdad de oportunidades.
- ❖ El derecho a una completa igualdad y protección ante la Ley.
- ❖ El derecho a un alto estándar de salud para un tratamiento médico, psicológico y funcional, de igual manera a una rehabilitación médica y social y otros servicios necesarios para el máximo desarrollo de las capacidades, habilidades y autoconfianza.
- ❖ El derecho a trabajar, de acuerdo con sus capacidades, a recibir salarios que igualitarios que contribuyan a un estándar de vida adecuado.
- ❖ El derecho a ser tratado con dignidad y respeto.





## Caso 1

Francisca tiene 24 años y padece de una discapacidad sensorial, sordera. Y hace 2 semanas comenzó a trabajar en la Empresa C, lo que se le ha hecho muy complicado, ya que tiene grandes dificultades para hacerse entender, además de corroborar que su sueldo es inferior al de sus pares.



*De acuerdo a lo leído responda lo siguiente:*

- 1. Aplique las herramientas para la integración de personas con discapacidad considerando actitudes inclusivas**

---

---

---

---

---

- 2. Identifique las medidas que debió tomar la Empresa C para lograr hacer del contexto laboral un espacio inclusivo**

---

---

---

---

---

- 3. Analice los derechos humanos que están siendo violados en el caso de Francisca al presentarse esta situación.**

---

---

---

---

---

## Resumen 1

Ninguna sociedad está libre de discriminación. En efecto, la discriminación en el trabajo es un fenómeno universal y en permanente evolución.

En todo el mundo, se niega el acceso al trabajo y a la formación a millones de mujeres y de hombres, perciben bajos salarios, o se ven limitados a determinadas ocupaciones, simplemente por razones basadas en su sexo, color de piel, etnia o creencias, sin que se tengan en cuenta sus capacidades y sus calificaciones. En algunos países desarrollados, por ejemplo, las trabajadoras ganan hasta un 25% menos que sus colegas de sexo masculino por la realización del mismo trabajo.

Todos los principios vistos en este módulo son derechos humanos fundamentales, y es esencial que los trabajadores puedan elegir su trabajo libremente, desarrollen plenamente su potencial y cosechen recompensas económicas en base a los méritos. El que exista igualdad en el lugar de trabajo también conlleva beneficios económicos significativos. Las compañías que practican la igualdad tienen acceso a una mano de obra más extensa y diversificada.


Los trabajadores que gozan de igualdad, tienen un mayor acceso a la formación, a menudo perciben salarios más elevados y mejoran la calidad general de la mano de obra. Los beneficios de una economía globalizada se distribuyen de manera más justa en una sociedad igualitaria, lo que conduce a una mayor estabilidad social y a que la gente apoye más ampliamente un mayor desarrollo económico.

Por otra parte, la humanidad ha habitado todos los rincones del mundo, excepto la Antártida, durante siglos. Al trabajar y vivir juntos, los grupos de personas desarrollaron las distintas culturas que hoy en día forman un mosaico rico y variado.

La diversidad, es un resultado de amplias alternativas; alimenta diversas capacidades, valores humanos y cosmovisiones; y permite que la sabiduría del pasado nos prepare para el futuro.

La mezcla de las capacidades que todas las personas poseemos de maneras intrínsecas, impulsa el desarrollo sostenible de los individuos, comunidades y países.

Sin embargo, pese a que hemos realizado avances significativos en la comprensión de la diversidad, existen algunos prejuicios instalados desde



hace décadas en el inconsciente colectivo, la sutileza con que algunas organizaciones defienden sus finanzas antes que a sus afiliados y afiliadas y, el vacío legal existente en muchos casos; son situaciones que han favorecido que determinadas personas no gocen de los mismos derechos que el resto de la ciudadanía. Esto ha ocurrido hasta el punto de que muchas veces estas personas perjudicadas ni siquiera son conscientes de que son objeto de discriminación y que se encuentran en condiciones de exigir el cumplimiento de sus derechos.

Asimismo, incluir a personas con capacidades distintas, diversas o en situación de discapacidad en las actividades cotidianas y animarlas a que tengan roles similares a los de sus compañeros, es lo que se conoce como inclusión.

Esto implica más que simplemente animar a las personas; es necesario garantizar que existan políticas y prácticas adecuadas vigentes en una comunidad u organización.

La inclusión debería llevar a una mayor participación en roles y actividades de la vida que son socialmente previstos, como ser estudiante, trabajador, amigo, miembro de la comunidad, paciente, esposo, pareja o padre.


Las actividades socialmente previstas también pueden incluir participar en actividades sociales, utilizar recursos públicos como transporte y bibliotecas, desplazarse dentro de comunidades, recibir atención médica adecuada, relacionarse con otras personas y disfrutar otras actividades del día a día.

Por otro lado, aunque son muchos tipos de discapacidad, podemos observar que la persona no está impedida por completo para poder desempeñar sus actividades.

La sociedad no comprende a las personas discapacitadas: las aísla, las identifica con nombres peyorativos como, locos, esquizofrénicos, neuróticos, entre otros.

En la mayoría de los casos, las familias pueden sobreprotegerlos o brindarles poca atención, lo cual es contraproducente.

Algunos de ellos tardan en entrar al sistema escolarizado, ya sea normal o especial. Hace falta medicamento controlado para ellos, por lo que es necesaria la ayuda de un psiquiatra.



Hace falta una mayor sensibilidad por parte de la sociedad, pues se prefiere atacar lo ignorado a investigar acerca de ello. En este caso, los medios de comunicación contribuyen a empeorar la situación, presentando programas protagonizados por personas en crisis, quienes no controlan su comportamiento.

Es muy importante concientizar a la población acerca de la necesidad de ayudar a que se desarrollen como personas autónomas, ya que no hay que olvidar que todos somos perfectibles y que podemos cometer errores.



# Módulo 2: Marco normativo de diversidad e inclusión laboral

***Aprendizajes esperados:*** Describir el marco normativo de diversidad e inclusión laboral según situaciones de discapacidad

## 2.1 Normativa Internacional

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”, es la primera frase de la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. Hoy, 70 años más tarde, aún existen millones de personas con discapacidad cuyos derechos humanos se encuentran seriamente limitados o totalmente negados. En estos años se han logrado considerables progresos, pero todavía queda un largo camino por recorrer. Las personas con discapacidad tienen el derecho de vivir en su comunidad, disfrutar de salud y bienestar, recibir una buena educación y tener la oportunidad de trabajar.



En todas partes del mundo, y en todos los niveles sociales, existen personas con discapacidad. A pesar de que las cifras exactas puedan ser cuestionables debido a diferencias en las definiciones y estadísticas de cada nación, algo que sí está claro es la necesidad de actuar. Este requerimiento se ve incrementado con la pobreza y el subdesarrollo, así como con las guerras, conflictos y accidentes que llevan a la devastación y producen un enorme costo social, económico y emocional en las personas con discapacidad, sus familias y la comunidad en general.

La discapacidad, entendida en su contexto social, es mucho más que una mera condición: es una experiencia de diferencia. Sin embargo, frecuentemente, es también una experiencia de exclusión y de opresión. Los responsables de esta situación no son las personas con discapacidad, sino la indiferencia y falta de comprensión de la sociedad. La forma en que una comunidad trata a sus miembros con discapacidad es reflejo de su calidad y de los valores que realza. Las personas con discapacidad y sus organizaciones son un desafío para al resto de la sociedad, la cual debe determinar qué cambios son necesarios para promover una vida más justa y equitativa.



## LA PARTICIPACIÓN ES UN DERECHO, NO UN PRIVILEGIO

El primer acontecimiento que marcó el apoyo a esta nueva interpretación fue el Año Internacional de los Impedidos (1981) con el lema “Plena participación e igualdad”. Sin duda, para muchos países, este fue un momento de cambio y el tema de la discapacidad comenzó a ser reconocido y reflejado en diferentes programas nacionales. Este año fue seguido por el Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (1983-1992), el cual contribuyó a la elaboración del Programa de Acción Mundial para los Impedidos. *Una significativa dimensión de este programa fue el foco en la igualdad de oportunidades, con gran impacto en políticas y legislaciones para hacer el entorno social más accesible para todos.* Un importante efecto secundario del decenio fue la elaboración de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993.

## 2.2 Legislación Chilena

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA

En su capítulo, establece que «las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos». Además, destaca que «el Estado debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno su mayor realización espiritual y material».

Otro artículo destacado es el 19, donde se puede encontrar la frase: «en Chile, no hay personas ni grupos privilegiados».

Por último, el mismo artículo enuncia que «se prohíbe cualquier discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal».



### CÓDIGO DEL TRABAJO

Éste destaca que «las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de las personas». Además, define los actos discriminatorios como contrarios a los principios de leyes laborales, refiriéndose a





éstos como «distinciones, exclusiones o preferencias basadas en raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad u origen social, que tenga por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación».

### **LEY 20.609 ANTIDISCRIMINACIÓN (LEY ZAMUDIO)**

La Ley Antidiscriminación sólo fue considerada de suma urgencia luego de que individuos neonazis dieran muerte, tras una golpiza, al joven Daniel Zamudio, en el año 2012. Este hecho reveló la falta de legislación que existía en nuestro país en cuanto a tolerancia sexual, xenofobia y discriminación general.

El objetivo de esta Ley es instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el derecho, al cometerse un acto de discriminación arbitraria.



#### **Discriminación Arbitraria:**

Distinción, exclusión o restricción, sin justificación razonable, que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los Derechos Fundamentales, con motivos tales como: raza, etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, entre otros.

### **LEY DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD**

La nueva Ley de Inclusión Laboral exige la reserva del 1% de empleos para personas en situación de discapacidad, en empresas públicas y privadas, con 100 o más trabajadores y trabajadoras.

Esta Ley estará vigente en nuestro país a más tardar desde diciembre de 2017, y garantiza:

- ✚ Respeto a la dignidad de las personas con discapacidad mental, permitiendo que accedan a una remuneración más digna con la base del sueldo mínimo.
- ✚ Se prohíbe toda discriminación hacia personas con discapacidad.
- ✚ Las personas en situación de discapacidad contarán con garantías en los procesos de selección laboral del Estado.





### 1. ¿Qué se requiere para ser beneficiario de esta ley?

Poseer una Pensión de Invalidez de cualquier régimen previsional o tener cualquier discapacidad calificada previamente por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), dependientes del Ministerio de Salud y a las instituciones públicas o privadas, reconocidas para estos efectos por ese Ministerio.

### 2. ¿Existe alguna modificación en la Ley de Inclusión Laboral respecto al sueldo que deben recibir las Personas con Discapacidad mental o intelectual?

Se deroga el artículo 16 de la Ley 18.600, permitiendo con ello, que las Personas con Discapacidad mental o intelectual accedan a una remuneración más digna, con base en el ingreso mínimo.

### 3. ¿Cuál es el tope de edad para suscribir contratos de aprendizaje?

La ley fija en 26 años la edad límite para suscribir el contrato de aprendizaje con Personas con Discapacidad mental o intelectual, asimilándola a la edad de término de la educación especial, reemplazando con ello la expresión “sin límite de edad” que utilizaba el artículo 47 de la Ley 20.422.



### 4. ¿Quién es el encargado de fiscalizar el cumplimiento de la ley?

En el sector privado la fiscalización del cumplimiento de la nueva normativa le corresponde a la Dirección del Trabajo, quien debe llevar un registro actualizado de los contratos de trabajo, sus modificaciones y términos de trabajo, celebrados por las empresas con las Personas con Discapacidad o pensionados por invalidez. Dicha información debe ser ingresada en el



sitio electrónico de la Dirección del Trabajo por las empresas en el plazo de 15 días siguientes a la celebración de dichos actos jurídicos.

### **5. En caso de que una empresa o servicio no cumpla la ley, ¿Qué sanciones arriesga?**

Para los órganos de la Administración del Estado, un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y suscrito por los Ministros de Hacienda y Desarrollo Social, establecerá los parámetros, procedimientos y demás elementos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones consignadas o para justificar su excusa.

Para las empresas privadas se establece la confección de un reglamento en los mismos términos que para los órganos de la administración del Estado.



### **6. ¿Existen excepciones en la Ley de Inclusión Laboral?**

En el ámbito público se contemplan razones fundadas para no cumplir con la obligación de cuota, las cuales son:

- ❖ Aquellas relativas a la naturaleza de las funciones que desarrolla el órgano, servicio o institución.
- ❖ No contar con cupos disponibles en la dotación de personal.
- ❖ La falta de postulantes que cumplan con los requisitos respectivos.
- ❖ En el ámbito privado se considera que por razones fundadas exista la posibilidad que ciertas empresas no podrán o no puedan dar cumplimiento a lo ordenado por este proyecto, para lo cual se establecieron mecanismos alternativos, los cuales son:
  - ❖ Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad.
  - ❖ Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 19.885. La empresa, para poder ejecutar estas medidas alternativas, debe tener razones fundadas, las que sólo se considerarán como tales y que habilitan para el cumplimiento alternativo, estas son:
    - ❖ La naturaleza de las funciones que desarrolla la empresa.
    - ❖ La falta de personas interesadas en las ofertas de trabajo que se hayan formulado.

## Caso 2

Margarita vive en situación de discapacidad, lleva 3 años buscando trabajo como contadora, su profesión, pero en ninguna de las puertas que ha golpeado le han dado el puesto. Aun cuando ella puede desempeñar las mismas labores que el resto de sus colegas.

*De acuerdo a lo leído responda lo siguiente:*

- 1. Emplee el marco normativo referente a la inclusión y diversidad en el ámbito laboral respetando las conductas de dignificación con los pares en situación de discapacidad.**

---

---

---

---

---

- 2. Analice las causas por las cuales Margarita ha sido víctima de actos discriminatorios por parte de los lugares de trabajo a los que ha postulado.**

---

---

---

---

---

- 3. Defina la Ley 20.609 Antidiscriminación (Ley Zamudio)**

---

---

---

---

---



## Resumen 2

En los últimos años, Chile ha logrado avanzar en materia de inclusión y diversidad. En primer lugar, existe una mayor sensibilización y compromiso de los chilenos y del gobierno ante la comunidad nacional e internacional.

A lo anterior se suma la reciente elaboración de la ley de inclusión laboral para personas en Situación de Discapacidad.

Una característica sobresaliente observada en los últimos tiempos, es el alto nivel de compromiso demostrado por las personas e instituciones que han hecho parte de su cultura a personas con capacidades diferentes. Se hizo evidente que esta positiva disposición es el recurso más valioso con que se cuenta para construir un país más acogedor para todas las personas que lo habitan, principalmente a los grupos diversos y personas en Situación de Discapacidad.

Sin desmedro de lo anterior, a pesar de los logros, aún falta mucho para obtener la integración de los ciudadanos con capacidades diversas.



# Módulo 3: Estrategias de inclusión y diversidad laboral

***Aprendizajes esperados:*** Aplicar estrategias de inclusión y diversidad laboral según los procedimientos adecuados

### 3.1 Desafíos del Mercado Laboral Inclusivo

La Inclusión y la Diversidad vienen de la mano con la globalización, la cual ha traído nuevos desafíos al Mercado Laboral, revelando la necesidad de estrategias empresariales con grandes dosis de flexibilidad, innovación y creatividad. Estos son los principales desafíos del mercado laboral inclusivo:



Crear procesos activos y conscientes de aceptación de las diferencias, como potencial de crecimiento para las relaciones interpersonales.

Establecer la diversidad e inclusión como una forma de agregar valor a la empresa desde su potencial humano, y de así diferenciarse frente al escenario global.

Apuntar hacia una estrategia global que incluya a todas y todos, en las diferentes líneas de trabajo, y que comprometa beneficios tangibles (cualitativos y cuantitativos) para todos los miembros de la organización.

Nutrir de distintos y diversos puntos de vista de quienes componen la compañía, incrementando la creatividad y ampliando el pensamiento de la organización, entre otros factores.

Fomentar el vínculo entre las personas con capacidades diversas, aportando enfoques distintos y creando lazos entre las personas. De esta forma, se visualiza un mundo con mejores expectativas para todos, sin prejuicios por sus capacidades.

### 3.2 La Diversidad como un activo

Una organización exitosa considera la Diversidad como un activo, es decir, es un elemento potenciador que impacta a todos los niveles de la misma. Las diferencias de las personas que componen una organización, forman parte de un todo, generando la integridad necesaria para nutrir nuevas formas de pensar y trabajar, en vías a una evolución en la actual sociedad globalizada.





Las personas monocrónicas son las que se manejan con un tiempo lineal, realizando una tarea detrás de otra. Por el contrario, para las policrónicas, el tiempo es circular y tratan de hacer muchas cosas a la vez; pueden empezar algo y pensar en alguna otra más. Esto provoca que estos dos perfiles puedan terminar en conflicto entre ellos. Sin embargo, cada uno puede ser bueno para tareas diferentes, en función de si requieren un mayor grado de detalle y concentración o un mayor dinamismo, de modo que las organizaciones necesitan ambos, por lo que lo más importante es saber integrarlos.

De la misma manera, existen personas muy optimistas y otras que son más realistas. De nuevo, lo mejor para una organización es contar con ambos, con el entusiasmo de unos, pero también con el realismo de los otros, porque de otra forma se estaría continuamente abocado a la locura.

Igualmente, existen también culturas muy colectivas en las que a la gente le gusta trabajar en equipo y compartirlo todo, mientras que otras que tienden a ser más individualistas.

La clave está en integrar las diferencias, haciendo que cada uno se sienta aceptado y valorado en el equipo. Este es el activo crucial, porque la diversidad presenta un doble filo: puede ser muy buena si se gestiona de forma adecuada porque proporciona innovación, flexibilidad y variedad de opiniones, pero, si no está equilibrada, habrá caos y falta de motivación.

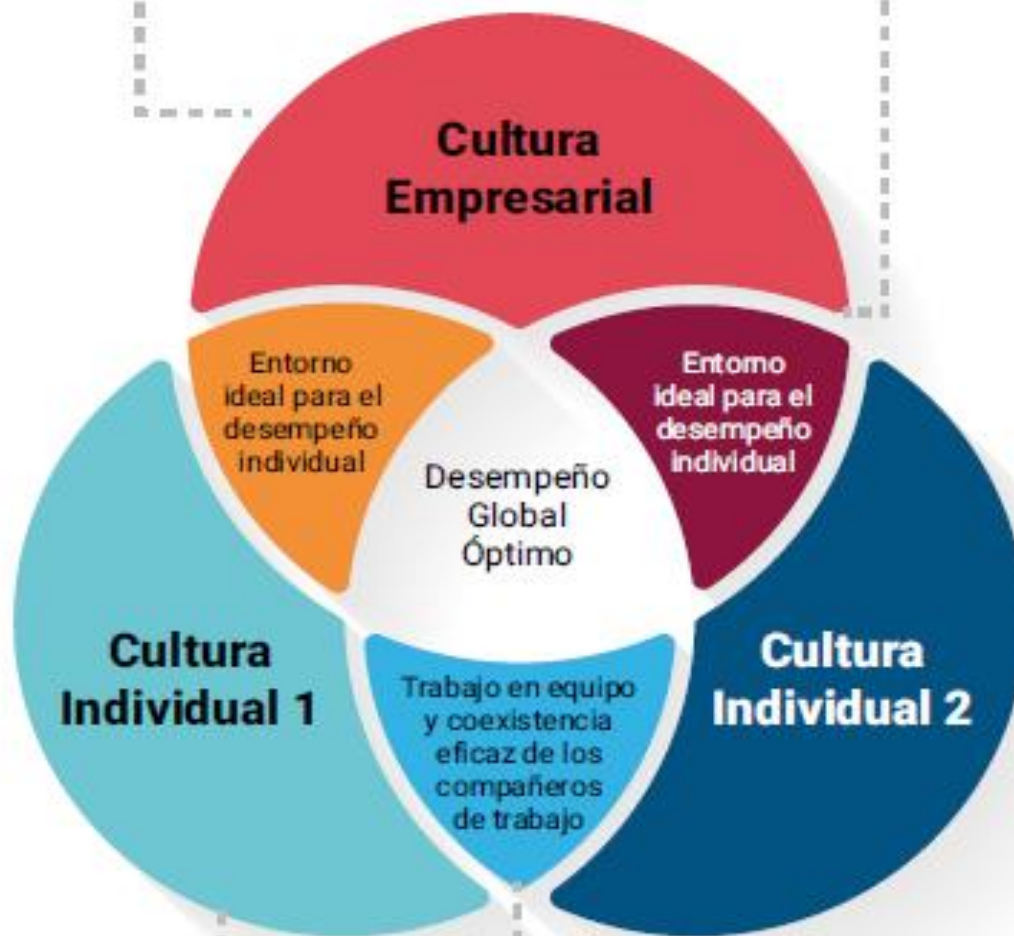


Por tanto, ser diferente no es bueno o malo en sí mismo. Vivimos en un mundo de diversidad, pero podemos extraer valor de las diferencias, coger las de cada uno, juntarlas y conseguir un contexto más flexible.

En el siguiente esquema podemos visualizar cómo la Diversidad genera un Desempeño Global Óptimo, en busca de una organización plena en todas las aristas que la componen.

Las organizaciones inducen a todo su personal a respetar las creencias, valores, ética, procedimientos y atmósfera para cumplir su estrategia.

Todos los colaboradores comparten un conjunto de creencias que se alinean a la cultura de la organización, lo que los motiva a actuar.



El Liderazgo informal y la corresponsabilidad de los compañeros de trabajo, se generan con base en la identificación y afinidad de los individuos.

Cada individuo desarrolla e internaliza creencias y conductas específicas según la cultura de su país, situación familiar, religión, género, etc.

### 3.3 Beneficios de la inclusión y la diversidad en el trabajo

1

#### Mayor productividad

Gracias a una fuerza laboral diversa que trabaja por un objetivo común, utilizando un conjunto de habilidades diferentes que contribuyen a la lealtad, la retención y la productividad. Facilitando la expansión no sólo de la empresa, sino que de todos los criterios personales de quienes la componen.

2

#### Mayor creatividad

Mejores soluciones a los problemas a través de la generación de diversas ideas, conocimientos globales, nuevas actitudes, nuevos idiomas e innovación. Todos aportan a un objetivo común, crear nuevos espacios de aprendizaje que ayudan a la evolución.

3

#### Mayor participación de mercado

Creación de una base de clientes satisfechos a través de relacionarse con personas que tienen antecedentes diferentes, contribuyendo así a una mayor fidelidad del cliente, manteniendo alianzas de confianza y sustanciosas.

4

#### Importancia de los aspectos culturales en la implementación de proyectos

La investigación demuestra que 70% de los proyectos de implementación de nuevas soluciones, generalmente no alcanzan los objetivos esperados porque no prestan la debida atención a los problemas organizacionales, culturales y de personal.

5

#### Importancia de las fusiones, adquisiciones y expansiones internacionales

Los sistemas de TI, aspectos legales y la cadena de valor no son suficientes, una inversión paralela en alineación intercultural puede asegurar un mejor futuro. De esta forma aportamos a que el mercado avance y las oportunidades de trabajo crezcan para todos y todas.



6

### **Atracción y retención de talento**

Una fuerza laboral realmente consciente y diversa culturalmente puede generar una cultura empresarial de respeto mutuo y dignidad. Sentirse incluido y apreciado aumenta los niveles de lealtad y el sentido de pertenencia, contribuyendo a adquirir una reputación de empleador justo.

7

### **Flexibilidad**

La diversidad ya no se trata de cumplir con ciertas cuotas, sino sobre la forma en que las organizaciones tratan a su gente. Se trata de flexibilidad, por ejemplo ofrecer horarios flexibles.

8

### **Mejor ambiente Laboral**

Tener una fuerza laboral diversa y educar a los trabajadores en torno a las diferencias genera un entorno más armonioso e innovador. Un ambiente laboral inclusivo es simplemente un buen negocio. Cuando los compañeros y/o jefes marginan o aíslan a los individuos debido a las diferencias culturales, el resultado es una baja productividad y la falta de oportunidades de negocios.

### 3.4 ¿Cómo gestionar la diversidad?

La Gestión de la Diversidad implica la creación de procesos activos y conscientes de aceptación de las diferencias. Conozca cómo se debe gestionar la Diversidad, en una estrategia integral y efectiva para una organización.

Atraer, retener y potenciar a personas de perfiles diversos que aporten innovación, nuevas opciones y puntos de vista, soluciones creativas, y conocimiento de las diversidades culturales y económicas de los mercados.

Crear y actualizar productos y servicios que atiendan las nuevas necesidades y fidelizar a clientes con perfiles cada vez más diversos.

Diseñar los procesos de gestión y desarrollo de personal, con sistemas integrales que eviten la obsolescencia y mantengan la posición competitiva de liderazgo en el mercado.

Propiciar la innovación a través de mecanismos que dinamicen la interacción entre personas de diferentes culturas, orígenes y competencias.

Re-inventar sistemas y procesos que optimicen los recursos financieros y tecnológicos, en busca de mejores resultados.

Crear un micro-clima interno que coincida con la Diversidad del entorno externo de la organización.

Interactuar con proveedores de diferentes regiones, culturas y naturaleza para incrementar la eficacia en toda clase de suministros.

Aportar en la excelencia del servicio, al aumentar la Diversidad de respuestas frente a las mismas problemáticas.

## MODELO INTEGRAL DE LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Así como las organizaciones gestionan la diversidad de manera estructurada, también evolucionan para aprovechar al máximo las diferencias naturales que deben existir en un entorno laboral eficaz.





### 3.5 Estrategias de comunicación

Para crear un fuerte compromiso en todos los niveles de la empresa y asegurarse que realmente se está promoviendo y manteniendo un ambiente verdaderamente diverso e inclusivo, las empresas incluyentes implementan una estrategia de comunicación clara a lo interno y externo de su organización.



Las empresas inclusivas comunican con claridad su meta de poseer una estrategia de negocio y empleo incluyente en todos los niveles de la organización. Por ello, le hacen saber a todo su personal que la diversidad es un “asunto de negocios”. De esta manera, procuran que este mensaje sea transversal a toda la organización, empezando por el liderazgo de la empresa al más alto nivel, incluyendo a ejecutivos/ as, equipos líderes, junta directiva, e involucrando activamente a los otros niveles de la empresa como gerencias y supervisores, -particularmente al personal de recursos humanos- y otros involucrados en las decisiones relacionadas con el reclutamiento y la contratación.

A continuación se presentan algunas recomendaciones que deberían considerarse a la hora de desarrollar la estrategia externa e interna de comunicación de la empresa para lograr llevar con claridad, el mensaje de la inclusión a lo largo de toda la organización.

#### Estrategia externa de comunicación

- ✚ Diseñar e implementar una política de comunicación de la empresa, tanto interna como externa, que exprese en forma clara y directa el compromiso que esta posee en la promoción de la inclusión de personas con discapacidad en todas las dimensiones de la empresa (como clientes, proveedores, consumidores, trabajadores, socios, entre otros).
- ✚ Dar a conocer la experiencia de la empresa. Esto significa estar anuentes a compartir tanto los logros y las buenas prácticas, como también las limitaciones y las lecciones aprendidas. Y por supuesto, estar dispuestos a animar a otras empresas a ser inclusivas.



- ✚ Incluir la discapacidad en las diferentes políticas y actividades hacia la diversidad que lleve a cabo la empresa. Esto implica utilizar las palabras “discapacidad” y “personas con discapacidad” en los diversos documentos promocionales de la empresa.
- ✚ Invitar a organizaciones de personas con discapacidad y a reconocidas personas con discapacidad, líderes en diversos campos, a actividades de la empresa. Pueden ser charlas, seminarios, conferencias o simplemente como invitados/as a los eventos empresariales.

Es decir, incluir a las personas con discapacidad como parte de los actores clave (stakeholders) de la empresa.

### **Estrategia interna de comunicación**

- ❖ Realizar reuniones especiales, sesiones de orientación y programas de capacitación dirigidos a los diferentes niveles de la empresa: ejecutivos/as, gerentes, personal de supervisión, sindicatos o asociaciones de empleados/as, sobre temas relacionados con la inclusión y la discapacidad.
- ❖ Procurar la participación de personas con discapacidad en los diferentes órganos decisorios de la empresa, incluyendo la junta directiva.
- ❖ Involucrar a las gerencias y los supervisores en el proceso de inclusión y hacerlos responsables de actividades concretas.
- ❖ Adoptar un programa de premios y reconocimientos dirigidos a las personas dentro de la empresa que realicen contribuciones positivas al proceso de inclusión de las personas con discapacidad (tomando en cuenta a las mismas personas con discapacidad).
- ❖ Animar a trabajadores/as con discapacidad y a otros empleados/as a identificar barreras existentes en la empresa, sin miedo y sin represalias. Establecer mecanismos y espacios para que los/as trabajadores/as puedan brindar este tipo de información en forma anónima y confidencial.
- ❖ Establecer políticas generales de flexibilidad en el puesto de trabajo y de realización de ajustes para todas las personas que lo requieran, con o sin discapacidad, por ejemplo la utilización del teletrabajo, si es adecuado para la empresa, u otras alternativas similares.



## 3.6 Pasos para la inclusión laboral



### 1. Concientización

Inspirarse con las experiencias positivas de las personas que forman parte de empresas inclusivas y conocer una metodología práctica para llevar a cabo un clima laboral diverso, donde personas de todo tipo pueden convivir en los mismos espacios, son algunas de las razones que pueden ser detonantes y despertar el deseo de hacer que tu empresa sea más inclusiva y diversa.

¿Cómo empezar? Lo primero es conocer el camino que hay que recorrer y comprometerse, creando la sensibilización y concientización necesaria en tu ambiente laboral.

### 2. Análisis del Puesto de Trabajo

Antes de realizar un plan de reclutamiento para incorporar a un nuevo trabajador a un puesto de trabajo, se debe realizar un análisis de dicho

puesto, ya que esta información permitirá tener claridad del perfil y de las competencias con que debe contar la persona a incorporar.

Algunas empresas han ido confeccionando descripciones de los diferentes cargos, sin embargo, es frecuente encontrar que esa descripción es insuficiente para desarrollar un proceso de inclusión laboral de una Persona en Situación de Discapacidad.

Este proceso comprende la descripción de las tareas que hay que cumplir, así como los conocimientos y calificaciones requeridos para desempeñarse con eficacia y éxito en una ocupación determinada. Sin embargo, es necesario agregar a esta definición la evaluación del entorno para incorporar al análisis la forma de acceso que puede tener la persona con discapacidad a la institución.

Esta evaluación tiene la misma relevancia que conocer las posibles barreras arquitectónicas que pudiese tener la empresa.

### 3. Proceso de selección

En algunas ocasiones la empresa pide al equipo de gestión al empleo que haga la preselección y proponga una terna, así su departamento de recursos humanos selecciona al candidato definitivo; o bien, la empresa puede solicitar que el equipo de gestión de empleo realice el proceso completo que contempla la selección del o de la trabajador/a con discapacidad.

Dentro de este proceso siempre se deben considerar las siguientes acciones:

- Convocatoria.
- Perfil Ocupacional.
- Entrevista familiar.
- Preselección.



#### 4. Incorporación al Trabajo

Una vez que se ha seleccionado a la persona en situación de discapacidad y que va a ocupar un determinado puesto de trabajo, se realiza el proceso de incorporación a su labor.

El proceso de habilitación para el trabajo se considera exitoso una vez que la persona ha sido colocada en una actividad productiva. La efectividad del proceso dependerá de diversos aspectos vinculados entre sí, que abarcan desde la situación político-económica del país, pasando por las características individuales de la persona, hasta la validación final.



Dentro de los procesos que deben pasar las personas en su incorporación a la compañía están:

- ✚ Capacitación.
- ✚ Adaptación del puesto de trabajo.
- ✚ Inducción.

#### 5. Seguimiento

Es el proceso de supervisión, evaluación y acompañamiento continuo al trabajador, que por un tiempo determinado debe realizarse con el fin de comprobar los resultados, realizar los ajustes necesarios tanto por parte del trabajador como por parte del contexto, y detectar oportunamente las posibles dificultades. El seguimiento resulta imprescindible para aumentar las probabilidades de un desempeño laboral exitoso y permitir la continuidad y progresión en la trayectoria laboral.

### 3.7 Estrategias de apoyo para la inclusión laboral

Para disminuir las brechas entre las capacidades de las personas, es necesario generar instancias que apunten al diseño universal y a la normalización. Estableciendo “puentes” y “andamios” entre las necesidades, las brechas, la persona y el apoyo.



La implementación del empleo con apoyo es la estrategia principal para lograr una inclusión laboral exitosa, es reconocida y validada a nivel internacional. Es una estrategia para ayudar a personas con discapacidades (físicas, intelectuales, psíquicas o sensoriales) a acceder, por elección propia, a un empleo real en un entorno integrado y con apoyos apropiados, con el fin de que pasen a ser ciudadanos económica y socialmente activos dentro de su propio ámbito local.

Los Facilitadores Laborales ocupan un rol fundamental, ya que a través de ellos se entregan apoyos concretos en los procesos de aprendizaje de las personas con discapacidad, insertándolos de manera efectiva en el mundo laboral.

#### **Funciones del Facilitador Laboral**

- ❖ Acompañar la fase de entrenamiento en el puesto de la Persona en Situación de Discapacidad, documentar el seguimiento y elaborar el informe final.
- ❖ Realizar monitoreos laborales, brindando todos los soportes para un proceso efectivo, tanto al colaborador con discapacidad como a su entorno.
- ❖ Completar y presentar la documentación respaldatoria de las actividades realizadas (visitas a empresas, informes de entrevista, etc.).
- ❖ Participar en la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora generada a través de los seguimientos y/o monitoreos.
- ❖ Realizar todas aquellas tareas que sean necesarias para el excelente desempeño de la persona en Situación de Discapacidad.



- ❖ Elaborar propuestas temáticas y metodológicas en procesos de inducción, seguimiento, talleres para usuarios, referentes laborales y familias en proceso de inclusión.
- ❖ Realizar el seguimiento de los usuarios a su cargo y monitorear la participación y efectividad del mismo para las necesidades específicas.
- ❖ Intervenir ante situaciones conflictivas o inconvenientes que se presenten en el desempeño laboral de la persona en situación de Discapacidad y actuar de mediador ante la empresa o la familia cuando fuera necesario.
- ❖ Brindar apoyo emocional y consejería a la persona en situación de discapacidad y familiares cuando fuera requerido.
- ❖ Acompañar análisis de puestos y/o entrevistas de selección, según se requiera.



### 3.8 Consejos para un ambiente laboral inclusivo

1.- Establece desde el comienzo relaciones formales, respetuosas y adecuadas a la edad con las personas con discapacidad cognitiva.

2.- Trata a la persona como un adulto y jamás como a un niño. No olvides marcar límites corporales.

3.- Evita chistes y bromas relacionadas a: sexo, edad, nacionalidad, orientación sexual y discapacidad.

4.- Muchas veces, aunque parezcan inofensivas, ponen a las personas con discapacidad y a cualquier trabajador, en una posición de inferioridad y exposición. Contribuye con un clima de respeto.

5.- El uso de celular con acceso a internet puede presentar riesgos para las personas con algún tipo de discapacidad, permitiendo el acceso a contenidos inadecuados y personas desconocidas.



6.- En tu lugar de trabajo evita el uso de celulares, como por ejemplo en: reuniones, capacitaciones, instancias formales, etc.

7.- No enviar fotografías de índole privada e información personal que pueda exponerte a ti o a otros a sufrir ciberbullying, u otro tipo.

8.- Si se realiza una salida extra laboral, cerciérate de que el trabajador con discapacidad informó a sus familiares o tutores sobre el lugar y los participantes.

9.- Además, prevén situaciones de exposición a robos o abuso de dinero, dejando las reglas claras con anterioridad: cada uno paga lo suyo o no se presta dinero, por ejemplo.

### 3.9 Mitos y prejuicios

***“Mi empresa no es accesible para personas con discapacidad. No puedo hacer inversiones para adaptar la empresa o los puestos de trabajo”***

Es importante saber que no todos los tipos de discapacidades requieren que se adapte el entorno físico. Si se realiza un análisis del puesto previo a la incorporación, se puede realizar una búsqueda y selección de candidatos con discapacidad teniendo en cuenta las variables de accesibilidad del entorno.

Muchas veces no se requiere de mayores o costosas adaptaciones para que una persona con discapacidad pueda realizar una tarea determinada.

***“El entorno de mi empresa puede ser peligroso para una persona con discapacidad”***

Si el entorno de la empresa es peligroso, lo es para todos los trabajadores en igual medida. Se deberán arbitrar las medidas necesarias para trabajar en un entorno seguro.

***“Las personas con discapacidad faltan mucho debido a que se enferman reiteradamente”***



Es importante saber que una discapacidad y una enfermedad son cosas distintas. Una discapacidad es un estado de salud de la persona. Una persona con discapacidad no es una persona enferma, aunque puede enfermarse como cualquier otra persona.



La mayoría de las personas que tienen una discapacidad no tiene una mayor propensión a contraer enfermedades.

Es necesario identificar aquellos mitos y prejuicios sobre personas diversas y/o con capacidades diferentes. ¿Por qué? Los mitos y prejuicios **son las principales barreras que posee la inclusión**, en todos los ámbitos de la vida. Dentro de los principales mitos se encuentran:

***“Las personas con discapacidad tienen un bajo rendimiento laboral, son poco productivos”***

Diversas experiencias tanto en el ámbito público como privado demuestran que los trabajadores con discapacidad pueden ser muy eficaces y eficientes en el desempeño de su trabajo. Si el proceso de búsqueda y selección de trabajadores fue adecuado, teniendo en cuenta tanto los requerimientos y exigencias del puesto como las posibilidades y limitaciones propias de la discapacidad que tiene el candidato, es muy factible que la persona cuente con mejores herramientas para desplegar todo su potencial laboral.

***“Las personas con discapacidad deben ser poco cumplidoras”***

Las experiencias demuestran que la mayoría de las personas con discapacidad desarrollan un alto compromiso con las tareas asignadas. Debido a las escasas posibilidades de conseguir un puesto de trabajo, tienen un bajo índice de rotación y una preocupación por cuidar o mantener el trabajo que tanto les costó conseguir.

***“Tengo dudas de que el resto del personal acepte e incluya a las personas con discapacidad”***

Existen estudios que demuestran que al incorporar una persona con discapacidad se mejora el clima laboral, hay motivación, solidaridad y compañerismo del resto del personal de la empresa. Se mejora la fidelización de los trabajadores con los objetivos de la compañía, al

observar el compromiso de la empresa en la implementación de acciones de responsabilidad social.

### ***“Tendré inconvenientes legales si quiero desvincular a una persona con discapacidad”***

Como en cualquier caso, no deberían existir inconvenientes con el empleado si las causas de la desvinculación se encuentran debidamente justificadas.

Si se realizaron acciones de seguimiento, acompañamiento y apoyo en el puesto de trabajo debidamente documentadas, y aun así, el desempeño del empleado no fue satisfactorio, no hay razones que justifiquen una acción legal por parte del desempeño.

### ***“Los clientes pueden sentirse incómodos al tratar con personas con discapacidad”***

Si la persona con discapacidad desarrolla su tarea en un puesto acorde a sus funciones y con buen rendimiento, no deberían existir quejas de parte de los clientes. Si bien no puede preverse la reacción de todos los clientes, la gran mayoría tiende tener una mirada favorable y a apoyar este tipo de iniciativas empresariales.

## **3.10 Lenguaje inclusivo**

Es importante aclarar que, en la mayoría de los casos, no son las palabras las que discriminan, más bien son **las personas y la intencionalidad** que se les da, lo que representa una situación discriminatoria.

De todos modos, existen lenguajes discriminatorios por su forma y otros por su fondo. Ambos deben evitarse a toda costa, pero el más complejo de erradicar es el de fondo, ya que implica un arraigo profundo en la mentalidad de las personas que lo cometen.



Veamos sus diferencias a través de este ejemplo:

No diga	Diga
Lenguaje de señas	Lengua de señas
Discapacitado, deficiente, enfermito, incapacitado	Persona en situación de discapacidad
Mongolito, mongólico, retrasado, retrasado mental	Persona con discapacidad intelectual
Lisiado, minusválido, inválido, mutilado, cojo, tullido, parálítico	Persona con discapacidad física o movilidad reducida
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita

**Recomendaciones del uso correcto del lenguaje tanto en la vida diaria, como en el ámbito laboral:**

- › Utilizar conceptos abstractos (ocupar palabras como Secretaría, Dirección, en lugar de Secretario, o Director).
- › Utilizar genéricos colectivos como gente, población, profesorado, juventud, adolescencia, vecindarios, ciudadanía, etc.
- › Evitar el uso de generalidades referidas a un sexo, por ejemplo en lugar de decir: “Los hablantes usan el lenguaje para muchos propósitos como para discutir con sus esposas”, utilizar: “Las personas usan el lenguaje para muchos propósitos por ejemplo para discutir con sus parejas”.
- › Evitar el uso de «las/los», marcando la presencia de femenino y masculino, podemos usar dos formas aunque parezca repetición ya que son dos realidades muy diferentes, como: “Las y los agentes comerciales”.
- › Cambiar el uso de pronombres, sustituyendo: “El que, los que, aquellos que” por “quien o quienes”, por ejemplo: “El que solicite una constancia” por “Quien solicite una constancia”.
- › Sustituir el pronombre impersonal uno por “alguien o cualquiera”, por ejemplo: “Cuando uno lee una noticia” por “Cuando alguien lee esa noticia”.
- › Cambiar el verbo de tercera persona a la segunda persona del singular, como: “El alumno solo tendrá que usar ropa adecuada” por “recomendamos usar la ropa adecuadamente”.



### Caso 3

Gerardo es un hombre de 36 años y vive en situación de discapacidad, se encuentra en silla de ruedas producto de un accidente.

Hace 6 meses que trabaja en la Empresa F, y aunque sus colegas creen que las relaciones con él son buenas, Gerardo siente un gran pesar al ir a su lugar de trabajo, ya que frecuentemente le dicen bromas relacionadas a su condición.

*De acuerdo a lo leído responda lo siguiente:*

- 1. Utilice las técnicas y estrategias que debe emplear la Empresa F para generar comportamientos efectivos en el contexto laboral inclusivo.**

---

---

---

---

---

- 2. Identifique los cambios que podrían hacer los compañeros de trabajo de Gerardo para propiciar un espacio de trabajo inclusivo.**

---

---

---

---

---

- 3. Analice la importancia que tiene el limitar los chistes asociados a la condición de discapacidad.**

---

---

---

---

---



### Resumen 3

En este nuevo modelo laboral en el que todos nos encontramos insertos, es en donde surge el concepto de diversidad, el cual se ha convertido tanto en un desafío para las organizaciones, como en una fuente de oportunidades y crecimiento. La correcta gestión de la inclusión ofrece a las instituciones la posibilidad de atraer y mantener grandes y diversos talentos, además de mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece, al recoger mejor las características y preferencias de sus beneficiarios y clientes, también diversos.

Actualmente, el énfasis está puesto en las individualidades, en tanto cada persona se valora por lo que es y por lo que puede aportar. Lo importante para las empresas es entender que la diversidad constituye un activo dentro de la organización, y que la “no discriminación”, se manifiesta como un imperativo para hacer efectiva la inclusión.

Por esta razón, la elaboración de documentos que establezcan claramente la postura de la empresa en lo que a diversidad e inclusión se refiere, permitirá instaurar prácticas claras respecto a la relación o vínculo con personas en situación de discapacidad y con otros grupos de especial protección.

Por otro lado, la integración de personas con discapacidad en la empresa genera una mejora del clima laboral, cambia la actitud de los trabajadores y elimina muchos estereotipos, como resultado de la gran responsabilidad y perseverancia que estas personas desarrollan. La discapacidad disminuye cuando la persona que la posee tiene capacidad de decisión sobre su vida, contando con recursos externos que le proporcionan bienestar, como tecnología, ausencia de barreras físicas, nuevos conocimientos, recursos económicos, entre otros.

Si una empresa desea incorporar técnicas y estrategias que le ayuden a crear la diversidad como un valor intrínseco, esta deberá estar preparada para incluir a clientes, consumidores, proveedores, socios y miembros de su comunidad con discapacidad en todos los aspectos que correspondan. Sólo así será una empresa verdaderamente inclusiva.

## Glosario

**Activo:**

Es un bien o derecho que dispone de valor financiero, el cual se encuentra bajo propiedad de una persona o de una empresa.

**Arbitraria(o):**

Que actúa según su voluntad, sin atender a leyes o razones. Adjetivo que califica a aquello que se realiza por capricho o antojo, y no por motivos razonables o especificados por una norma.

**Brecha:**

Alude a una separación o una abertura.

Socialmente supone la fractura de una sociedad. El grupo que está atravesado por una brecha no es homogéneo, sino que entre sus integrantes existe una determinada distancia en ciertos aspectos.

**Cognitivo (a):**

Es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.

**Cualitativo:**

Adjetivo que se emplea para nombrar a aquello vinculado a la cualidad. Un análisis cualitativo, por lo tanto, está orientado a revelar cuáles son las características de alguna cosa, es decir se centra en la calidad.

**Cuantitativo:**

Adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.

**Derecho:**


Conjunto de normas de carácter general que se dictan para dirigir a la sociedad, a fin de solventar cualquier conflicto de relevancia jurídica que se origine; estas normas son impuestas de manera obligatoria y su incumplimiento puede acarrear una sanción.

**Disociar:**

Separar algo de otra cosa a la que estaba

**Equidad:**

Hace referencia a la igualdad de ánimo.



El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

**Étnico:**

Grupo de personas que pertenece a una misma nación o etnia. La palabra étnico es de origen griego “*ethnos*” que significa “*nación, pueblo*”.

**Fidelización:**

Concepto de marketing, se refiere a la «fidelización de los clientes». La fidelización se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente. Trata de conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales de los productos o servicios que se venden.

**Flexibilidad:**

Por flexibilidad se entiende a la característica de flexible. Se trata de una palabra que permite resaltar la disposición de un individuo u objeto para ser doblado con facilidad, la condición de plegarse según la voluntad de otros y la susceptibilidad para adaptarse a los cambios de acuerdo a las circunstancias.

**Garantizar:**

Dar garantía o seguridad de que determinada cosa va a suceder o realizarse.

**Gestión:**

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.


**Globalización:**

Fenómeno moderno que puede ser analizado desde diversos ángulos. El término proviene del inglés “*globalization*”, donde global equivale a mundial. Por eso, hay quienes creen que el concepto más adecuado en castellano sería mundialización, derivado del vocablo francés “*mondialisation*”.

**Indivisible:**

Es aquello que no se puede dividir. Este verbo, por su parte, hace referencia a partir o separar en partes y a distribuir o repartir entre varios.

**Legislación:**



---

Conjunto de leyes dispuestas por los organismos competentes que fundamentan la moral, ética y buenas costumbres dentro de una sociedad determinada.

**Mito:**

Historia imaginaria que altera las verdaderas cualidades de una persona o de una cosa y les da más valor del que tienen en realidad.

**Monocrónico:**

Que desarrolla una única actividad para cada tiempo.

**Migrante:**

Es toda persona que 'migra'; es decir, aquel que emigra (salir de su país)

**Normalizar:**

Hacer normal una cosa que no lo era o que había dejado de serlo. Hacer que algo se ajuste a una norma, una regla o un modelo común.

**Oportunidad:**

Hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo.

**Privación:**

Concepto que tiene su origen etimológico en privatio, de la lengua latina. Se trata del resultado de sustraer, imposibilitar o despojar. Una privación, por lo tanto, se sufre cuando a uno le falta algo que podría o debería tener.

**Peyorativo:**


Es una palabra o una expresión que indica una idea desfavorable. El término proviene del verbo peyorar, que hace referencia a poner(se) o hacer(-se) peor algo.

**Pensamiento abstracto:**

Supone la capacidad de asumir un marco mental de forma voluntaria. Esto implica la posibilidad de cambiar, a voluntad, de una situación a otra, de descomponer el todo en partes y de analizar de forma simultánea distintos aspectos de una misma realidad, por ejemplo.

**Principio:**

Ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr un propósito. Las leyes naturales son ejemplos de principios físicos, en matemáticas,



algoritmia y otros campos también existen principios necesarios o que se cumplen sin más o que deberían cumplirse si se pretende tener cierto estado de hechos.

**PeSD:**

Siglas que corresponden a “Personas en Situación de Discapacidad”.

**Prejuicio:**

Opinión preconcebida, generalmente negativa, hacia algo o alguien.

**Sensorial:**

Relativo a los sentidos. Los sentidos son el mecanismo fisiológico de la percepción, y permiten percibir lo que está a nuestro alrededor, así como determinados estados internos.

**Social:**

Aquello perteneciente o relativo a la sociedad. La sociedad al conjunto de individuos que comparten una misma cultura y que interactúan entre sí para conformar una comunidad.

**Talento:**

Se trata de la capacidad para ejercer una cierta ocupación o para desempeñar una actividad. El talento suele estar asociado a la habilidad innata y a la creación, aunque también puede desarrollarse con la práctica y el entrenamiento.

