



UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES

Escuela de Trabajo Social

**Diagnosticar desde la percepción de los
funcionarios y de las funcionarias, la situación de
inclusión laboral en el Servicio Nacional de
Protección Especializada a la Niñez y
Adolescencia.**

Tesis para obtener el Título de Trabajador Social y

Grado de Licenciado en Trabajo Social

Nombre profesora guía: Paola López López

Nombre de las tesis: Leandra Almarcegui Coronado

Phara Saintelus

Elizabeth Santander Riquelme

Santiago de Chile

Enero de 2024

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A nuestros/as docentes y querida familia

Al culminar esta etapa de nuestra vida universitaria, no podemos evitar sentir una profunda gratitud a cada uno/a de ustedes que han sido una pieza fundamental en este viaje que ahora llega a su fin.

A ti, querida Universidad, te agradezco por ser el faro que iluminó nuestro camino durante estos años. Fuiste el hogar de conocimiento donde sembramos nuestros sueños y cultivamos nuestras habilidades. En tus aulas encontramos desafíos que moldearon nuestra mente y nos ayudaron a crecer no solo académicamente, sino también como personas.

A nuestros respetados docentes, les debemos nuestro más sincero agradecimiento por su dedicación y pasión. Vuestra guía, paciencia y sabiduría han sido el combustible que nos impulsó a alcanzar nuestras metas. Cada lección impartida resonará en nosotras mucho más allá de las paredes de esta institución, recordándonos que el aprendizaje es un viaje sin fin.

A nuestra amada familia, les agradecemos por ser la roca inquebrantable, por su apoyo incondicional y por creer en nosotras. Vuestra presencia constante y amor infinito han sido el motor que nos impulsó a seguir adelante en los momentos más desafiantes.

Hoy, al mirar atrás, no podemos sino sentirnos profundamente agradecidas por el privilegio de haber compartido esta experiencia con personas tan extraordinarias como ustedes. A todos y cada uno de ustedes, nuestro más sincero agradecimiento. Que este logro sea el punto de partida para nuevas y emocionantes aventuras que nos esperan en el futuro.

Con gratitud eterna,

Leandra, Phara y Elizabeth

A mi amado esposo e hijos Joaquín y Nicanor, Hoy que concluyo este arduo pero gratificante viaje académico, quiero dedicar estas palabras llenas de amor y gratitud a ustedes, mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional.

Mi amado esposo Rodrigo, tú has sido mi roca, mi compañero constante en cada paso de este camino. Tus palabras de aliento, tu paciencia infinita y tu amor incondicional han sido el motor que me impulsó a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Cada logro alcanzado en esta tesis lleva tu huella, pues has sido mi sostén en los momentos de duda y mi cómplice en los momentos de celebración. Gracias por ser mi mejor amigo, mi confidente y mi eterno compañero de vida.

Mis amados hijos Joaquín y Nicanor, ustedes son mi mayor inspiración e iluminan mi camino. A pesar de los sacrificios y las horas dedicadas a este proyecto, siempre han estado ahí, con sus sonrisas y abrazos, recordándome que cada esfuerzo vale la pena. Que este logro sea también un ejemplo para ustedes, para que siempre persigan sus sueños con valentía y determinación.

Esta tesis no solo es el resultado de mi esfuerzo, sino también de su apoyo incondicional. Cada página escrita, cada desafío superado, lleva impresa su huella, su amor y su sacrificio. Que estas palabras sean un humilde homenaje a la familia maravillosa que somos, un testimonio de nuestro amor y nuestra unión inquebrantable.

Con todo mi amor y gratitud, Leandra Almarcegui Coronado

A Dios, ya que gracias a él he logrado concluir esta carrera, a mi hermosa familia mi madre Marie- Louise, mi papa Joel por sus consejos, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por su amor incondicional, a mis hermanos por creer en mí y por motivarme consta mente para alcanzar mis anhelos a pesar de la distancia. A mi amado esposo por sus lindas palabras que me ha dedicado todos los días, su compañía y su gran amor. A mis amigos /as, compañeros/as por brindándome su apoyo. Y a todas aquellas personas que de una u otra manera a contribuido para lograr este objetivo.

Phara Saintelus

A mi familia, a mi madre y a mi padre por su paciencia, por su perseverancia y amor, a mi hermana por acompañarme en este camino, a mis amigos y amigas que permanecieron, a las mujeres de mi vida, la que están y las que se fueron ...

Elizabeth Santander Riquelme

CONTENIDO

Dedicatoria y agradecimientos

INDICE

1. Portada
2. Dedicatorias
3. Agradecimientos
4. Resumen
5. Introducción

6. CAPITULO I: ANTECEDENTES GENERALES

7. 1.1 Justificación
8. 1.2 Planteamiento del problema
9. 1.3 Pregunta de Investigación
10. 1.4 Objetivos generales y específicos

11. Capítulo II Fundamentación Teórica O Marco De Referencia

11. 2.1 Antecedentes generales
12. 2.2 Antecedentes históricos
13. 2.3 Antecedentes legales

14. Capítulo III Marco Metodológico

15. 3.1 Enfoque Epistemológico
16. 3.2 Muestra
17. 3.3 Técnicas de Investigación
18. 3.4 Proceso de recolección de datos
19. 3.5 Plan de análisis
20. 3.6 Operacionalización de variables
21. 3.7 Validación de instrumento

22. CAPITULO IV: Resultados

23. 4.1 Análisis Descriptivo

24. 4.2 Análisis Interpretativo

25. 4.3 Reflexión

26. 4.4 El estigma como hallazgo

27.4.5 El correcto uso del lenguaje y su importancia

28. CAPITULO V: Conclusiones

29. 5.1 Conclusiones

30. 5.2 Conclusiones sobre hallazgos de estigmatización y correcto uso del lenguaje

31.5.3 Nuevos temas o preguntas de investigación

Bibliografía Estilo APA

Anexos

Anexo N°1: Comunicado encuesta

Anexo N°2: Correo Institucional de envío de encuesta

Anexo N°3: Correo a través del cual se envió el formulario

Anexo N°5: Coreo de autorización por parte de expertas para publicación de formulario

Anexo N°6: “Pop – Up” Publicado en la intranet

Anexo N°7: Gráficos de resultados

Introducción

La presente elaboración de tesis para obtener el Título de Trabajador Social y el grado de Licenciatura en Trabajo Social trata sobre la percepción de los funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en relación a la inclusión en el contexto laboral.

El objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico de base, que permita conocer las percepciones de los funcionarios y las funcionarias respecto de la discapacidad y la inclusión laboral, con miras a integrar una política interna dentro del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y que esto permita iniciar el proceso de inclusión laboral del Servicio ya que, hasta el momento, carece de ello.

En Chile se han implementado políticas con relación al contexto laboral y la discapacidad, y la Ley N°21.015¹ que potencia el derecho laboral de las personas en situación de discapacidad, establece que a lo menos el 1% de la dotación anual de trabajadores, deberán ser de personas con discapacidad. Producto de esta ley es que se fundamenta la promoción de la inserción laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, enfocado a una futura política interna.

¹ . Ley 21.015 Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral: ["Art.1.- \(Modificase la ley n°20.422\), que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión laboral de las personas con discapacidad"](#).

CAPÍTULO I: Antecedentes

HISTORIA DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

La protección de los niños, niñas y adolescentes en la sociedad es esencial debido a su vulnerabilidad, derechos humanos, necesidad de un desarrollo saludable, prevención del abuso y maltrato, y su importancia para el futuro de la sociedad. Para estos efectos, la ejecución de las distintas políticas y medidas de protección para los niños, niñas y adolescentes en Chile tiene la promulgación de la ley N°21.302², publicada en el Diario Oficial el 5 de enero de 2021, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia. Estas leyes destinadas a proteger a los niños, niñas y adolescentes son fundamentales para garantizar sus derechos, promover su bienestar, prevenir el abuso y la explotación, y construir una sociedad justa y equitativa. Su protección no solo es un deber moral, sino también una inversión en el futuro de una sociedad, para que esta se desarrolle favorablemente.

Desde el 1 de octubre del 2021, el nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia tiene la responsabilidad de la protección especializada de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos.

Si bien la normativa de creación del nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, instaura una nueva institucionalidad, que viene a remplazar al Servicio Nacional de Menores³ (SENAME), como su continuador legal, más importante que la creación de aquella, es la incorporación de mecanismos encargados de resguardar la responsabilidad de la institución, como de los organismos acreditados, frente al rol que deben desempeñar en la ejecución de las distintas líneas de acción previstas en la Ley 21.302, tales como la protección de la niñez y la adolescencia vulnerada en sus derechos.

² Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia <https://bcn.cl/2n1dz>

³ Servicio Nacional de Menores (SENAME) https://www.bcn.cl/leychile/consulta/listado_n_sel?agr=1001

En enero del año 2023, fue promulgada y publicada en el Diario Oficial, la **Ley N°21.527**, que creó el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil⁴ e introdujo modificaciones a la **Ley N°20.084** sobre responsabilidad penal adolescente. Su entrada en vigencia permite al Estado de Chile avanzar en el cumplimiento de la obligación de aplicar la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña⁵ (CDN).

Debido a la entrada en vigor del nuevo organismo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y mientras este se encuentre operativo, SENAME queda a cargo de todo lo relacionado con justicia y reinserción juvenil, es decir, de ejecutar las medidas cautelares y sanciones ordenadas por los tribunales de acuerdo a la Ley Penal Adolescente (Ley 20.084)⁶, que se aplica desde los 14 a los 17 años, así como de los programas de apoyo para la reinserción educativa y laboral de los jóvenes infractores de ley, y seguirá dependiendo del Ministerio de Justicia.

Por otra parte El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, que es el continuador legal del Servicio Nacional de Menores, en lo que respecta a la “Protección especializada y Adopción”, la ley ha definido las distintas líneas de acción, programa de protección especializada y proyectos destinados a la cobertura de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, incluyendo a sus familias, biológicas, adoptivas o de acogida, o a quienes tengan su cuidado, según corresponda, ya sea mediante administración directa o con colaboradores, acreditados.

⁴ Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil <https://www.minjusticia.gob.cl/nuevo-servicio-nacional-reinsercion-social-juvenil/>

⁵ Convención sobre los Derechos del Niño <https://www.unicef.org/chile/los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-tienen-derechos#:~:text=La%20Convenci%C3%B3n%20sobre%20los%20Derechos%20del%20Ni%C3%B1o%20busca%20promover%20en,Asamblea%20General%20de%20Naciones%20Unidas.>

⁶ Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la Ley Penal <https://bcn.cl/2fe4m>

Como el servicio público encargado de garantizar la protección especializada de niños, niña y adolescente, consta de líneas de proyectos tales como:

1. Diagnóstico clínico especializado, seguimiento de casos y pericia

Busca realizar evaluaciones integrales de todos los niños, niñas, adolescentes y de las familias que requieran de nuestra atención como Servicio, además de contar con la posibilidad de realizar evaluaciones especializadas en los casos que corresponda, desde un enfoque pericial.

2. Intervenciones ambulatorias de reparación

Realizar intervenciones ambulatorias que están orientadas a la reparación de experiencias de vulneraciones que pudiesen haber generado daño en diversas magnitudes y esferas de la vida de los niños, niñas y adolescentes con el fin de detener las trayectorias de vulneración y evitar que sea una práctica habitual.

3. Fortalecimiento y vinculación

Su enfoque es el apoyo a las familias o personas referentes de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo sus habilidades de crianza y vinculación saludable. Dando énfasis al desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en sus espacios familiares. Además, esta línea favorece el desarrollo de los proyectos de vida de los jóvenes que cumplan la mayoría de edad, incorporándolos en programas de cuidado alternativo.

4. Cuidado alternativo

Se orienta a entregar cuidado alternativo a aquellos niños, niñas y adolescentes que sean separados de forma transitoria de sus familias de origen para resguardar su seguridad. El enfoque de esta línea es entregar cuidado de tipo familiar, estabilidad, contención y vínculos a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en esta situación.

5. Adopción

Se hace cargo de los procesos de adopción a nivel nacional, siendo una parte más de los lineamientos de protección a los niños, niñas y adolescentes, facilitando la articulación y desarrollo de procesos orientados hacia el bienestar de éstos y realizando todos los esfuerzos por entregar respuestas más oportunas a sus necesidades, favoreciendo su derecho a vivir en familia, sea esta de origen o adoptiva.

Estas líneas de acción especializan, además del seguimiento de casos, la pericia e intervenciones ambulatorias de reparación, además del fortalecimiento y vinculación el diagnóstico especializado, permiten llevar a cabo la restitución de los derechos y la reparación del daño producido, e investigación de una eventual vulneración de derechos, mediante la intervención de equipos técnicos y programas especializados, coordinados con otros sectores y con la participación de la sociedad en general en estos procesos.

Estas líneas de acción, permiten el desarrollo de las capacidades, habilidades y talentos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, para que puedan alcanzar sus metas y proyectos de vida, para continuar situándolos en el centro del propio actuar, garantizando su participación y la de sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral, reparando y resignificando el daño y previniendo oportunamente nuevas vulneraciones, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia dispuso un periodo de implementación entre el 5 de febrero y el 30 de septiembre de 2021, y entra en operaciones el 1 de octubre del mismo año.

Principales cifras del periodo 2022-2023

En la actualidad, y según la cuenta pública⁷ realizada el jueves 01 de junio de 2023, durante el período de junio 2022 a marzo 2023, fueron atendidos 191.816 niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Los nuevos ingresos a uno o más programas de protección, fueron 104.845. La cobertura más alta registrada en el periodo fue en el

⁷ Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia- Informe de cuenta pública participativa 2022 – 2023 https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/CUENTA-PUBLICA_SPE-2023.pdf

mes de marzo 2023, con un total de 125.057 niños, niñas y adolescentes en atención, de los cuales 14.047 corresponden a nuevos ingresos en uno o más programas de protección.

Niños, niñas y adolescentes atendidos y que ingresan a programas de protección por mes⁸:

En cuanto a su caracterización, la distribución por sexo de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos fue de 102.348, mujeres (53,4%) y 89.468 hombres (46,6%). Se excluyen de esta desagregación a 176 niños y niñas en período de gestación, pues no cuentan con sexo registrado.

- Niños y adolescentes un total de 89.468 lo que equivale a un 46.64%.
- Niñas y adolescentes un total de 102.348 lo que equivale a 53.36%.

Presupuesto ejecutado

La ejecución presupuestaria para el año 2022 fue de M\$339.815.721, equivalente a un 98,3% del presupuesto institucional. Los recursos se utilizaron principalmente en atención de niños, niñas y adolescentes, dado que las Transferencias Corrientes alcanzaron el 75% del gasto total del Servicio.

RESUMEN PROGRAMA 01					
SUBT	CONCEPTOS	LEY DE PRESUPUESTO AL 31/12/2022 - M\$	EJECUCION ACUMULADA AL 31/12/2022	% DE AVANCE DE EJECUCION	SALDO -M\$
21	GASTOS EN PERSONAL	\$ 32.354.617	\$ 31.065.440	96%	\$ 1.289.177
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 9.452.889	\$ 9.309.444	98%	\$ 143.445
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 258.236.502	\$ 257.203.944	100%	\$ 1.032.558
25	INTEGROS AL FISCO	\$ 1.413.490	\$ 1.413.679	100%	\$ -189
26	OTROS GASTOS CORRIENTES	\$ 6.439	\$ 6.439	100%	\$ -
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$ 1.203.842	\$ 860.605	71%	\$ 343.237
34	SERVICIO DE LA DEUDA	\$ 319.949	\$ 319.948	100%	\$ 1
TOTAL EN MILES		\$ 302.987.728	\$ 300.179.499	99,1%	\$ 2.808.229

RESUMEN PROGRAMA 02					
SUBT	CONCEPTOS	LEY DE PRESUPUESTO AL 31/12/2022 - M\$	EJECUCION ACUMULADA AL 31/12/2022	% DE AVANCE DE EJECUCION	SALDO -M\$
21	GASTOS EN PERSONAL	\$ 28.827.735	\$ 26.566.366	92%	\$ 2.261.369
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 13.055.656	\$ 12.283.693	94%	\$ 771.963
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	\$ 27.541	\$ 27.541	100%	\$ -
25	INTEGROS AL FISCO	\$ 132.360	\$ 133.099	101%	\$ -739
26	OTROS GASTOS CORRIENTES	\$ 1.000	\$ 720	72%	\$ 280
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$ 694.872	\$ 574.335	83%	\$ 120.537
34	SERVICIO DE LA DEUDA	\$ 50.469	\$ 50.469	100%	\$ 0
TOTAL EN MILES		\$ 42.789.633	\$ 39.636.222	92,6%	\$ 3.153.411

⁸ Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 5 de abril de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente <https://www.gob.cl/cuentapublica2023/>

Al realizar un corte de la ejecución del año 2023, al 31 de marzo, el avance es el que se muestra a continuación:

Programas	Presupuesto inicial M\$	Presupuesto ejecutado M\$	% de ejecución
Programa 01	372.870.112	93.210.125	25,00%
Programa 02	50.727.333	12.403.962	24,45%
Total	431.413.080	105.614.087	24,48%

En este contexto, los elementos que conforman la estrategia institucional son:

Misión "Proteger y restituir derechos humanos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, situándolos en el centro de nuestro actuar, garantizando su participación y la de sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral, reparando y resignificando el daño, previniendo de manera oportuna nuevas vulneraciones mediante equipos técnicos de excelencia y programas especializados de acuerdo a sus necesidades, coordinados con el inter sector y convocando a la sociedad en su conjunto".

Visión "Ser reconocidos como una institución de excelencia y cercana que brinda protección especializada, oportuna y efectiva en la restitución de los derechos, el trabajo con las familias, la reparación y resignificación del daño que han sufrido los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, promoviendo el desarrollo de sus capacidades, habilidades y talentos al servicio de sus proyectos de vida"

Valores institucionales Compromiso – Responsabilidad – Excelencia – Colaboración – Respeto – Integridad.

Para cumplir con dichas tareas, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia cuenta con una dotación de personal que ha evolucionado en su cobertura según se muestra en la siguiente tabla:

	Enero 2022	Diciembre 2022	Marzo 2023
Dotación autorizada	2.552	2.552	2.552
Dotación vigente contratada	1.771	2.270	2.301
Diferencia	781	282	251
% Cobertura	69%	89%	90%

La distribución de funcionarios/as se realiza por el total de las 16 regiones del país⁹, distribuidas en 16 Direcciones Regionales y la Dirección Nacional, identificada como Nivel Central.

Bajo dicho contexto el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se estructura Nacional y organizacionalmente¹⁰ de la siguiente forma:

1. Dirección Nacional y cuyas Unidades son:

Secretaría ejecutiva y Consejo de Expertos
Gabinete
Fiscalía
Direcciones Regionales
Departamento de Servicio y Prestaciones Regionales
Unidad de Coordinación Intersectorial
Unidad de Atención Ciudadana
Departamento de Auditoría Interna
Departamento de Planificación y Control de Gestión
Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos

⁹ Estructura Organizacional – Direcciones Regionales <https://mejorninez.cl/mejor-ninez.html>

¹⁰ Organigrama Nacional <https://www.mejorninez.cl/>

2. Subdirección Nacional:

División de Administración y Finanzas
División de Desarrollo y Gestión de Personas
División de Supervisión, Evaluación y Gestión
División de Estudios y Asistencia Técnica
División de Servicios y Prestaciones

En la actualidad, el número de funcionarios y funcionarias desempeñando sus labores en cada región es el siguiente:

Región	Cantidad de funcionarios/as
Arica y Parinacota	102
Tarapacá	38
Antofagasta	49
Atacama	47
Coquimbo	60
Valparaíso	251
Metropolitana	575
O'Higgins	56
Maule	132
Ñuble	43
Biobío	319
La Araucanía	173
Los Ríos	43
Los Lagos	54
Aysén	63
Magallanes	73
Nivel Central	260
Total= 2338	



El número de funcionarios/as por región y la diferencia entre las cifras, radica principalmente en que las regiones con mayor cantidad de personal son aquellas que poseen sistema de *administración directa*, lo cual se reconoce como Residencias Familiares, y estas se distribuyen en las regiones de Arica, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Bío Bío, la Araucanía, Aysén y Magallanes.

Observando la información anteriormente detallada, es dable mencionar que, al iniciar la mesa de trabajo de Inclusión Laboral para el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, con fecha 20 de abril, se hizo una consulta a todos/as los Jefes de las Unidades de Personas Regionales, sobre personal que se encuentre en Situación de Discapacidad, con o sin certificación y esta consulta arrojó el siguiente resultado:

Región	N° de casos	Posee Credencial	Tipo de Discapacidad
Aysén	1	si	Leve
Araucanía	1	no	Síndrome de TAR
Región Metropolitana	1	si	Física 60%
Región Metropolitana	1	si	No señala
Nivel Central	1	si	Física

*Respuesta enviada por jefes de Unidad de Personas Regional en levantamiento Nacional de funcionarios y funcionarias en situación de discapacidad de fecha 28 de marzo de 2023.

Este paso inicial permite ofrecer los primeros indicios sobre el terreno en los que se basará la siguiente investigación, al identificar a las personas en situación de discapacidad que desempeñan funciones en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

La identificación inicial es crucial para comprender los desafíos de esta investigación, proporcionando un punto de partida esencial para estudiar la situación del Servicio en lo que inclusión laboral se refiere.

1.1 JUSTIFICACIÓN

Inicio del proceso de Inclusión Laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a través de un diagnóstico.

La mesa de inclusión laboral fue conformada en enero del año 2023, como iniciativa hacia la creación de una Política Interna Integral de Gestión y Desarrollo de Personas que busca, de manera transversal, trabajar en la promoción de la inclusión, las buenas prácticas laborales y acciones relacionadas a esta materia, para instalar una política interna consciente y participativa.

La presente Tesis busca levantar un diagnóstico para comprender la percepción de los funcionarios y las funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, sobre la inclusión en su contexto laboral, llevando un poco más allá, de modo de conocer la cultura y creencias al respecto, y que permita asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, ya que como establece la Ley 21.015 del año 2018, (Ministerio de Desarrollo Social, 01 de abril de 2018) la cual señala que *“incentiva la inclusión al mundo laboral de las personas con discapacidad y tiene por objeto incentivar, tanto en los organismos del Estado como en empresas privadas, la inclusión laboral de personas con discapacidad en igualdad de condiciones, prohibiéndose todo acto discriminatorio por su condición”*.

Desde dicho hito, comenzar a generar el proceso de creación de una Política interna que asegure el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social y laboral y el resguardo de sus derechos.

Al ser nuevo, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia carece de políticas internas de inclusión laboral, siendo esta una iniciativa de gestión del cambio vinculada a las personas, y para que la inclusión laboral exista en esta organización, y que esta sea sostenible en el tiempo, y aporte valor a las personas y a la organización, debe estar incorporada en la estrategia global del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia,

siendo una gran oportunidad de crecimiento para los funcionarios y funcionarias y para dicha organización, al ser un aporte real y concreto.

Es dable mencionar también que, si bien la impronta del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y su labor fundamental es la protección y restitución de los derechos de niños, niñas, adolescentes y sus familias, dentro de un enfoque de Derechos Humanos, no es posible cumplir con dicha labor sin considerar los Derechos Humanos de los y las trabajadoras del Servicio, quienes cumplen un rol fundamental para que la misión primordial del Servicio se cumpla.

Es por esto último que este diagnóstico funcionará como base para crear un Servicio consciente, inclusivo, y donde una de las principales características sea el reconocimiento de los Derechos Humanos de todos quienes integren la institución, haciéndose cargo de la diversidad de su personal, y que este sea reconocido e integrado al trabajo del Servicio, ya que todos y todas contribuyen a esta labor desde sus respectivos lugares, labores y tareas asignadas.

Bajo dicho contexto y en el caso de las personas en situación de discapacidad que deseen postular a algún cargo en el Servicio Nacional Especializado a la Niñez y la Adolescencia, estas deberán indicar en el formulario de postulación los ajustes necesarios y/o ayudas técnicas que requiere para participar en el proceso de selección.

Para dar cumplimiento a lo anterior, los sistemas y sitios web en cuales se publiquen convocatorias a los procesos de selección de las respectivas instituciones deberán ser desarrollados o implementados aplicando estándares de desarrollo, compatibilidad y accesibilidad universal, en conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N°1¹¹, de 2015, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, o la norma que lo reemplace en su defecto de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas en situación de discapacidad.

¹¹ Aprueba norma técnica sobre sistemas y sitios web de los Órganos de Administración del Estado
<https://bcn.cl/2qwqa>

En el caso de los y las funcionarias que mantengan una situación de discapacidad, y que, teniendo una o más discapacidad física, mental, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, deberá presentar su certificado y/o credencial de discapacidad, la cual solo puede ser efectuada por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN). Solo si quieren ser reconocidos como tal.

Según el Reglamento¹² del Artículo 45, de la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, y que en su Artículo 9 señala: *“Las instituciones afectas al presente reglamento deberán informar a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Servicio Nacional de la Discapacidad, dentro del mes de enero de cada año, sobre los procesos de selección realizados en el año inmediatamente anterior, especificando las provisiones efectuadas conforme a la selección preferente de personas con discapacidad, en la forma y condiciones que al efecto determine la Dirección del Servicio Civil.*

Dicho informe deberá ser publicado en la página web institucional de la respectiva institución dentro de los treinta días siguientes a su emisión.

El documento entregado por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, entregado en el mes de abril de 2023, *“Informa Excusas según Reglamento del Artículo 45 de la Ley N°20.422, sobre cumplimiento de dotación anual institucional de personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez”*. Esto, dada la reciente puesta en marcha de la Mesa de Inclusión Laboral.

¹² APRUEBA REGLAMENTO DEL ARTÍCULO 45 DE LA LEY N°20.422, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
<https://goo.gl/fuCQvg>

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Para dar inicio a la primera parte de este proceso y reforzando que el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia el año 2023 cumple dos años de su creación , y que cuya misión principal es la proteger y restituir derechos humanos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes y sus familias gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, situándolos en el centro del actuar, garantizando su participación y la de sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral, reparando y resignificando el daño, previniendo de manera oportuna nuevas vulneraciones, siendo esto el principal objetivo.

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, al velar por los derechos de los niños, niñas, adolescentes, lo cual nace de los Derechos Humanos, debiese enfocarse de igual forma y fuertemente, en cuidar proteger los derechos de los funcionarios y funcionarias que están en situación de discapacidad, o bien velar por tener una política que apunte a resguardar sus derechos.

En Chile, la discapacidad y la inclusión laboral son temas importantes en la agenda pública y privada. El país ha avanzado en la implementación de políticas y programas para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad, pero aún hay desafíos importantes por superar. Además, debe cumplir con la normativa vigente.

Tal como señala Juan Carlos Cea Madrid, sobre *Los alcances de la Ley N° 21.015 “Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral” dan cuenta de sus limitaciones para promover el acceso al mercado laboral y garantizar el derecho al trabajo en el campo de la discapacidad. Si bien la normativa presenta restricciones en su alcance debido a la baja cuota de incorporación laboral definida en la regulación (1% de la plantilla), los aspectos más sensibles de su aplicación refieren a la generalidad de los procesos de contratación que no han contribuido a aumentar de manera significativa la empleabilidad de las personas con discapacidad desde su entrada en vigencia. En ese recorrido, la falta de*

*incorporación de ajustes razonables y medidas de apoyo para la inclusión laboral de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos permite comprender la brecha observada entre personas con discapacidad con un alto nivel de integración laboral y otras que no logran insertarse en puestos y procesos laborales a largo plazo.*¹³

Como insiste el Comité de Discapacidad de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)¹⁴ en su presentación *“Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral”*, es necesario que las empresas e instituciones puedan *“crear conciencia al interior de las empresas y de los servicios públicos de los beneficios que trae la incorporación de personas con capacidades distintas.”*.

En general, las opiniones y actitudes hacia la discapacidad en Chile han ido evolucionando con el tiempo. A medida que la conciencia y la comprensión de la discapacidad aumentan, se ha trabajado para promover la inclusión y garantizar los derechos de las personas con discapacidad en la sociedad chilena.

Tal como menciona la Historia de la Ley Historia de la Ley N°21.275¹⁵ la cual Modifica el Código del Trabajo, para exigir de las empresas pertinentes, la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad, *“ En Chile, si bien tiene una tradición de respeto y cercanía con las Personas con Discapacidad, es un país con una reciente cultura de educación en inclusión y tolerancia, razón por la que es necesario que dichos cambios sean impulsados por reformas legislativas”*.

La discapacidad es un dato sensible de acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.628¹⁶ de protección a la vida privada (1999), por lo que se debe contemplar los resguardos necesarios y no divulgación de la información obtenida en el marco de la acción de una política o plan de inclusión de la organización. La información

¹³ Cea Madrid, Juan Carlos. (2021). De la subordinación asalariada a la caridad neoliberal: análisis crítico de la ley de inclusión laboral de personas con discapacidad en Chile. CUHSO (Temuco), 31(1), 227-249.

<https://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2415>

¹⁴ Consejos Comunales de Discapacidad <https://www.sofofa.cl/>

¹⁵ Historia de la Ley Historia de la Ley N° 21.275 <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7802>

¹⁶ LEY 19628 SOBRE PROTECCION DE LA VIDA PRIVADA <https://bcn.cl/2f7cg>

de las personas con discapacidad siempre debe contemplar su consentimiento y nunca una imposición en torno al uso que se le dará y quienes accederán a ella.

Si bien la dictación de la Ley N°21.015 ha sido un importante paso que se ha dado en materia de inclusión laboral, es deficiente aspirar a que con solo medir sus índices de cumplimiento se vaya a generar una efectiva integración por parte de los trabajadores con discapacidad dentro de los procesos y dinámicas de las empresas.

El que el sistema jurídico entienda así el concepto de Persona en Situación de Discapacidad, no es una mera declaración de principios, sino que conlleva considerar que la discapacidad deja de ser un atributo exclusivo de las personas, siendo también una condición que la sociedad sufre, le compete y es por lo mismo responsable de superarla.

Una traducción clara de lo anterior es la auto imposición de la obligación de diseñar las políticas públicas conforme a los criterios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y dialogo social, y de buscar el Estado como fin la “plena inclusión social”, tal como señalan los artículos 1° y 3° de la Ley N° 20.422¹⁷.

En tal forma se han pronunciado en múltiples ocasiones los organismos internacionales, como por ejemplo la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, quien ha recalcado el gran aporte que ha significado la valoración en igualdad *“pasando desde un enfoque que consideraba a las personas con discapacidad como víctimas, objetos de caridad y beneficiarios de programas, hacia una mirada que las concibe como sujetos de derechos, participantes y actores, reconociendo su contribución a la sociedad y reclamando su integración.”*

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)¹⁸ considera que la inclusión laboral conlleva un proceso de mejoramiento de las condiciones laborales, con amplia participación en el mercado del trabajo en condiciones decentes, lo que, junto con la inclusión social, permitiría la plena participación de la

¹⁷ LEY 20422 <https://bcn.cl/2irkh>

¹⁸ Comisión Económica para América Latina y el Caribe <https://www.cepal.org/es/subtemas/inclusion-laboral>

población en la sociedad y en el desarrollo. De este modo, se puede hablar de un continuo, que va desde niveles muy acentuados de exclusión, que reflejan la situación de quienes tienen la mayor parte de sus derechos vulnerados, hasta la inclusión plena, situación en la que se cuenta con altos niveles de bienestar socioeconómico y capacidad de ejercicio de derechos.

Sin embargo, el cumplimiento de la ley aún es limitado y muchas empresas no han logrado alcanzar el porcentaje de contratación requerido. Además, existe una brecha significativa en el acceso a empleo entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad.

En el ámbito cultural de Chile, la integración laboral de personas con discapacidad, persiste como un reto significativo. Esta problemática se ve obstaculizada por estereotipos arraigados y prejuicios que dificultan la plena incorporación de estas personas al entorno laboral. La clave para superar estas barreras radica en la educación y la sensibilización, elementos fundamentales para fomentar una cultura inclusiva y respetuosa. Sin embargo, para lograr este cambio, es crucial que las empresas y Servicios públicos, se adapten física y organizativamente para permitir una integración laboral efectiva.

Si bien en Chile se han implementado políticas y medidas destinadas a promover la inclusión laboral de personas con discapacidad, aún persisten desafíos significativos en términos de cumplimiento y transformación cultural para lograr una inclusión genuina y efectiva.

A pesar de los esfuerzos realizados, como los programas del Servicio Nacional de la Discapacidad y las contribuciones de entidades como la Fundación Teletón a través de sus institutos, subsisten brechas importantes en la intervención e integración de personas en situación de discapacidad, en el desarrollo del país, especialmente en el ámbito laboral y la seguridad social.

En este contexto, se promulgó la ley 20.015 con el propósito de regular la inclusión laboral en empresas tanto públicas como privadas. Sin embargo, en el caso del

Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la ausencia de una política interna dedicada a la inclusión laboral impide tener un panorama claro de las necesidades de la entidad (identificación de falencias, reconocimiento de oportunidades, entre otros aspectos). Esto resulta fundamental para desarrollar un plan de acción integral que aborde de manera completa la inclusión laboral.

Para lograr este cometido, es esencial contar con la participación activa del personal del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Esta colaboración permitirá obtener una visión detallada del terreno en el que se trabajará y de los métodos que se emplearán para abordar este desafío. Es necesario generar una perspectiva conjunta y práctica que oriente las acciones a seguir.

El propósito de este diagnóstico, desde la perspectiva de los funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en relación con la inclusión laboral, es garantizar que todas las personas que formen parte de esta institución sean tratadas con igual respeto y calidad, sin importar sus circunstancias. Esto implica reconocer que todos los individuos tienen los mismos derechos y merecen un trato equitativo.

Para lograrlo, es crucial que todas las personas vinculadas al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia desmantelen sus propios prejuicios y estereotipos relacionados con la discapacidad. El objetivo es fomentar un trato justo y natural hacia todas las personas, incluyendo aquellas en situación de discapacidad. Este enfoque busca crear un entorno donde la inclusión sea una realidad palpable y donde se promueva activamente la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, independientemente de su condición.

1.3 Pregunta de investigación:

¿Cómo perciben los funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia la discapacidad en su entorno laboral?

1.4 Objetivos:

- **Objetivo General:** Diagnosticar, a través de la percepción de los funcionarios y funcionarias, la situación actual de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

- **Objetivos específicos:**

1. **Identificar** a los funcionarios en situación de discapacidad que actualmente se desempeñan en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
2. **Reconocer** y resaltar los aspectos relevantes para la inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
3. **Describir** la percepción de los funcionarios respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

CAPÍTULO II: Marco Teórico y/o De Referencia

2.1. Antecedentes Generales

La situación de discapacidad en el ámbito laboral en Chile, se manejó a través de La Ley N° 20.422 de 2010, la cual entra en vigencia el 10 de febrero de 2010, y que establece las Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, conceptualiza en su artículo 5° a la Persona con Discapacidad como *“aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”*

Si bien la dictación de la Ley N° 21.015 ha sido un importante paso que se ha dado en materia de inclusión laboral, es deficiente aspirar a que con solo medir sus índices de cumplimiento se vaya a generar una efectiva integración por parte de los trabajadores con discapacidad dentro de los procesos y dinámicas de las empresas, Servicios u organizaciones.

Aunque ha habido avances significativos en el tema de inclusión laboral en los últimos años, todavía existen desafíos y críticas sobre cómo se está abordando este tema en la actualidad.

Una crítica común es que, a pesar de los esfuerzos por promover la inclusión laboral, todavía persisten barreras sistémicas y prejuicios que dificultan el acceso equitativo al empleo para ciertos grupos, como las personas con discapacidades, los migrantes, las personas de la tercera edad, las mujeres y las minorías étnicas. A menudo, estas barreras se basan en estereotipos, discriminación y falta de adaptación de los entornos laborales.

Además, aunque se han implementado políticas y programas de inclusión laboral, su efectividad a veces se ve limitada por la falta de recursos, supervisión y seguimiento adecuados. Las empresas pueden implementar iniciativas superficiales sin un compromiso real de cambio y mejora en la inclusión laboral. Esto puede llevar

a situaciones en las que las empresas solo cumplen con los requisitos mínimos legales o buscan mejorar su imagen pública, en lugar de adoptar prácticas inclusivas sostenibles.

Aunque se han logrado avances en la inclusión laboral, todavía hay mucho trabajo por hacer. Para desarrollarla de manera más efectiva, se requiere una combinación de políticas sólidas, cambios culturales y un compromiso genuino de las empresas y la sociedad en general. La inclusión laboral beneficia a todos y es fundamental para construir sociedades más justas y equitativas.

El que nuestro sistema jurídico entienda así el concepto de Persona con Discapacidad no es una mera declaración de principios, sino que conlleva considerar que la discapacidad deja de ser un atributo exclusivo de las personas, siendo también una condición que la sociedad sufre, le compete y es por lo mismo responsable de superarla.

Una traducción clara de lo anterior es la auto imposición de la obligación de diseñar las políticas públicas conforme a los criterios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y dialogo social, y de buscar el Estado como fin la “plena inclusión social”, tal como señalan los artículos 1° y 3° de la Ley N° 20.422.

En Chile, existen diversas políticas públicas y leyes que buscan fomentar la inclusión laboral, como la Ley de Inclusión Laboral para personas con discapacidad (Ley N° 21.015) y la Ley de Inclusión Escolar¹⁹ (Ley N° 20.845), que tiene como objetivo aumentar la inclusión educativa y laboral de las personas en situación de discapacidad.

En cuanto a la situación laboral en Chile, existen desigualdades significativas en el acceso y la calidad del empleo entre distintos grupos de la población. Por ejemplo, según el Instituto Nacional de Estadísticas²⁰ (INE), en el trimestre noviembre 2022-enero 2023, la tasa de desocupación de las mujeres (10,7%) fue mayor que la de

¹⁹ Ley de inclusión escolar <https://bcn.cl/2f8t4>

²⁰ INE (2023) Estadísticas Sociales Mercado Laboral - Ocupación y Desocupación Obtenido de: <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion>

los hombres (7,6%). Asimismo, las personas con discapacidad enfrentan barreras para acceder al mercado laboral y a menudo se encuentran en trabajos precarios o informales.

Claro que es fundamental caminar hacia una equidad laboral para todas las personas, y entender que la inclusión laboral entrega valor a las organizaciones, entendiendo que las diferencias, no son solo en el ámbito de las discapacidades, sino que de las personas en general, por cuanto las personas siempre pueden ser un aporte teniendo en cuenta su diversidad.

Algunas definiciones de discapacidad:

La discapacidad se conceptualiza como una construcción simbólica que abarca diversas condiciones de salud y déficits. Este término genérico y relacional engloba limitaciones en la actividad y restricciones en la participación de la persona, buscando describir los aspectos desfavorables de la interacción entre un individuo y sus factores contextuales. Para comprender completamente este concepto, es esencial considerar tanto los elementos ambientales como sociales que influyen en la experiencia de la discapacidad, de acuerdo con las definiciones proporcionadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2001 y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el mismo año.

Persona con discapacidad: En concordancia con el enfoque propuesto por SENADIS, una persona con discapacidad es aquella que, debido a una o más deficiencias físicas, mentales (ya sea por causas psíquicas, intelectuales o sensoriales), experimenta limitaciones en su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas limitaciones son el resultado de la interacción con diversas barreras presentes en el entorno, ya sean de carácter temporal o permanente. El objetivo es garantizar la igualdad de condiciones para su inclusión en todos los aspectos de la vida, (SENADIS, 2007).

La construcción social de la discapacidad se aborda desde el entendimiento de que no se trata simplemente de un problema biológico individual, sino más bien de un fenómeno complejo cuya definición se ve influenciada por las percepciones y normas de cada sociedad. Comprender la discapacidad y las personas categorizadas bajo este concepto requiere considerar no solo las características biológicas, sino también factores sociales como la economía, la cultura, la política, la ciencia y los medios de comunicación, entre otros.

La discapacidad, en este enfoque, no se limita a una disfunción biológica, sino que resulta de la interacción entre las características individuales y los aspectos propios del entorno social. Es considerada una construcción social, ya que no hay una verdad última sobre el fenómeno; más bien, lo que se entiende por discapacidad está vinculado a las convenciones sociales y a las percepciones que la sociedad adopta. En última instancia, la noción de discapacidad es relativa y situada en el contexto socio-histórico que la configura.

Actualmente, el entendimiento de la discapacidad se basa en el modelo social y de derechos promovido por organismos como la ONU y la OMS en las últimas tres décadas. Sin embargo, cabe señalar que este modelo está en constante revisión, y nuevas perspectivas, como la articulación de la discapacidad con la teoría interseccional de género, están emergiendo. Esta dinámica demuestra que la conceptualización de la discapacidad evoluciona y se adapta a medida que la sociedad reevalúa sus enfoques y valores.

2.2 HISTORIA DE LA LEY 21.015 ²¹

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Chile en septiembre de 2008, consagra que los Estados Parte deben adoptar medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, para que en las empresas e instituciones públicas “se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.”.

En este contexto, corresponde mencionar que, de acuerdo al Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad²² (ENDISC) de 2015, del total de la población de 18 años y más, un 20% son personas con discapacidad, por lo que 2.606.914 personas serían beneficiarios de estos ajustes.

La Ley N° 20.422 de 2010 que Establece las Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, conceptualiza en su artículo 5° a la Persona con Discapacidad como “aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”.

De tal forma, con la dictación de la mencionada ley, nuestra legislación se actualiza y deja de lado la antigua visión centrada en los déficits y minusvalías, y hace hincapié en que lo que determina si una persona presenta o no discapacidad radica en el Factor Relacional, entendido como la limitante de la capacidad de interacción entre la persona y el entorno.

El sistema jurídico entienda así el concepto de Persona con Discapacidad no es una mera declaración de principios, sino que conlleva considerar que la discapacidad deja de ser un atributo exclusivo de las personas, siendo también una condición que la sociedad sufre, le compete y es por lo mismo responsable de superarla.

²¹ Historia de la Ley 21.015 <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/6311>

²² Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad https://www.senadis.gob.cl/pag/355/1197/ii_estudio_nacional_de_discapacidad

Una traducción clara de lo anterior es la auto imposición de la obligación de diseñar las políticas públicas conforme a los criterios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y dialogo social, y de buscar el Estado como fin la “plena inclusión social”, tal como señalan los artículos 1° y 3° de la Ley N° 20.422.

Por lo tanto, es indispensable tener presente en la labor legislativa el deber existente de propender a la eliminación de las barreras que los distintos actores de la sociedad, en su discapacidad, les imponen a las personas para que estas puedan desarrollarse de forma autónoma y activa.

Las personas en situación de discapacidad aportan sus contribuciones, por lo que constituye un acto de discriminación que a la hora de llevar adelante su derecho a trabajar existan condiciones, prejuicios o barreras que lo entorpezcan, lo cual ha sido reconocido explícitamente en el inciso cuarto del artículo 2° del Código del Trabajo.

Es menester entonces, que la sociedad avance en concebir la inclusión de las Personas con Discapacidad como algo natural, en razón de sus excelentes aptitudes como trabajadores, y no como el cumplimiento de una cuota.

Pero dicha naturalidad en la contratación no se puede generar si es que las empresas no se encuentran adaptadas física y organizativamente de forma tal que permitan una efectiva integración laboral.

La dictación de la Ley N° 21.015 ha sido un aporte que se ha dado en materia de inclusión laboral, es deficiente aspirar a que con solo medir sus índices de cumplimiento se vaya a generar una efectiva integración por parte de los trabajadores con discapacidad dentro de los procesos y dinámicas de las empresas.

Para tal efecto, es necesario rodear la actual ley con una serie de políticas públicas y leyes que incentiven una participación eficiente de los trabajadores con discapacidad en el mundo laboral, y del resto de los trabajadores con las personas con discapacidad.

Desafortunadamente Chile, si bien tiene una tradición de respeto y cercanía con las Personas con Discapacidad, es un país con una reciente cultura de educación en inclusión y tolerancia, razón por la que es necesario que dichos cambios sean impulsados por reformas legislativas.

Tal como insiste el Comité de Discapacidad de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) en su presentación “Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral”, es necesario que las empresas e instituciones puedan “crear conciencia al interior de las empresas y de los servicios públicos de los beneficios que trae la incorporación de personas con capacidades distintas.”.

En ese plano, el presente proyecto tiene por objeto avanzar hacia una real inclusión laboral, incorporando la obligación legal para aquellas empresas que deben mantener contratados al menos un 1% de personas con discapacidad, de

- Tener al menos un empleado, que desarrolle funciones relacionadas a los recursos humanos, capacitado en el desarrollo de programas de inclusión laboral;
- Elaborar y llevar a cabo anualmente programas de capacitación de su personal que entreguen las herramientas necesarias para fomentar una real inclusión laboral; y
- Que las actividades con ocasión de trabajo contemplen instancias desarrolladas conforme a los principios de accesibilidad y desarrollo universal.

Este proyecto fue aprobado en general, en la sesión ordinaria del día 11 de agosto del año en curso, por 13 votos a favor, 0 en contra y ninguna abstención.

En lo cual la Ley 21.015, entró en vigencia el día 1 de Abril de 2018 con la finalidad de promover la inclusión laboral eficaz de las personas en situación de discapacidad.

Marco Normativo Nacional

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados anteriormente, es muy importante señalar cual es el marco normativo, de modo de que esta transversalidad se entienda desde la base, ya que antes de comenzar a planificar, es necesario conocer las etapas del reglamento, de modo de desarrollar la etapa completa de inclusión Laboral.

- **Constitución Política de la República de Chile**

La ley fundamental del Estado contiene algunos principios que resguardan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, como la promoción de los derechos esenciales de la naturaleza humana establecidos por la propia Constitución y por los tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes; la igual protección ante la ley en el ejercicio de los derechos; y la libertad de trabajo y su protección.

- **Ley Nº20.422 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad**

Esta ley busca asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.

- **La ley 21.275²³**

La ley 21.275 se aprobó en octubre 2020, y entra en vigencia el 1 de noviembre 2022, tiene como propósito de promover políticas en materia de inclusión dentro de las empresas, afianzando así los procesos de Inclusión Laboral de las personas en situación de discapacidad. Además, exige a las empresas que cuenta con más de 100 trabajadores (que son aquellas que deben cumplir con la ley 21.015) contar con al menos un trabajador del área de recursos humanos certificado por Chile Valora como experto en inclusión.

²³ Ley 21.275/2020 Sobre Gestor/a de Inclusión <https://bcn.cl/2lsy4>

El perfil en el cual se debe certificar el trabajador que asuma este rol, es el de “Gestor en Inclusión Laboral” y debe acreditar conocimientos y experiencia en esa área, más específicamente en estos aspectos:

- Coordinación y gestión del diagnóstico inicial de la empresa en cuanto a temas de inclusión de trabajadores en situación de discapacidad.
 - Gestionar el plan de inclusión de trabajadores en situación de discapacidad dentro de la empresa.
 - Llevar a cabo acciones de capacitación sobre Inclusión Laboral dentro de la empresa.
 - Esta normativa exige tener equipos de trabajo capacitados para asumir estos nuevos desafíos, contando así con todas las herramientas para cumplir con la legislación de manera adecuada.
- **Código del Trabajo**

Este cuerpo normativo regula la relación laboral relativa al sector privado. En este se establece que los actos de discriminación por motivos de discapacidad, entre otros, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación son contrarios a los principios de las leyes laborales.

La discapacidad debe ser abordada desde un enfoque de derechos humanos considerando la interseccionalidad ya que otras variables como ciclo de vida, género y ubicación influyen en cómo ésta se manifiesta.

La normativa nacional es un mínimo ético y legal a cumplir en materia de inclusión social de personas con discapacidad, no obstante, las acciones de la organización no deben limitarse a ellas, sino que deben considerar las demandas y necesidades de las personas con discapacidad.

La inclusión de personas con discapacidad considera acciones sostenidas en el tiempo que pueden ser iniciadas por cualquier unidad o departamento dentro de la institución y que tienen un desarrollo paulatino.

La inclusión necesita preparación. Una acción inicial, y que se debe mantener de forma constante en la organización, es la formación del personal de la organización en temáticas de discapacidad. Se debe contemplar que sus contenidos se ciñan a la convención de los derechos de las personas con discapacidad y la normativa nacional.

Una política de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia puede darse al generar un buen diagnóstico institucional que permita generar un sistema de gestión y los procedimientos que permitan la inclusión de personas con discapacidad con instrumentos que ayuden a que el Servicio y sus funcionarios y funcionarias se involucren, definiendo sus metas y responsabilidades en la materia.

- **Ley Nº 21.015 incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral**

Esta ley busca asegurar la participación en el mercado laboral abierto de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, como un medio para asegurar su plena inclusión social. Establece una cuota de contratación de 1% a instituciones públicas y empresas con 100 trabajadores o más.

¿Qué es la Ley Nº 21.015?

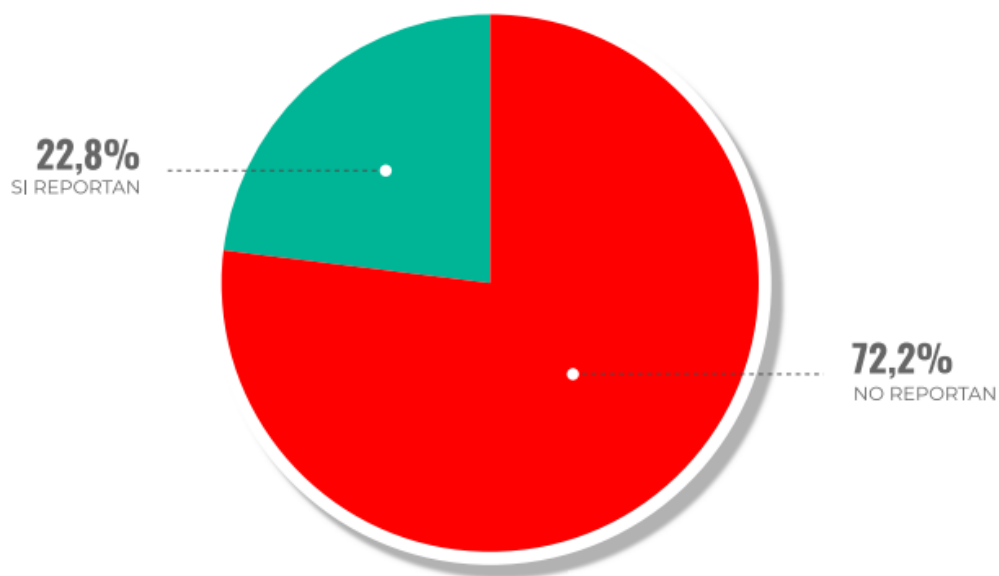
La Ley Nº 21.015 es aquella norma que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral estableciendo que las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación al total de sus trabajadores.

Que se procedió a la realización de proceso participativo, mediante consulta ciudadana de los Reglamentos de la ley Nº 21.015, considerando que Participación y Diálogo Social es fundamental en el proceso, en virtud de que las personas, las organizaciones que las representan y las que agrupan a sus familias, ejercen un rol

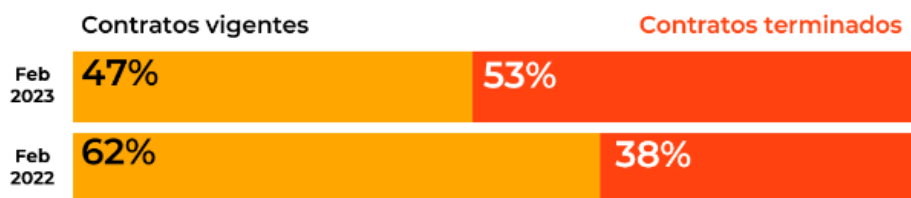
activo en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que le conciernen.

Cumplimiento de la Ley 21.015

Cantidad de empresas que realizaron Comunicación Electrónica correspondiente a cumplimiento del año 2022:



A febrero de 2023, solo el 47.3% (52.533) de contratos de personas con discapacidad bajo la Ley N°21.015 se encuentra vigente, lo que indica una tendencia a la baja en los contratos activos respecto a los 111.000 contratos registrados desde la entrada en vigencia de la normativa. Por otro lado, el número de contratos terminados ha ido en aumento, llegando a representar el 53% del total registrado.



Fuente: Dirección del Trabajo. Elaboración propia.

Esto es un dato complejo ya que indica que, hay un retroceso, y que se debe, investigar para prevenir en Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, este fenómeno.

- **Acreditación de la discapacidad en la ley 21.015**

Corresponderá a 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, calificar la discapacidad.

Las personas con discapacidad²⁴ deberán contar con la calificación y certificación que establece esta ley. Respecto de este punto, la Dirección del Trabajo ha interpretado que los empleadores están facultados para solicitar información a sus trabajadores y/o postulantes de empleo, a fin de acreditar su condición de persona con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez.

A pesar de lo anterior, los empleadores no pueden acceder a esta información a menos que cuenten con el consentimiento del titular de ella. Por otra parte, el trabajador y/o postulante de empleo se encuentra legalmente autorizado a rehusarse a proporcionar esta información a quien se la solicita, sin ser necesario otorgar ningún tipo de fundamento a dicha iniciativa.

La Dirección del Trabajo, a través del Decreto Reglamento de la Ley de Inclusión 21.015 Decreto 64 de 2018 además, ha interpretado que la calidad de persona con discapacidad o asignataria de pensión de invalidez de cualquier régimen previsional será verificada de la siguiente forma:

1. La condición de discapacidad será verificada mediante un certificado de la COMPIN que así lo señale o mediante el comprobante de inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad.

²⁴ Guía de Gestión Inclusiva para Servicios Públicos SENADIS 2022
<https://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/146/accesibilidad>

2. La calidad de asignatario de pensión de invalidez será verificada mediante un certificado de la institución previsional que otorga legalmente dicha pensión.

- **Manejo de información relativa a la discapacidad de una persona**

Toda información referida a una discapacidad o

a la asignación de una pensión de invalidez se considera un **dato sensible**.

- **Protección de la vida Privada – Ley N° 19.628**

Toda la información relativa a la discapacidad debe ser administrada de manera confidencial y considerando el respeto a la vida privada de la persona. Además, la persona puede rehusarse a entregar información relativa a su condición de discapacidad, sin presentar ningún fundamento a la negativa.

El Registro Nacional de la Discapacidad, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, reúne y mantiene los antecedentes de las personas con discapacidad y deberá:

a) Inscribir a las personas cuya discapacidad sea certificada por la respectiva Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

b) Inscribir a las personas naturales que presten servicios de apoyo o de asistencia a personas con discapacidad. El reglamento indicado en el artículo anterior determinará la naturaleza de estos servicios y los requisitos que deben cumplir estas personas para su incorporación en este registro.

c) Inscribir a las personas jurídicas que, de conformidad con sus objetivos, actúen en el ámbito de la discapacidad. Estas personas deberán acreditar su existencia legal, de conformidad con lo que establezca el reglamento.

d) Otorgar las credenciales de inscripción y los certificados que determine el reglamento.

e) Cancelar la inscripción de las personas señaladas en las letras a), b) y c) en los casos que señale el Reglamento.

Procedimiento para la calificación y certificación de la discapacidad aplicado a la Ley 21.015.

Las instituciones públicas reconocidas por el Ministerio de Salud incluyen a los Centros de Salud del servicio de atención primaria, tales como consultorios, Centros de Salud Familiar (CESFAM) y Centros Comunitarios de Rehabilitación (CCR).

1. La persona debe dirigirse a la Compín correspondiente a su domicilio, u otra institución pública o privada reconocida por el Ministerio de Salud.
2. Una vez presentada la solicitud, la entidad a cargo de la calificación debe realizar la evaluación biopsicosocial que contendrá, al menos, un informe de evaluación biomédico – funcional, informe de desempeño e informe social.
3. La Compín correspondiente realizará la certificación de la discapacidad, la cual contempla el porcentaje de discapacidad global, la causa principal de la discapacidad, la vigencia de la certificación y la existencia o no de movilidad reducida.
4. Una vez certificada la discapacidad, la Compín remite los antecedentes al Servicio de Registro Civil e Identificación para la inscripción de la persona con discapacidad en el Registro Nacional de la Discapacidad.
5. El Servicio de Registro Civil e Identificación emite la Credencial de Discapacidad, la cual es enviada al domicilio que la persona interesada informó en la Compín al iniciar la solicitud.

Convención internacional sobre los derechos de las personas en situación de discapacidad

Artículo 27 - Trabajo y empleo

1- Las Naciones Unidas reconocen el derecho de las personas en situación de discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con los demás; por lo cual, los Estados Parte defenderán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso

para las personas que obtengan una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:

a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo.

b) Proteger los derechos de las personas que se encuentran en situación de discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos.

c) Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás.

d) Permitir que las personas en situación de discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua.

e) Fortalecer las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo.

f) Promover oportunidades empresariales, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias.

g) Contratar a personas con discapacidad en el sector público.

h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas.

i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas en situación de discapacidad en el lugar de trabajo.

j) Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto.

k) Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas que se encuentran en situación de discapacidad.

2. Las Naciones Unidas asegurarán que las personas que se encuentran en situación de discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas, en igualdad de condiciones con las demás, contra el trabajo forzoso u obligatorio.

Las fases para implementar el proceso de la Inclusión Laboral en un Servicio²⁵

Debido que la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad implica reconocer el derecho de este colectivo a trabajar en igualdad de condiciones con los demás y en condiciones de trabajo decente. Por lo tanto, Para obtener este objetivo, las instituciones deben implementar las siguientes fases:

Análisis del puesto de trabajo: Consiste en realizar un análisis del puesto de trabajo, en lo cual se contrastan las características del candidato con el requerimiento funcional y operacional que puede requerir el cargo, para así implementar los ajustes razonables y hacer efectivo el proceso de inclusión de la persona con discapacidad.

Reclutamiento y Selección Consistente en complementar habilidades, efectuar todos los ajustes que el proceso requiere y resguardar en una mirada objetiva durante el proceso.

Inducción a los equipos de trabajo y apoyo constante Es necesario de capacitar y sensibilizar la institución en general y cada equipo por separado.

²⁵ SENADIS (2019), Guía para la implementación de la ley de inclusión laboral, Santiago de Chile, página 13,14 www.senadis.gob.cl

Seguimientos Laborales Consiste en evaluar cómo se está llevando a cabo el proceso de inclusión tanto el solicitante con la institución los equipos con el solicitante.

El registro de personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez que trabajan en la institución

Una de las primeras tareas para la gestión y desarrollo de personas inclusiva, es conocer si hay personas con discapacidad y/o asignatarias de pensión de invalidez trabajando en la institución.

Para ello, se debe tener un registro confidencial que considere al menos:

- Antecedentes personales: Nombre completo, RUT, género.
- Antecedentes contractuales: Estamento, calidad contractual, jornada laboral, monto remuneración, fecha de inicio de contrato.
- Registro si la persona tiene una discapacidad y/o es asignataria de pensión de invalidez.
- Registro de solicitudes, entrega y/o modificaciones de ajustes necesarios.
- Documentos anexos (no obligatorios): Copia de Registro Nacional de la Discapacidad, copia de asignación de pensión de invalidez, otros documentos.

En caso de que el Servicio no cuente con este registro, será necesario hacer un levantamiento que se sugiere tenga las siguientes características:

- Difusión pública informando el objetivo del proceso y la información que se requerirá.
- Asegurar confidencialidad, señalando qué áreas conocerán el registro y con qué fin.
- Declarar que es un proceso voluntario.
- Declarar la importancia del proceso para la institución y para las propias personas que formen parte del registro.

- Determinar e informar si este registro permitirá acciones complementarias para quienes lo conformen, como beneficios institucionales, procesos de consulta, conversatorios, entre otros, los que deberán ser informados.
- Adjuntar un consentimiento que señale los puntos anteriores.
- Este registro debe ser confidencial de acuerdo con la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada, que resguarda el tratamiento de los datos de carácter personal. Además, debe mantenerse actualizado a partir de información obtenida de las siguientes etapas de la gestión y desarrollo de las personas.

Reclutamiento y selección

El reclutamiento y proceso de selección son claves en la gestión inclusiva de una institución, ya que entregará los lineamientos para el resto de las etapas de gestión y desarrollo de personas.

1. Se debe velar porque en los perfiles de cargo y en los procesos de selección, no se establezcan condiciones, requisitos o exigencias que impliquen discriminaciones arbitrarias de ningún tipo que limiten la participación en igualdad de condiciones de quienes postulan.
2. Se debe incorporar un análisis de los puestos de trabajo, entendido como el proceso de recolección, ordenamiento y valoración de: 1) las características del trabajo a realizar y 2) de los requerimientos de competencias que éstas plantean al trabajador para un desempeño satisfactorio.
3. Los sistemas, sitios web y documentos publicados para las convocatorias a los procesos de selección, deberán ser desarrollados o implementados aplicando estándares de desarrollo, compatibilidad y accesibilidad universal, de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas con discapacidad (SEGPRES, 2015).
4. Garantizar que el espacio físico donde se realizarán entrevistas y/o se aplicarán pruebas sea accesible

5. Incorporar los mecanismos para que al momento de postular las personas puedan indicar si requieren ajustes necesarios, ayudas técnicas y/o servicios de apoyo para participar en el proceso de selección en igualdad de condiciones. Se debe explicitar que esto no generará en ningún caso discriminaciones en su proceso de selección.
6. Realizar conexión con lo realizado por la mesa

Marco Teórico²⁶

La inclusión laboral es necesaria para el proceso y la práctica de crear entornos laborales equitativos y accesibles, que valoran la diversidad de los empleados y promueven la participación plena de todas las personas, independientemente de sus características o circunstancias individuales. Este concepto se basa en la creencia fundamental de que todas las personas tienen el derecho de acceder a oportunidades laborales en igualdad de condiciones y de contribuir de manera significativa al mundo laboral.

Bajo dicho contexto subyacen valiosos conceptos, tales como:

La diversidad en el lugar de trabajo, que se refiere a la variedad de características y perspectivas presentes en una organización, que incluyen, entre otras, la edad, el género, la orientación sexual, la etnia, la discapacidad, la religión y el origen cultural.

La inclusión, por otro lado, implica la creación de un entorno donde esta diversidad no solo sea tolerada, sino también valorada y respetada. La inclusión se logra al fomentar un sentido de pertenencia y alentar la participación activa de todos los empleados, funcionarios o miembros de una organización.

Beneficios de la Inclusión Laboral:

1. **Mejora del Desempeño Organizacional:** La inclusión laboral está asociada con un mejor desempeño dentro de las organizaciones. La diversidad de perspectivas puede conducir a una mayor creatividad e innovación, lo que a su vez puede llevar a la resolución de problemas de manera más eficaz y a la generación de ideas frescas.

²⁶ Discapacidad en el lugar de trabajo: Practica para las empresas
https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf

2. **Cultura Organizacional Positiva:** Una cultura inclusiva promueve el respeto mutuo, la colaboración y la comunicación abierta. Esto conduce a un ambiente de trabajo más saludable y a la retención de empleados, ya que se sienten valorados y comprometidos.
3. **Acceso a Talento Diverso:** La inclusión laboral amplía el alcance de la organización para atraer y retener talento diverso. Esto puede conducir a un equipo más representativo de la sociedad en general, lo que puede ser valioso para la adaptación a un mercado global y a la comprensión de las necesidades de diversos grupos de clientes.
4. **Cumplimiento Legal y Social:** En muchas jurisdicciones, existen leyes y regulaciones que requieren la igualdad de oportunidades laborales y la no discriminación. La promoción de la inclusión laboral no solo cumple con estas regulaciones, sino que también fortalece la imagen de la empresa en la sociedad.

Desafíos de la Inclusión Laboral²⁷:

1. **Prejuicios y Estereotipos:** Los prejuicios y estereotipos arraigados pueden obstaculizar la creación de entornos inclusivos. La percepción errónea de que ciertos grupos no son aptos para ciertos roles puede limitar la diversidad en el lugar de trabajo.
2. **Barreras Estructurales:** Las barreras estructurales, como la falta de acceso físico para personas con discapacidades o políticas que no consideran las necesidades de diversidad, pueden dificultar la inclusión laboral.

²⁷ Discapacidad en el lugar de trabajo: Práctica para las empresas
https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf

- 3. Falta de Conciencia y Educación:** La falta de conciencia y educación sobre la importancia de la inclusión y cómo implementarla efectivamente puede ser un obstáculo significativo.

En resumen, la inclusión laboral es esencial para crear lugares de trabajo equitativos, diversos y productivos. Al fomentar una cultura inclusiva, las organizaciones pueden cosechar una serie de beneficios que van desde la mejora del rendimiento empresarial hasta la promoción de una sociedad más justa en general.

Algunas teorías relacionadas con la inclusión laboral:

Teoría de la Diversidad e Inclusión Organizacional²⁸:

La Teoría de la Diversidad e Inclusión Organizacional es un enfoque estratégico que se centra en la promoción y gestión de la diversidad y la inclusión en el entorno laboral. Esta teoría reconoce que las organizaciones están compuestas por individuos con diversas características, antecedentes y perspectivas, y busca crear un ambiente donde todas esas diferencias sean valoradas, respetadas y utilizadas para el beneficio de la organización.

La diversidad se refiere a las diferencias individuales entre los empleados en términos de género, edad, etnia, orientación sexual, discapacidad, religión, origen socioeconómico y otros atributos personales. La inclusión, por otro lado, se relaciona con la creación de un ambiente en el cual todos los empleados se sientan valorados, respetados y empoderados para contribuir plenamente al éxito de la organización, sin importar sus diferencias.

Algunos principios clave de la Teoría de la Diversidad e Inclusión Organizacional incluyen:

²⁸ Discapacidad en el lugar de trabajo: Práctica para las empresas
https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf

1. **Beneficios para la organización:** Se reconoce que la diversidad y la inclusión pueden aportar una variedad de perspectivas y enfoques a los desafíos comerciales, lo que a su vez puede estimular la innovación, mejorar la toma de decisiones y aumentar la capacidad de la organización para adaptarse a un mundo diverso y cambiante.
2. **Equidad y justicia:** Se busca crear un entorno donde se promueva la equidad y la justicia, asegurando que todos los empleados tengan igualdad de oportunidades para crecer, desarrollarse y ser recompensados por su desempeño.
3. **Cambio cultural:** La implementación exitosa de la diversidad e inclusión a menudo implica un cambio cultural en la organización. Esto puede requerir la revisión y ajuste de políticas, prácticas de contratación, capacitación y comunicación interna.
4. **Liderazgo comprometido:** Los líderes desempeñan un papel crucial en el éxito de la diversidad e inclusión organizacional. Deben ser modelos para seguir y defensores activos de la diversidad, y deben estar comprometidos con la creación de un ambiente inclusivo.
5. **Capacitación y sensibilización:** La educación es fundamental para fomentar la comprensión y la conciencia de la diversidad y la inclusión. La capacitación puede ayudar a los empleados a reconocer sus propios sesgos y a desarrollar habilidades para trabajar efectivamente en equipos diversos.
6. **Medición y seguimiento:** Es importante establecer métricas para evaluar el progreso en términos de diversidad e inclusión. Esto puede incluir la recopilación de datos demográficos de los empleados, la evaluación de la satisfacción de los empleados y la revisión regular de los resultados comerciales relacionados.
7. **Participación de todos:** La diversidad e inclusión son responsabilidad de todos en la organización. Todos los empleados deben ser alentados a contribuir a la creación de un ambiente inclusivo y respetuoso.

En resumen, la Teoría de la Diversidad e Inclusión Organizacional reconoce la importancia de aprovechar la diversidad de los empleados, funcionarios/as, o miembros de una organización, como una ventaja y busca crear un entorno donde todas las voces sean valoradas y consideradas en la toma de decisiones y la construcción de una cultura organizacional sólida.

Teoría de la Gestión del Cambio²⁹:

La Teoría de la Gestión del Cambio se refiere a un conjunto de enfoques, metodologías y prácticas utilizadas para planificar, implementar y gestionar con éxito los cambios en las organizaciones. Estos cambios pueden ser de naturaleza tecnológica, estructural, cultural o de cualquier otro tipo que afecte la forma en que opera una organización. La gestión del cambio busca minimizar la resistencia al cambio, maximizar la adopción exitosa y garantizar que los objetivos del cambio se cumplan de manera eficiente.

Algunos de los conceptos clave en la Teoría de la Gestión del Cambio incluyen:

1. **Necesidad de Cambio:** Antes de iniciar cualquier proceso de cambio, es crucial identificar y comprender la razón detrás del cambio. Esto puede deberse a oportunidades emergentes, amenazas externas, necesidades internas de mejora, avances tecnológicos u otras fuerzas impulsoras.
2. **Liderazgo y Compromiso:** El liderazgo efectivo es esencial para guiar a la organización a través del proceso de cambio. Los líderes deben demostrar compromiso y comunicar de manera efectiva la visión del cambio a los miembros del equipo. Su apoyo es fundamental para crear confianza y minimizar la resistencia.
3. **Comunicación Abierta:** Una comunicación clara y constante es vital para ganar el apoyo de los empleados y mitigar la incertidumbre. La información

²⁹ Discapacidad en el lugar de trabajo: Practica para las empresas
https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf

debe ser transparente, relevante y oportuna para que los empleados entiendan la necesidad del cambio y sus implicaciones.

4. **Diagnóstico y Planificación:** Antes de implementar el cambio, es importante realizar un análisis detallado de la situación actual y desarrollar un plan sólido que incluya objetivos claros, estrategias, recursos necesarios y un cronograma realista.
5. **Gestión de la Resistencia al Cambio:** La resistencia al cambio es común y puede provenir de diversas fuentes, como el miedo a lo desconocido, la pérdida de comodidad o la preocupación por el impacto en los roles laborales. La gestión del cambio implica anticipar y abordar estas preocupaciones de manera empática y proactiva.
6. **Capacitación y Desarrollo:** Los empleados necesitan las habilidades y el conocimiento adecuados para adaptarse al cambio. Proporcionar capacitación y oportunidades de desarrollo puede mejorar la aceptación del cambio y la capacidad de desempeñarse en el nuevo entorno.
7. **Monitoreo y Ajuste:** La gestión del cambio no termina con la implementación. Es importante seguir supervisando y evaluando el progreso para asegurarse de que se están logrando los objetivos del cambio. Si es necesario, se deben hacer ajustes en el enfoque para garantizar el éxito a largo plazo.
8. **Cultura Organizacional:** El cambio exitoso a menudo requiere ajustes en la cultura organizacional. La cultura puede influir en cómo los empleados se adaptan y adoptan nuevas formas de trabajar. Alinear la cultura con los objetivos del cambio puede facilitar su adopción.

En resumen, la Teoría de la Gestión del Cambio ofrece un marco para abordar y facilitar cambios en las organizaciones. Al adoptar enfoques sistemáticos y considerar factores humanos y estructurales, las organizaciones pueden aumentar las posibilidades de implementar cambios exitosos que impulsen el crecimiento y la adaptación en un entorno empresarial en constante evolución.

La Teoría de los Derechos Humanos ³⁰

La teoría de los derechos humanos se refiere a un conjunto de principios y normas que buscan proteger y garantizar la dignidad, libertad y igualdad de todas las personas, sin importar su origen, género, orientación sexual, religión, etc. En el contexto de la inclusión laboral, los derechos humanos son fundamentales para asegurar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y puedan ejercer su derecho a trabajar en condiciones justas y equitativas.

La inclusión laboral se basa en el principio de que todas las personas, independientemente de sus características personales, tienen el derecho de acceder al empleo y de ser tratadas con igualdad en el lugar de trabajo. Esto implica eliminar cualquier forma de discriminación y crear entornos laborales que sean accesibles, respetuosos y libres de prejuicios.

Algunos de los principios clave de la teoría de los derechos humanos relacionados con la inclusión laboral son:

1. **Igualdad:** Todas las personas tienen el derecho a igualdad de oportunidades en el empleo y a ser tratadas sin discriminación. Esto incluye la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor y la igualdad de acceso a cargos y responsabilidades.
2. **No discriminación:** Las personas no deben ser discriminadas en el lugar de trabajo por motivos de género, raza, origen étnico, discapacidad, orientación sexual, religión, entre otros. Las políticas y prácticas laborales deben ser diseñadas para evitar cualquier forma de discriminación.
3. **Accesibilidad:** Los entornos laborales deben ser accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades. Esto puede implicar ajustes razonables para garantizar que las personas con discapacidad puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva.

³⁰Aspectos de una Teoría de los Derechos Fundamentales

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122005000200002

4. **Derecho a la dignidad:** Todas las personas merecen ser tratadas con respeto y dignidad en el lugar de trabajo. Esto abarca la prevención del acoso y el trato injusto.
5. **Libertad sindical:** Las personas tienen el derecho de unirse a sindicatos y participar en actividades sindicales para proteger sus derechos laborales.
6. **Remuneración justa:** Las personas tienen el derecho a recibir una remuneración justa y equitativa por su trabajo, que les permita vivir con dignidad y satisfacer sus necesidades básicas.
7. **Condiciones laborales seguras:** Las personas tienen el derecho a trabajar en un entorno seguro y saludable, y a estar protegidas contra riesgos laborales.

La teoría de los derechos humanos proporciona el marco ético y legal para promover la inclusión laboral. Los gobiernos, empleadores, sindicatos y la sociedad en general tienen la responsabilidad de respetar y garantizar estos derechos en el ámbito laboral. Esto implica la creación de políticas y programas que fomenten la igualdad de oportunidades y la diversidad en el lugar de trabajo, así como la promoción de una cultura laboral inclusiva y respetuosa.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico

3.1. Marco Metodológico

Esta investigación tiene como objetivo principal realizar un diagnóstico basado en la percepción de los funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, con el fin de evaluar la situación actual de la inclusión laboral en dicha institución. Además, busca identificar los elementos esenciales que deben formar parte de un plan de acción para la inclusión laboral. Este plan se orienta a garantizar la no discriminación, promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo de las personas en situación de discapacidad, ya sea aquellas que actualmente desempeñan funciones en el Servicio o que estén postulando laboralmente al mencionado Servicio. El objetivo último es avanzar hacia la implementación de una Política Interna Integral de Gestión y Desarrollo de Personas que aborde estas temáticas de manera integral y efectiva.

Para la realización del diagnóstico se utilizó la metodología de investigación cuantitativa descriptiva, la cual plantea según, (Grinnell) (1997) y Creswell (2013^a), “hay dos realidades: la primera es interna, y consiste en las creencias, presuposiciones y experiencias subjetivas de las personas, que van desde las muy vagas o generales (instituciones) hasta las convicciones bien organizadas y desarrolladas lógicamente a través de teorías formales. La segunda realidad es objetiva, externa e independiente de las creencias que tengamos sobre ellas (la autoestima, una ley, los mensajes televisivos, una edificación, el sida, etc. Ocurren, es decir, cada una constituye una realidad a pesar de lo que pensemos de ella).

El estudio del fenómeno a investigar es transversal, lo cual nos permite capturar la realidad puesto que, los estudios transversales, “son aquellos en los que se recolectan datos en un solo momento, es un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado”. (Müggenburg Rodríguez V., M. C., & Pérez Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enfermería Universitaria)

El enfoque de investigación cuantitativa nos ofrece la capacidad de identificar aspectos que van desde opiniones, valores, problemáticas y hábitos, entre otros, con el objetivo de clasificar la información que se desea indagar. Este método emplea herramientas como encuestas, cuestionarios o la recopilación de datos existentes, ya sea en formato documental, verbal o escrito, o incluso una combinación de estos. Esta metodología proporciona un complemento valioso para entender y explicar los fenómenos bajo estudio.

Se aplica una encuesta de opinión como instrumento principal dentro del enfoque cuantitativo. Esta encuesta es aplicada a los funcionarios y funcionarias que actualmente están desempeñando sus funciones en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. El instrumento se aplica en línea, lo que facilitará el acceso y la participación voluntaria de aquellos interesados en contribuir con sus opiniones.

El instrumento que se utilizará brindará la oportunidad de identificar específicamente al público al que se dirige esta estrategia. Asimismo, proporcionará información sobre la situación laboral de las personas con discapacidad en Chile, incluyendo su nivel de formación y las necesidades requeridas para lograr una inclusión efectiva en la organización y llevarla a cabo de manera exitosa.

El estudio realizado en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, donde se busca recopilar información relevante sobre la situación actual, incluye la identificación de la cantidad de funcionarios en situación de discapacidad dentro del Servicio, datos que serán fundamentales para comprender y dimensionar el contexto en el que se implementará este proyecto.

La investigación que se realizará permitirá avanzar hacia un objetivo más preciso, al lograr un entendimiento adecuado del paradigma propuesto en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. El propósito es comprender a fondo el fenómeno en cuestión mediante la aplicación del enfoque epistemológico adecuado.

3.2 Enfoque Epistemológico

Este estudio se adscribe a un enfoque de raíz cuantitativa positivista con influencias cualitativas. El enfoque cuantitativo posibilita la cuantificación, medición y establecimiento de frecuencias. Por ello, se empleará un enfoque cuantitativo acorde con el propósito de la investigación, implicando la cuantificación de las respuestas de los participantes mediante un cuestionario, generando conclusiones centradas en la información obtenida desde la creación de la Mesa de Inclusión Laboral en 2023, integrando la experiencia existente, la cual facilita el acceso a temas relacionados con la investigación propuesta. Esta investigación se ve influenciada por datos cualitativos, lo que conlleva a un enfoque de investigación cuantitativa-cualitativa (CUAN-cual) mixta.

El enfoque positivista permite observar, medir y cuantificar los fenómenos investigados, contribuyendo a comprender la realidad social. Comte sostiene que el conocimiento científico se basa en la observación empírica, aplicable a todas las ciencias, incluso a las sociales, siendo fundamental en el trabajo social para entender fenómenos sociales.

En esta corriente, se propone aplicar métodos rigurosos de análisis de datos similares a los usados en ciencias exactas, considerándolos cruciales para legitimar la investigación social. Se busca expresar y comprender los fenómenos sociales a través de leyes o generalizaciones.

Los métodos mixtos, especialmente el enfoque CUAN-cual, permiten obtener datos amplios al usar múltiples observaciones y tipos de datos, aunque se determinará con mayor precisión el enfoque cuantitativo por su predominancia en la investigación.

Por último, el enfoque cuantitativo implica la recolección de datos numéricos y su análisis estadístico para comparar grupos o relacionar factores, según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006).

Esta reorganización proporciona una secuencia lógica, comenzando con la definición del enfoque y luego abordando su aplicación en la investigación social, respaldada por referencias pertinentes y ejemplos explicativos.

3.3 Muestreo

Esta investigación se realiza mediante una muestra no probabilística o dirigida, que se define como; la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Johnson, 2014, Hernandez-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). Según Hernández. (2014) En la que se seleccionan casos o unidades de estudio y a su vez no pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población.

La ventaja de una muestra no probabilística – desde la visión cuantitativa- es su utilidad para determinar diseños de estudio que requieren no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (Hernández).(2014),(p.p.223).

La muestra no probabilística intencional, puesto que, la investigación se basa en los criterios relacionados con la investigación. La muestra intencional es efectiva en cuanto a costos y tiempo.

Una muestra intencionada es un subconjunto no representativo de una población que se construye para satisfacer una necesidad o propósito muy específico. El objetivo principal del muestreo intencionado es centrarse en características específicas de la población de interés, lo que responde eficientemente a la preguntas de investigación, según Reales et al.,(2022), quien cita a Campbell et al.,(2020), el muestro intencionado se utiliza para seleccionar a los elementos que tienen mayor probabilidad de producir información adecuada y útil, por lo que permite identificar y seleccionar los casos que utilizaran efectivamente los limitados

recursos de investigación y que, dados los fines y objetivos del estudio, deben incluirse en la muestra.

Se extrae una muestra no probabilística, de un universo de 2.338 funcionarios y funcionarias que participaron voluntariamente de este estudio. En específico, en el marco de esta investigación, se obtuvieron 272 unidades de muestra de un universo poblacional mayor. Esta muestra corresponde al 12% del total de la población de estudio, aunque esta muestra no sea estadísticamente representativa, proporciona una visión general sobre la dinámica del fenómeno dentro del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

$$2338 * 10\% = 234$$

Total de la muestra	2338
Cantidad de respuestas	272
Equivale	12%

3.4 Técnicas de Investigación

La técnica seleccionada para recolectar datos en este estudio es una encuesta que contiene 14 preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta. Esta encuesta es enviada a todos los funcionarios y funcionarias a través de sus correos institucionales en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, además de su publicación en la intranet. La participación en la encuesta es voluntaria, la cual fue realizada con el propósito de informar a la población objetivo sobre el estudio que se está realizando, promover la participación y animar a todos los interesados a formar parte de esta iniciativa. (Visauta, 1989 citado por Hernández et al.2010).

En base a los autores, Otzen, T. & Manterola C. (20017)” permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar” (...). *La investigación aleatoria simple en la que “se determinan los estratos que conforman la población para seleccionar y extraer de*

ellos la muestra (se define como estrato de subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas)". (Otzen y Manterola) (2017) (p.p 228)

3.5. Proceso de recolección de datos

Debido a que los funcionarios/as del Servicio Nacional Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia están distribuidos en las 16 regiones del país, abarcando 16 Direcciones Regionales y el Nivel Central, se lleva a cabo una encuesta en formato "Form".

La encuesta es enviada mediante correos electrónicos administrados por la Unidad de Comunicaciones Internas y estará accesible en la Intranet. El objetivo es llegar a la mayor cantidad posible de funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que deseen participar voluntariamente y proporcionar sus respuestas. La distribución de la encuesta se organiza regionalmente de la siguiente manera:

Jurisdicción	
Regiones	Total
ANTOFAGASTA	49
ARICA Y PARINACOTA	102
ATACAMA	47
AYSEN GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	63
BIO BIO	319
COQUIMBO	60
LA ARAUCANÍA	173
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	56
LOS LAGOS	54
LOS RÍOS	43
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	73
MAULE	132
METROPOLITANA	575
NIVEL CENTRAL	260
ÑUBLE	43
TARAPACÁ	38
VALPARAÍSO	251

Jurisdicción	
Regiones	Total
Total General	2338

3.6. Plan de Análisis

En este estudio, se realizó un análisis estadístico utilizando una base de datos en Excel obtenida del formulario, la cual contenía la información recopilada en forma de datos provenientes de la encuesta.

1. **Revisión de la base de datos:** Se llevó a cabo una limpieza de los datos erróneos o no pertinentes para el análisis, con el fin de evitar que afectaran los resultados.
2. **Categorización de variables:** Las variables seleccionadas determinan la agrupación de categorías significativas para la investigación, las cuales se identifican a partir de patrones recurrentes presentes en las respuestas del instrumento utilizado. Se procede a organizar de manera sistemática estas categorías derivadas de las preguntas abiertas.
3. **Elaboración de tablas dinámicas:** Se realizaron cruces entre variables, como edad y género, para comprender sus relaciones. La información se organizó de manera estructurada para facilitar su análisis, permitiendo identificar variables, definir parámetros de interés y organizar la información.
4. **Creación de gráficos:** Esta etapa posibilitó la visualización de patrones, tendencias y relaciones entre variables de manera más comprensible, facilitando la interpretación de los datos. La elaboración de gráficos claros y pertinentes permitió una visión más clara del comportamiento del fenómeno estudiado.

5. **Lectura y análisis de datos:** El análisis fue un proceso iterativo, donde la exploración inicial condujo a descubrir información significativa, facilitando la toma de decisiones fundamentadas en los datos obtenidos.

3.7. Operacionalización de las Variables

Objetivo General	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN TEORICA	Def operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Diagnosticar la percepción de los y las funcionarias del Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia respecto a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad	Identificar a las funcionarias y funcionarios que se encuentran en situación de discapacidad y que se desempeñen actualmente en el Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia	Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.	La discapacidad definida como aquella persona que teniendo una o más funcionalidades, ya sea por causas psíquicas o intelectuales, o sensoriales, de carácter temporal o permanente al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.	Registrar a las personas que, en relación a sus condiciones, de salud, ya sea sensorial, motor u otras se identifiquen con algún grado de discapacidad	Discapacidad	- Cantidad de funcionarios y funcionarias con certificación de discapacidad	1,5,7 - 8,9,11
	Reconocer y señalar la percepción de los funcionarios y funcionarias sobre la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en el Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia		Ley 21.015, las empresas que cuentan con 100 o 199 trabajadores deben cumplir con la Ley que incentiva la Inclusión laboral de las personas con discapacidad sumándose a las empresas de 200 o más trabajadores, las que están obligadas al cumplimiento de esta ley desde el 1° de abril de 2018	Encuesta de opinión con opciones múltiples. 13 ITEMS para medir las dimensiones respecto a la integración laboral de personas en situación de discapacidad que están insertas en el Servicio		Inclusión Laboral	
	Describir la percepción de personas en situación de discapacidad de los funcionarios y funcionarias Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia						

3.8. Validación del instrumento

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos internos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, quienes son profesionales especializados en el área correspondiente. Esta validación permitió la aplicación del instrumento a los funcionarios y funcionarias del Servicio que acceden regularmente a sus correos institucionales y cuyas responsabilidades laborales lo permiten. El acceso al instrumento se llevó a cabo a través de los correos institucionales y también se difundió mediante su publicación en la intranet, durante el período del 21 al 30 de noviembre de 2023, manteniendo el formulario disponible para su respuesta durante este lapso de tiempo.

El instrumento fue validado y aprobado por Roxana Campos Serey, Jefa del Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y por Claudia Aravena Carrasco, experta en Inclusión Laboral, también adscrita al mismo departamento. Con el fin de mejorar la comprensión de las preguntas, estas profesionales realizaron modificaciones en la pregunta número 6. Una vez aprobadas las modificaciones, el instrumento fue trasladado al formulario (form) y enviado al Departamento de Comunicaciones, publicándose en la página del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Descripción del instrumento: El instrumento utilizado es una encuesta de opinión que incluye preguntas de selección múltiple y una pregunta abierta. Esta metodología fue elegida para atraer la participación de voluntarios en esta investigación.

La técnica aplicada para profundizar en el fenómeno social investigado se dirigirá a todos los funcionarios y funcionarias que dispongan de correo institucional.

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1. Análisis Descriptivo

En esta sección, se lleva a cabo un análisis descriptivo fundamentado en la encuesta realizada a todos los funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que participaron de manera voluntaria, donde un total de 272 funcionarios respondieron a la encuesta, la cual consta de 14 preguntas cerradas y una pregunta abierta.

- El análisis descriptivo cuantitativo se centra en convertir los resultados de la encuesta en datos estadísticos concretos, medibles y verificables.
- La encuesta realizada se aplica con dos variables (Bivariado); Inclusión Laboral y Discapacidad.
- En el análisis se destacan dos variables dicotómicas, como; la edad y género de los funcionarios y las funcionarias:

Tabla 1: Edad

- La muestra incluye a 272 personas.
- La mayoría de los encuestados se encuentra en el rango de edades entre 30 y 59 años, siendo el grupo de 40 a 49 años el más representado (37.5%).
- Hay una menor participación de encuestados jóvenes (20 a 29 años) y mayores de 60 años en comparación con los otros grupos.

Edad	Porcentaje	N
Entre 20 y 29	2,60%	7
Entre 30 y 39	32,70%	89
Entre 40 y 49	37,50%	102
Entre 50 y 59	24,30%	66
60 o más	2,20%	6
Sin información	0,70%	2
Total	100,00%	272

- **Tabla 1: Género**

Se evidencia de manera clara que, en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, hay una proporción notablemente superior de mujeres (62.9%) desempeñando diversas funciones en comparación con los hombres (36.8%). Además, esta observación se fundamenta en la experiencia de la aplicación de esta encuesta, donde se ha notado un mayor interés por parte de las mujeres en participar en el estudio, donde predominan tradicionalmente las mujeres:

Edad	Porcentaje	N
Femenino	62,90%	171
Masculino	36,80%	100
Otro	0,40%	1
Total	100,00%	272

- La muestra está compuesta en su mayoría por personas de género femenino (62.9%).
- Los encuestados de género masculino representan el 36.8%, mientras que hay una proporción muy baja (0.4%) de encuestados que identificaron otro género.
- Es importante tener en cuenta que, dentro de la población total en estudio, que consta de 2,338 individuos, la distribución por género es mayoritariamente femenina.

Genero	Cantidad
Femenino	1487
Masculino	851

Tabla 2: Región de procedencia

Las variables respecto a la zona geográfica de los y las participantes, se agrupan en categorías de mayor respuesta.

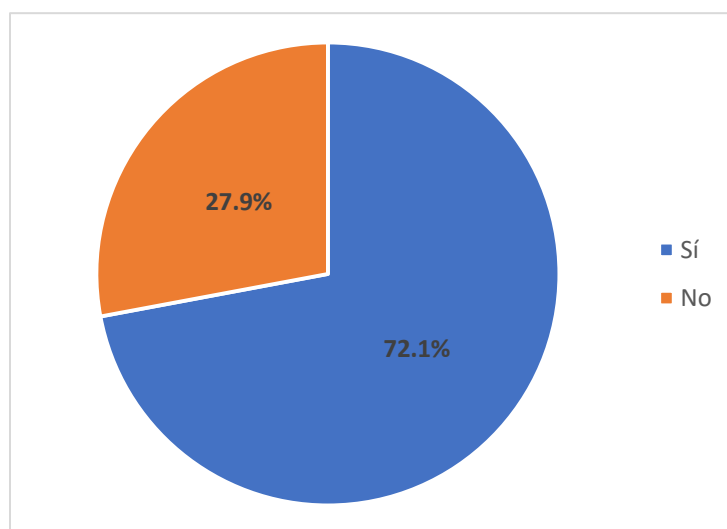
Se destacan las frecuencias relevantes que se presentan en los resultados como subgrupos que responden a las preguntas de la investigación, con relación a la Inclusión Laboral y la Discapacidad.

Región	Porcentaje	N
Arica y Parinacota	4,40%	12
Tarapacá	2,20%	6
Antofagasta	2,90%	8
Atacama	2,60%	7
Coquimbo	5,90%	16
Valparaíso	6,30%	17
O'Higgins	2,60%	7
Maule	5,90%	16
Ñuble	2,20%	6
Bío Bío	9,90%	27
La Araucanía	6,60%	18
Los Lagos	3,30%	9
Los Ríos	1,80%	5
Aysén	3,30%	9
Magallanes	4,80%	13
Metropolitana	21,30%	58
Nivel Central	14,00%	38
Total	100,00%	272

- La distribución geográfica de los encuestados y encuestadas es variada, siendo la Región Metropolitana la más representativa con un 21.3% del total.
- Otras regiones como Biobío (9.9%), Valparaíso (6.3%), Maule (5.9%), Coquimbo (5.9%) y La Araucanía (6.6%) también cuentan con una cantidad considerable de participantes.

Gráfico 1: Conocimiento de la Ley de Inclusión Laboral (21.015)

Se puede observar que en general un 72,1 % funcionarios del Servicios Nacional Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia conoce la Ley 21,015 que es la Ley de Inclusión Laboral.



- En general, alrededor del 72,1% de los encuestados afirmaron conocer la Ley 21.015 sobre inclusión laboral, siendo más conocida entre los grupos de edades más jóvenes.

Tabla 4: ¿Usted conoce la Ley 21.015 sobre inclusión Laboral? Según género*

	Entre 20 y 34	Entre 35 y 49	50 o más	Total, general
Sí	76,2%	71,2%	70,8%	72,1%
No	23,8%	28,8%	29,2%	27,9%
Total	100,0% (N=42)	100,0% (N=156)	100,0% (N=72)	100,0% (N=272)

*Se omite la categoría sin información

- Hay una ligera diferencia en el conocimiento de la Ley entre géneros, siendo un poco más alto entre las encuestadas de género femenino (75.4%) en comparación con los encuestados de género masculino (67.0%).

Tabla 5: ¿Usted conoce la Ley 21.015 sobre inclusión Laboral? Según género*

	Femenino	Masculino	Total general
Sí	75,4%	67,0%	72,1%
No	24,6%	33,0%	27,9%
Total	100,0% (N=171)	100,0% (N=100)	100,0% (N=272)

*Se omite la categoría otro, quien señala no conocer la ley.

Gráfico 2: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia?

- Aproximadamente la mitad de los encuestados (50.4%) afirman conocer alguna iniciativa de inclusión laboral en este servicio, con porcentajes similares en diferentes grupos de edad y género.

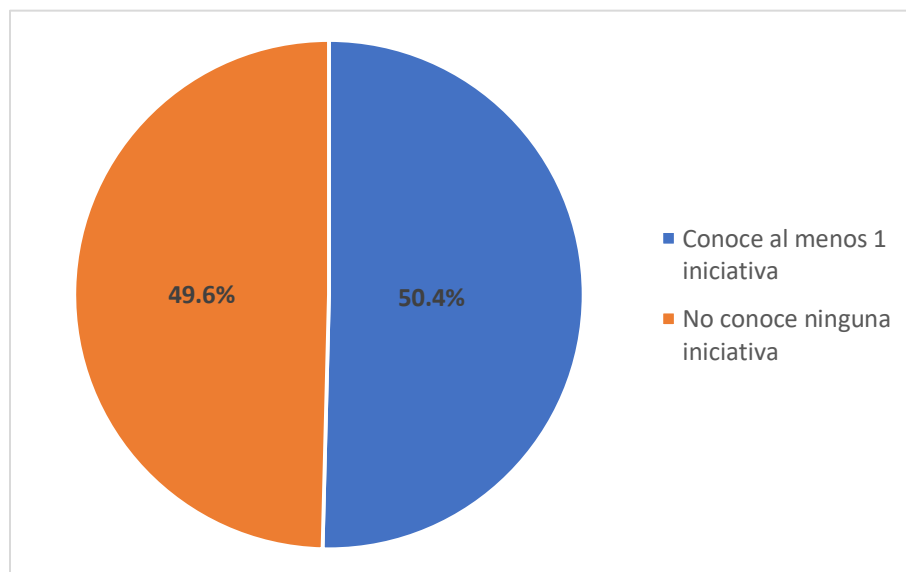


Tabla 6: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Según género*

	Entre 20 y 34	Entre 35 y 49	50 o más	Total general
Conoce alguna	47,6%	52,6%	47,2%	50,4%
No conoce ninguna	52,4%	47,4%	52,8%	49,6%
Total	100% (N=42)	100% (N=156)	100% (N=72)	100% (N=272)

*Se omite la categoría sin información

Tabla 7: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Según género*

	Femenino	Masculino	Total
Conoce alguna	51,5%	48,0%	50,4%
No conoce ninguna	48,5%	52,0%	49,6%
Total	100,0% (N=171)	100,0% (N=100)	100,0% (N=272)

*Se omite la categoría otro.

Gráfico 3: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? (N=272)

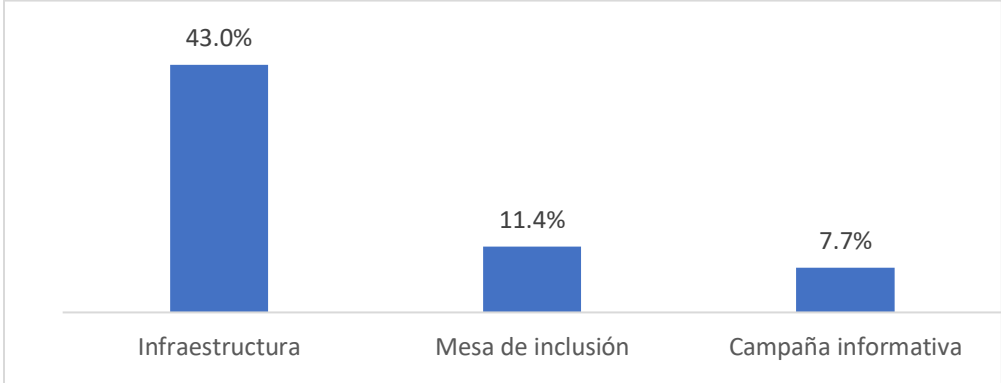


Gráfico 4: En el contexto laboral ¿Con qué frecuencia ha escuchado términos peyorativos o discriminatorios para referirse a otras personas, ya sea en tono de broma o en serio? (N=272)

- Se registran casos en los que se han percibido términos discriminatorios o peyorativos en el contexto laboral, aunque la frecuencia de esta percepción puede variar según el grupo.

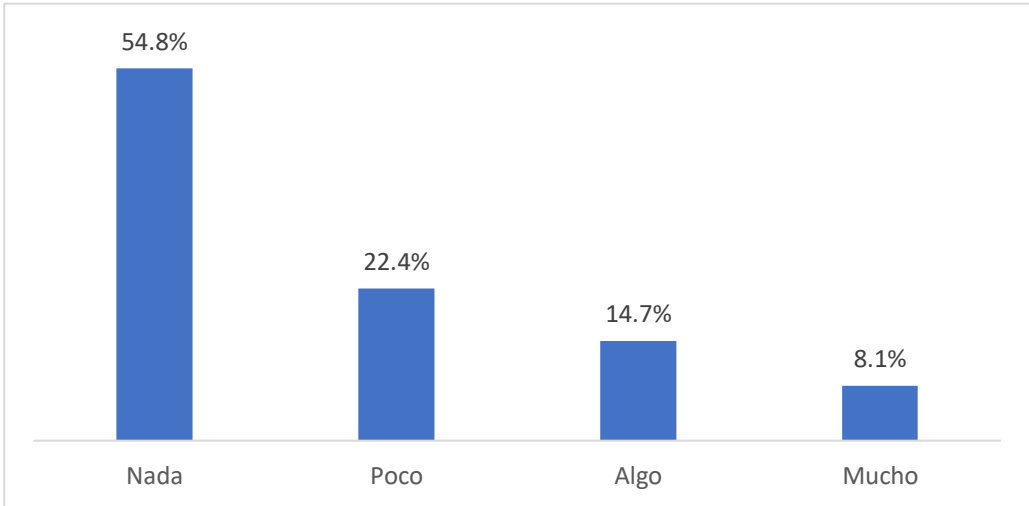


Gráfico 5: Percepción sobre discriminación y disposición hacia la inclusión laboral

- Hay un interés positivo hacia la inclusión laboral, ya que la mayoría de los encuestados estaría dispuesta a compartir su espacio laboral con personas en situación de discapacidad.

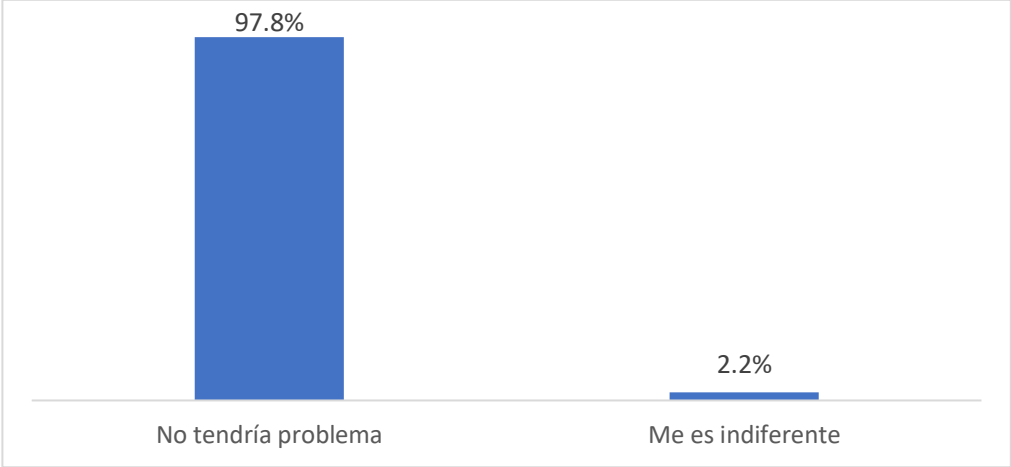


Gráfico 6: Conocimiento de personas con discapacidad

¿Usted conoce algún/a funcionario/a que presente alguna característica de discapacidad, como: problema auditivo, mental, sensorial o problemas de desplazamiento? (N=272)

- Un número significativo de encuestados afirman conocer a alguien con alguna característica de discapacidad, pero la muestra de aquellos que proporcionan detalles específicos sobre la discapacidad es menor.

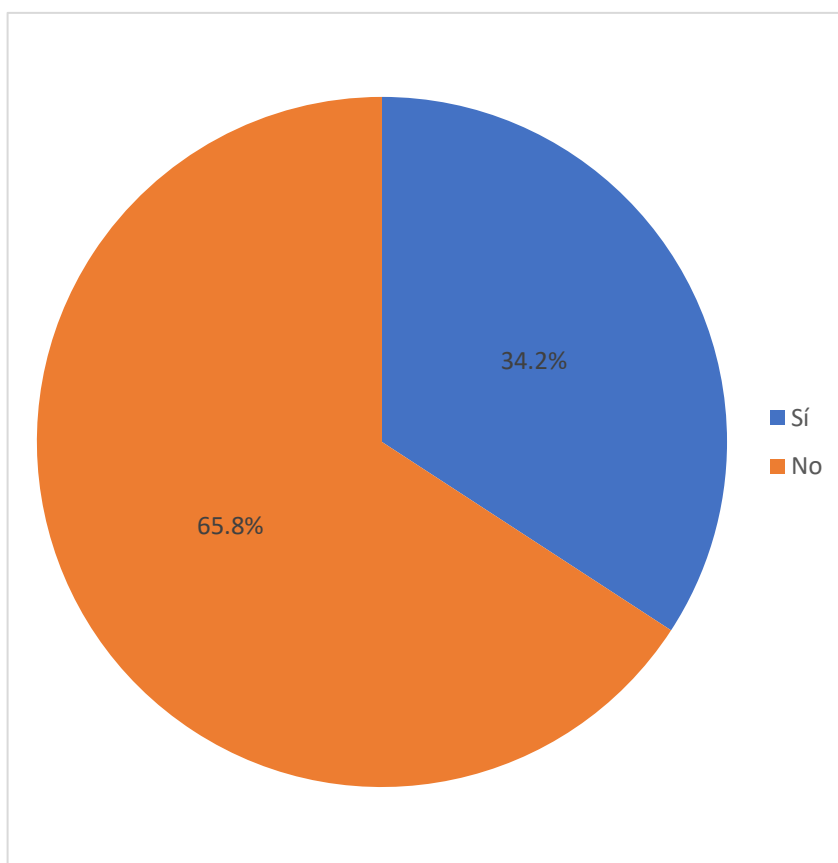
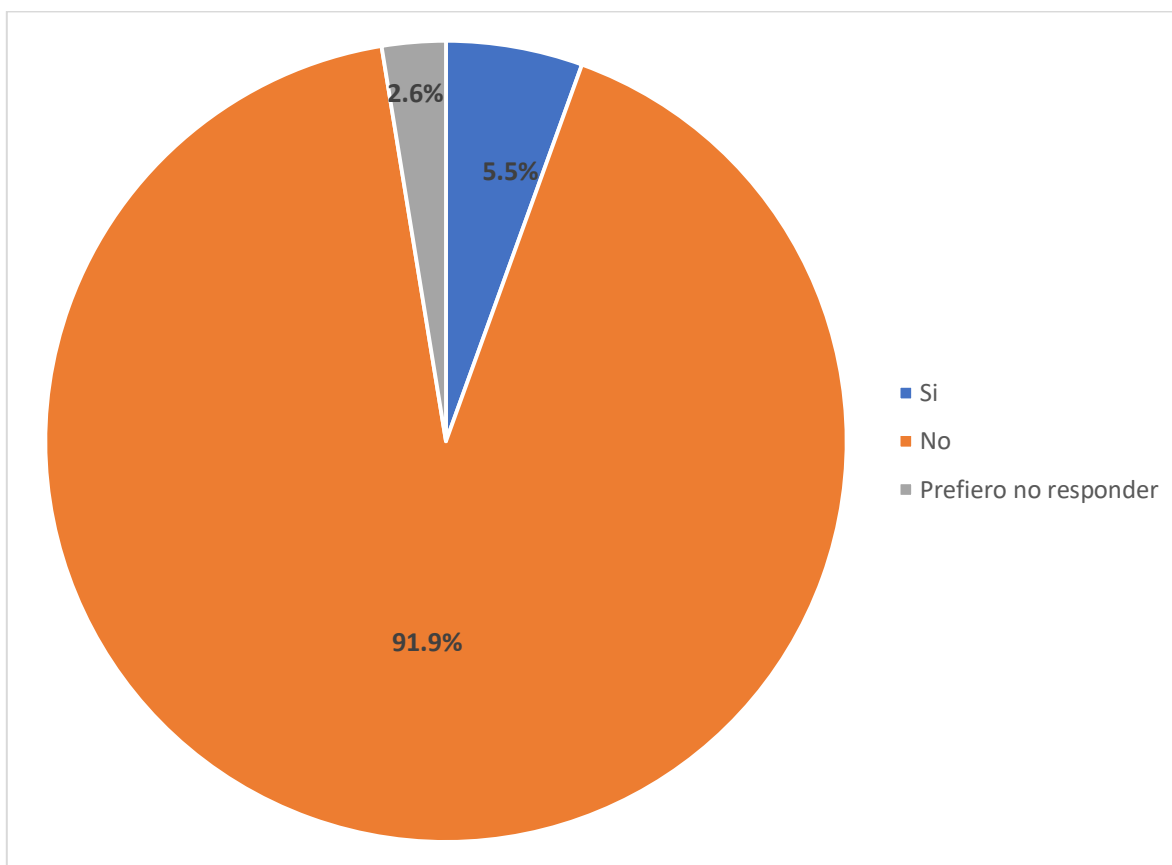
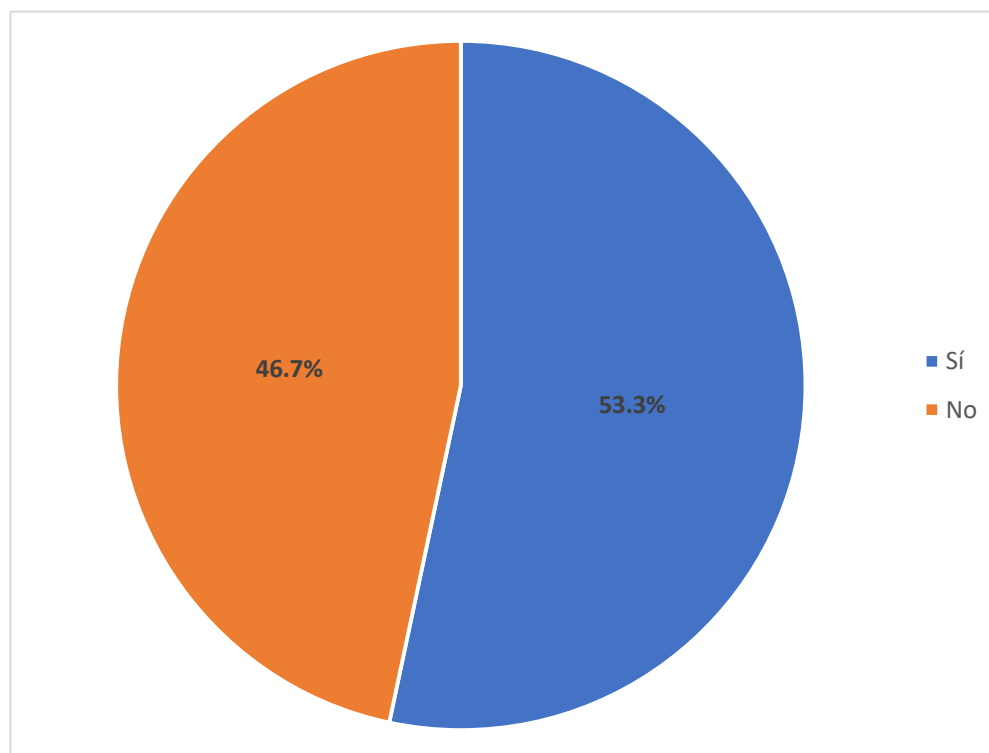


Gráfico 7: ¿Tiene usted alguna característica física, sensorial que pueda considerarse una discapacidad? (N=272)



- En este gráfico se evidencia que el 91.9% de los funcionarios no tienen ninguna discapacidad, mientras que un 5.5% presentan diversas discapacidades y un 2.6% optaron por no responder.

Gráfico 8: ¿Usted ha percibido que lo han discriminado por ese motivo? (sobre las bases de quienes dijeron presentar alguna característica que puede considerarse discapacidad) (N=15)



- Un 53,3% de los funcionarios que se encuentran en situación de discapacidad son víctimas de discriminación y un 46,7% no han sido discriminados.

Gráfico 9: ¿podría señalar cuál de las siguientes discapacidades presenta? (base de los que declararon conocer a alguien con discapacidad) (N=93)

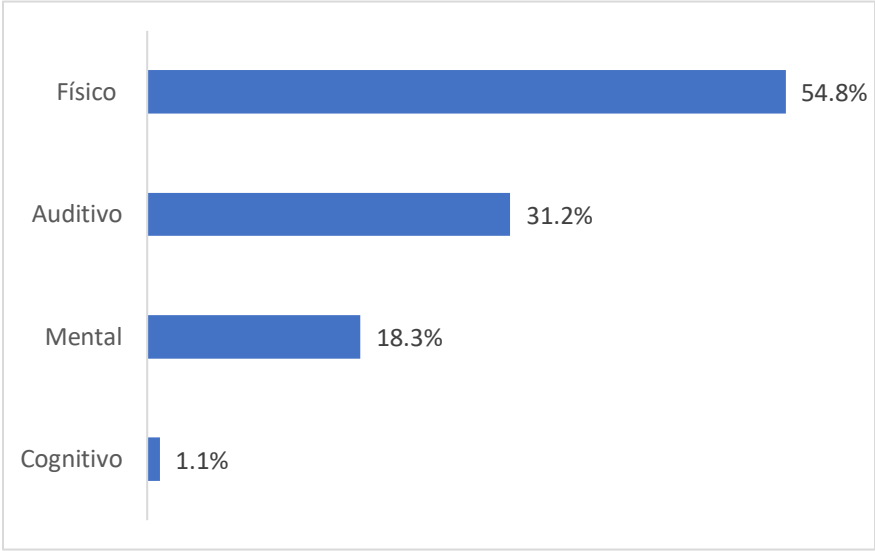


Gráfico 10: En caso de presentar algún tipo discapacidad ¿usted cuenta con el certificado o registro de discapacidad? (base quienes dijeron presentar alguna característica que podía considerarse discapacidad) (N=15)

Certificado o registro de discapacidad

- Entre aquellos que afirman tener una característica que puede considerarse una discapacidad, solo una minoría cuenta con un certificado o registro que lo valide.

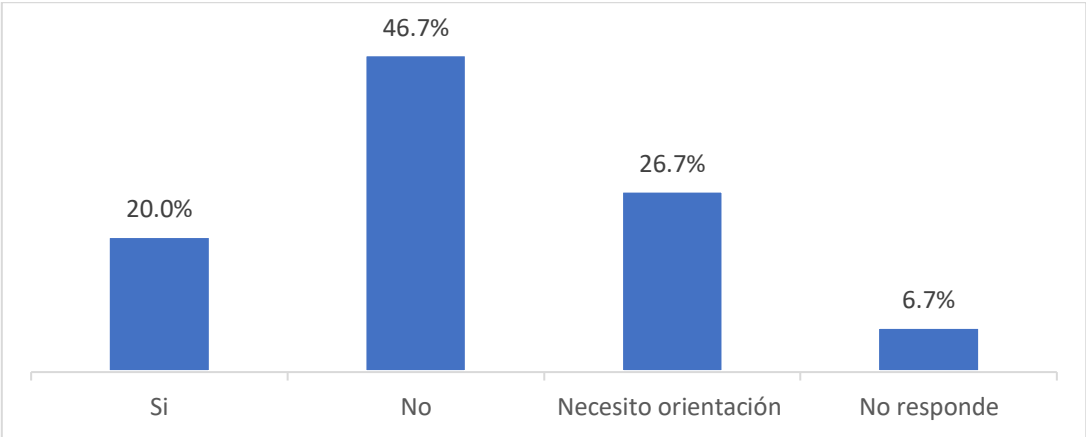
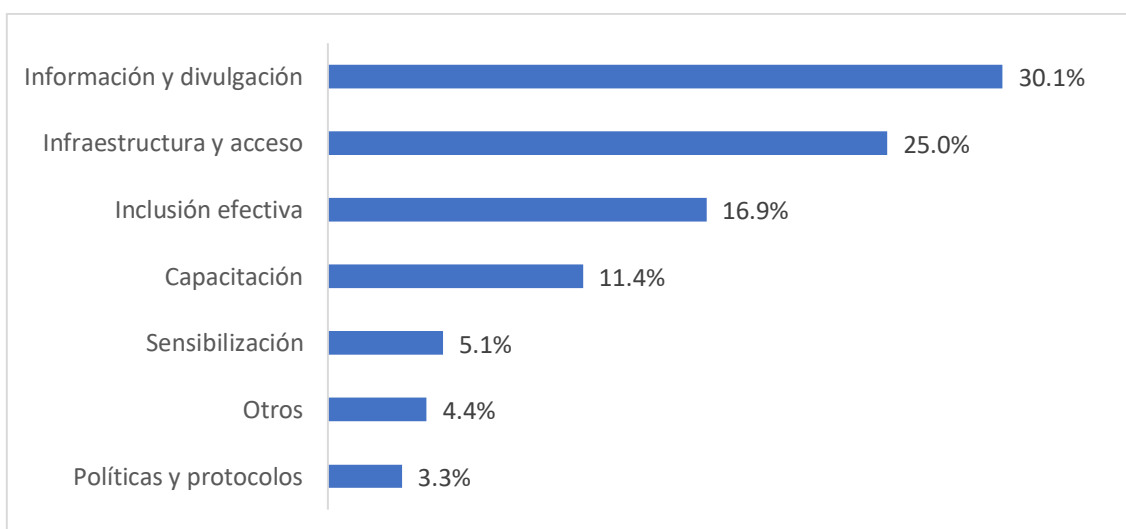


Gráfico 11: ¿Qué cambios o mejoras usted sugeriría con relación a la inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Ámbitos de las sugerencias. (N=272)

Sugerencias para mejorar la inclusión laboral

- Las sugerencias de mejora se han clasificado en diferentes ámbitos, siendo la "Información y divulgación" una de las áreas resaltadas.
- La "Inclusión efectiva" también es una de las áreas resaltadas, referida principalmente a la contratación de personas con discapacidad.



Este análisis proporciona una visión general de la muestra, su conocimiento sobre la ley de inclusión laboral, su percepción sobre la discapacidad en el contexto laboral y sus propuestas para mejorar la inclusión en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, abarcando aspectos de conocimiento, disposición, experiencias y necesidades identificadas.

4.2. Análisis Interpretativo

Este estudio proporciona una visión sobre la inclusión laboral desde distintos enfoques, destacando la importancia de crear entornos laborales equitativos, valorar la diversidad de los empleados y promover la participación plena de todas las personas, independientemente de sus características individuales.

Contexto y Definiciones

El documento establece un marco teórico sobre la inclusión laboral, definiendo conceptos clave como diversidad (variedad de características) e inclusión (creación de un entorno que valora y respeta dicha diversidad). Además, resalta los beneficios (mejora del rendimiento, cultura positiva, acceso a talento diverso) y desafíos (prejuicios, barreras estructurales, falta de conciencia) asociados con la inclusión laboral.

Teorías Relacionadas

- 1. Teoría de la Diversidad e Inclusión Organizacional:** Destaca la importancia de gestionar la diversidad y la inclusión en entornos laborales, reconociendo la diversidad como una ventaja competitiva. Subraya principios como equidad, liderazgo comprometido, cambio cultural y medición del progreso para lograr una inclusión efectiva.
- 2. Teoría de la Gestión del Cambio:** Ofrece un enfoque sistemático para implementar cambios en las organizaciones. Destaca la importancia del liderazgo, la comunicación, la capacitación y el ajuste cultural para facilitar la adopción exitosa del cambio.

3. **Teoría de los Derechos Humanos:** Resalta los principios fundamentales de igualdad, no discriminación, accesibilidad, dignidad, libertad sindical, remuneración justa y condiciones laborales seguras en el contexto laboral. Estos principios sirven como base ética y legal para promover la inclusión en el trabajo.

Implicaciones e inferencias

El documento destaca la relevancia de promover la inclusión laboral no solo como un requisito ético, sino también como una estrategia beneficiosa para las organizaciones en términos de desempeño, cultura organizacional, cumplimiento legal y adaptación al entorno global.

- La inclusión laboral es fundamental para el desarrollo equitativo y productivo de las organizaciones.
- Los desafíos, como los prejuicios arraigados y las barreras estructurales, deben ser abordados para fomentar una cultura inclusiva.
- Las teorías presentadas ofrecen marcos estratégicos para implementar y gestionar eficazmente la inclusión y los cambios en las organizaciones.
- Los principios de los derechos humanos sirven como cimiento ético y legal para promover entornos laborales justos y equitativos.

La inclusión laboral va más allá de la mera diversidad y requiere un compromiso integral para eliminar prejuicios, superar barreras y crear entornos que valoren la contribución de todas las personas, maximizando así el potencial de las organizaciones y promoviendo una sociedad más justa y equitativa en su conjunto.

En cuanto al análisis de los datos proporcionados, estos ofrecen una visión detallada de la situación de la inclusión laboral y la percepción sobre la discapacidad en el ámbito laboral del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en Chile. Estos datos se contextualizan en el marco normativo chileno y el marco teórico sobre inclusión laboral y diversidad en el trabajo.

El estudio revela un panorama donde la mayoría de los encuestados se encuentran en un rango de edades de 30 a 59 años, siendo el grupo de 40 a 49 años el más representado. Además, se destaca la mayor presencia femenina en comparación con la masculina dentro del servicio, lo que muestra una tendencia hacia una fuerza laboral predominantemente femenina en esta institución.

En cuanto al conocimiento de la Ley de Inclusión Laboral (N° 21.015), aproximadamente el 72.1% de los funcionarios del servicio conocen esta ley. Existe una ligera diferencia en el conocimiento de esta ley entre géneros, siendo ligeramente más alto entre las encuestadas de género femenino en comparación con los encuestados de género masculino, considerando lo explicado en el párrafo anterior.

La percepción sobre las iniciativas de inclusión laboral en el servicio es significativa, ya que alrededor del 50.4% afirma conocer alguna iniciativa de inclusión laboral en esta institución. Sin embargo, queda un porcentaje considerable que no está al tanto de estas iniciativas, lo que puede indicar una brecha en la divulgación o comunicación de estas acciones dentro del servicio.

En el ámbito de la percepción de discriminación en el entorno laboral, se destaca que, de entre los 15 funcionarios y funcionarias que reconocen tener algún grado de discapacidad, un total de 8 de ellos han manifestado haber experimentado discriminación por este motivo. Esto representa un 53.3%, considerando únicamente a aquellos que indicaron poseer características que podrían considerarse como discapacidad.

Sin embargo, el interés hacia la inclusión laboral es positivo, ya que la mayoría de los encuestados estarían dispuestos a compartir su espacio laboral con personas en situación de discapacidad. Además, un número significativo de encuestados afirma conocer a alguien con alguna característica de discapacidad.

En cuanto a las propias características de discapacidad dentro de la muestra, se observa que una minoría (5.5%) de los funcionarios presentan alguna discapacidad, y de estos, un porcentaje considerable (53.3%) ha experimentado discriminación en el ámbito laboral.

Es relevante destacar que aquellos funcionarios que declaran tener alguna característica que pueda considerarse una discapacidad, solo una minoría cuenta con un certificado o registro que lo valide, lo que puede afectar su acceso a los beneficios o ajustes razonables.

Las sugerencias para mejorar la inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se centran en aspectos de información y divulgación, así como en la implementación de estrategias para una inclusión efectiva, especialmente en la contratación de personas con discapacidad.

En resumen, estos datos revelan la importancia de promover una mayor conciencia, educación y divulgación sobre la inclusión laboral y la discapacidad en el ámbito laboral del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en Chile. Se identifican áreas clave para mejorar la inclusión, como la divulgación de información y la implementación de medidas efectivas para una inclusión laboral genuina y equitativa para todas las personas, independientemente de sus características individuales.

Tras recopilar un total de 272 respuestas, se han identificado aquellas que resultan significativas y pertinentes en relación con la temática de la inclusión laboral. Estas respuestas han sido proporcionadas por funcionarios y funcionarias que participaron voluntariamente en la encuesta realizada, ofreciendo su perspectiva sobre posibles mejoras o cambios internos en el Servicio.

En este contexto, se destacan tres respuestas específicas que se consideran especialmente relevantes para la investigación en materia de inclusión laboral. Estas respuestas no solo reflejan las percepciones individuales de los/las participantes, sino que también aportan ideas valiosas para la implementación de medidas efectivas y concretas en el ámbito laboral.

Es importante resaltar que estas respuestas seleccionadas constituyen ejemplos representativos del sentir general de los encuestados y están destinadas a proporcionar *insights* valiosos para el desarrollo de estrategias orientadas a promover una mayor inclusión dentro del Servicio.

Las tres respuestas citadas ofrecen una visión enriquecedora y propositiva sobre posibles áreas de mejora o cambios a considerar, subrayando así la relevancia de abordar la inclusión laboral como un aspecto fundamental en la optimización y fortalecimiento del entorno laboral en el Servicio.

De la respuesta abierta N°15.

¿Qué cambios o mejoras usted sugeriría con relación a la Inclusión Laboral en el Servicio Nacional Especializado de Protección a la Niñez y Adolescencia?

Se citan las siguientes respuestas:

Respuesta N°180

“Hasta donde he visto, medidas de inclusión se limitan a baños para discapacitados, que en definitiva no son una iniciativa del Servicio sino de las inmobiliarias que solo cumplen con la OGUC y si no lo hacen, no tienen recepción municipal. Hay medidas muy fáciles de implementar como señalética e informar al resto de los funcionarios sobre las medidas adoptadas”

Respuesta N° 266

“Que exista política inclusiva considerando la diversidad de personas tanto en características físicas, etarias, identidad de género, etnias. Hoy la política inclusiva se orienta a aceptar la diversidad como parte de la vida cotidiana. El servicio no presenta estas características en la actualidad.”

Respuesta N° 271

“Que exista política inclusiva considerando la diversidad de personas tanto en características físicas, etarias, identidad de género, etnias. Hoy la política inclusiva se orienta a aceptar la diversidad como parte de la vida cotidiana. El servicio no presenta estas características en la actualidad.”

4.3 Reflexión

¿Qué dice del estigma de la diferencia?

El concepto del estigma de la diferencia es una reflexión profunda sobre cómo las sociedades y las culturas a menudo etiquetan, juzgan o discriminan a las personas debido a características que las hacen diferentes de la norma aceptada o predominante. Este estigma puede estar relacionado con una variedad de aspectos, como el color de piel, el género, la orientación sexual, la discapacidad, la condición socioeconómica, entre otros.

En el contexto de la inclusión laboral, el estigma de la diferencia puede manifestarse de diversas formas. Por ejemplo, alguien puede ser discriminado en el lugar de trabajo debido a su discapacidad, orientación sexual o identidad de género. Estas diferencias percibidas pueden llevar a la exclusión, el trato desigual, la falta de oportunidades o incluso al acoso laboral.

El estigma de la diferencia no solo afecta a aquellos que son objeto de discriminación, sino que también puede tener un impacto negativo en la dinámica

laboral en su totalidad. Puede crear un ambiente de trabajo tenso, reducir la moral de los empleados, disminuir la productividad y frenar la creatividad y la innovación. Reflexionar sobre el estigma de la diferencia lleva a considerar la importancia de fomentar la aceptación, la diversidad y la inclusión en todos los ámbitos, especialmente en el entorno laboral. Es esencial reconocer que la diversidad en el lugar de trabajo no solo es valiosa por sí misma, sino que también puede enriquecer la cultura organizacional, impulsar la innovación y mejorar el rendimiento institución.

Abordar el estigma de la diferencia implica promover la educación, la conciencia y la empatía dentro de las organizaciones. Esto incluye la implementación de políticas y prácticas inclusivas, la capacitación sobre diversidad y sensibilización, así como el fomento de un liderazgo comprometido con la creación de entornos laborales equitativos y respetuosos.

Al eliminar el estigma de la diferencia y promover la inclusión laboral, las organizaciones pueden aprovechar el potencial completo de su fuerza laboral diversa, permitiendo que todos los empleados contribuyan con sus habilidades únicas y perspectivas diversas. Esta reflexión nos lleva a reconocer que la verdadera fortaleza de una organización radica en su capacidad para aceptar y valorar las diferencias individuales, creando así un ambiente donde todos puedan prosperar y alcanzar su máximo potencial.

4.4 El estigma como hallazgo

En el análisis descriptivo de los resultados de este estudio, se evidencia que el 53,3% de los 15 funcionarios y funcionarias que admitieron tener alguna discapacidad han experimentado discriminación. Este descubrimiento resalta la necesidad de profundizar en el estigma que afecta a las personas con discapacidad, enfocándose en comprender mejor la magnitud y el impacto de estas experiencias discriminatorias.

El estigma que enfrentan las personas en situación de discapacidad en el ámbito laboral es un desafío significativo que impacta su acceso al empleo, su experiencia laboral y su desarrollo profesional.

Desigualdad en oportunidades laborales: Las personas con discapacidad enfrentan barreras significativas para acceder a oportunidades laborales equitativas. El estigma puede influir en las decisiones de contratación, llevando a la discriminación y a la exclusión de estos individuos en el proceso de selección.

Percepción errónea de habilidades y capacidades: El estigma en el entorno laboral está asociado a percepciones incorrectas sobre las habilidades y capacidades de las personas con discapacidad. Esto puede llevar a prejuicios y malentendidos sobre su productividad, limitando sus oportunidades de empleo y crecimiento profesional.

Falta de adaptación y accesibilidad: Muchos lugares de trabajo carecen de adaptaciones necesarias y accesibilidad para empleados con discapacidad. La ausencia de ajustes razonables y de entornos laborales inclusivos contribuye al estigma al no ofrecer condiciones adecuadas para que estas personas desempeñen sus labores de manera efectiva.

Discriminación y ambiente laboral hostil: Las personas con discapacidad pueden enfrentar discriminación directa o indirecta en su lugar de trabajo. Esto incluye comentarios despectivos, actitudes negativas, aislamiento social o la falta de reconocimiento de sus habilidades, lo que crea un ambiente laboral hostil y poco acogedor. Y como se observó en este estudio donde se consultó *“En el contexto laboral ¿Con qué frecuencia ha escuchado términos peyorativos o discriminatorios para referirse a otras personas, ya sea en tono de broma o en serio?”*, se evidenció que el 45,2% manifiesta haber escuchado en algún grado, dichos términos peyorativos.

Impacto en la autoconfianza y bienestar: El estigma en el trabajo puede afectar la autoconfianza y el bienestar emocional de las personas con discapacidad. El enfrentar prejuicios y discriminación puede generar estrés, ansiedad o baja autoestima, lo que a su vez influye en su desempeño laboral y satisfacción en el trabajo.

Limitaciones en la proyección profesional: El estigma puede limitar las oportunidades de ascenso y desarrollo profesional para las personas con discapacidad. La falta de reconocimiento de su potencial y habilidades únicas puede llevar a que se les excluya de roles más desafiantes o de liderazgo en el entorno laboral.

Falta de apoyo y comprensión: La falta de apoyo institucional y de comprensión por parte de los empleadores y compañeros de trabajo puede agravar el estigma. La necesidad de un entorno laboral comprensivo y solidario es fundamental para contrarrestar el estigma y fomentar un ambiente inclusivo.

El estigma en el contexto laboral para personas con discapacidad en el Servicio Nacional Especializado de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, representa un desafío considerable que limita su acceso, desarrollo y bienestar en el trabajo. Superar este estigma requiere un cambio cultural y estructural en las organizaciones, que incluya la promoción de la inclusión, la eliminación de barreras físicas y mentales, así como la valoración de las habilidades y potencial de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Algunas citas en temas de estigma que es considerable mencionar:

"El estigma hacia las personas con discapacidad es una barrera social que no solo limita su participación plena en la sociedad, sino que también afecta su identidad y autoestima." - (Fuente: Scior, K., Potts, H. W., & Furnham, A. (2011). Awareness of disability in a neurotypical sample: The role of contact and knowledge. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 21(3), 268-279.)

"La estigmatización en torno a la discapacidad ha sido un desafío persistente en la integración laboral, lo que afecta negativamente las oportunidades de empleo y la equidad en el ámbito laboral." - (Fuente: Lindsay, S., & Cagliostro, E. (2017). A systematic review of the benefits of hiring people with disabilities. Journal of Occupational Rehabilitation, 27(4), 509-541.)

"El estigma social relacionado con la discapacidad es un fenómeno complejo que afecta múltiples aspectos de la vida de las personas, incluyendo su interacción social, oportunidades educativas y acceso al empleo." - (Fuente: Goffman, E. (1963). Stigma: Notes on the management of spoiled identity. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.)

"La estigmatización por discapacidad no solo se manifiesta en actitudes negativas hacia las personas con discapacidad, sino que también se traduce en políticas discriminatorias y barreras físicas y sociales en la comunidad." - Nosek, M. A., Howland, C. A., Rintala, D. H., Young, M. E., Chanpong, G. F., & Foley, C. C. (2001). "National study of women with physical disabilities: Final report." Sexuality and Disability, 19(1), 5-39

Estas citas proporcionan una visión general sobre el impacto del estigma en las personas con discapacidad, destacando cómo la percepción social influye en diversos aspectos de sus vidas, incluyendo su participación en la sociedad, el acceso al empleo y su bienestar emocional.

Citas de activistas por la discapacidad:

- *"La discapacidad no reside en la persona que la experimenta, sino en la sociedad que no logra abrazar la diversidad."* - **Robert M. Hensel** - Activista estadounidense de discapacidades

- *"La discapacidad no está en la silla de ruedas o en las muletas, sino en la actitud de las personas."* - **Neil Milliken** - Jefe de Accesibilidad e Inclusión Digital en Atos (empresa francesa de servicios digitales, creada en 1997).³¹
- *"El verdadero obstáculo para las personas con discapacidad no es su condición, sino las barreras sociales y actitudes negativas que enfrentan."* - Rick Hansen - Atleta canadiense, activista y filántropo para personas con discapacidades.³²
- *"La discapacidad no significa incapacidad. A menudo, las limitaciones son impuestas por la sociedad, no por la persona con discapacidad."* - Rosemarie Garland-Thomson - Profesora de inglés en la Universidad de Emory y se especializa en estudios de discapacidad y teoría feminista. ³³
- *"Las personas con discapacidad no necesitan ser 'curadas'; lo que necesitan es comprensión, apoyo y oportunidades."* - Sue Austin - Artista y aventurera británica que ha desafiado las barreras que la sociedad a menudo impone a las personas con discapacidad.³⁴

Estas citas resaltan la importancia de cambiar las actitudes y percepciones hacia las personas en situación de discapacidad, centrándose en la inclusión, la valoración de habilidades y la eliminación de barreras sociales.

³¹ Organización Internacional de Trabajo, Red Mundial de Trabajo y Discapacidad https://www.businessanddisability.org/es/charter_resources/neil-milliken-on-digital-accessibility-for-an-inclusive-world-of-work/

³² Fundación <https://www.rickhansen.com/about-rick>

³³ Universidad de Chicago <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/423352>

³⁴ Buceo en silla de ruedas <https://www.incluyeme.com/buceo-en-silla-de-ruedas-conoce-la-historia-de-sue-austin/>

4.5 El correcto uso del lenguaje y su importancia

Es considerable mencionar, que mientras se llevó a cabo la publicación del instrumento aplicado en este estudio, surgió una opinión, que fue canalizada directamente desde el área de comunicaciones del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la cual apunto directamente al eventualmente “mal uso” del lenguaje dentro de una de las preguntas formuladas dentro del cuestionario, la cual señalaba:

“6. ¿Usted estaría dispuesto/a, a compartir su espacio laboral con una persona en situación de discapacidad?”

- a) *No tendría problema*
- b) *Me sentiría incomodo/a*
- c) *Me es indiferente”*

A lo que una profesional del área jurídica, cuyo nombre no se revelará, señala que: *“Estimados/as, Esperando que se encuentren bien, les escribo para comentarles respecto a la Encuesta de percepciones sobre inclusión laboral.*

En la pregunta N°06, cuya captura de pantalla se acompaña a este correo, se señala ¿Usted estaría dispuesto/a, a compartir su espacio laboral con una persona en situación de discapacidad? En primer lugar, indicar que me parece ya ofensiva y discriminatoria la pregunta, más aún cuando entre las alternativas aparece la opción "No tendría problema", debido a que ambas resultan atentatorias contra la dignidad de todas las personas y el principio de igualdad, en especial si se busca realizar una encuesta pro-inclusión.

Como Servicio Público debemos ser garantes de los derechos de todos y todas, empezando por utilizar un lenguaje y trato respetuoso”.

Desde el área de Bienestar, se entregó la siguiente respuesta:

“Junto con saludar y esperando que al recibo del siguiente correo se encuentre usted muy bien, primero que todo, agradecer su preocupación respecto del proceso de inclusión laboral que se está llevando a cabo en esta División de Gestión y Desarrollo de Personas, al entregar su valiosa opinión al respecto, le comento que es muy importante para nosotros contar con sus comentarios, ya que este estudio busca precisamente eso, conocer la percepción sobre la inclusión en nuestro Servicio, en el entorno laboral.

Ante lo anteriormente mencionado, le comento que esta encuesta es parte de un estudio, que busca conocer la percepción de los funcionarios y las funcionarias, y que se encuentra entre las acciones de la Mesa de Inclusión, que se encuentra trabajando desde la base de la percepción de los funcionarios y de las funcionarias, a través de un diagnóstico sobre la situación de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y su comentario nos entrega un dato muy relevante a este estudio.

El objetivo principal de esta encuesta es recopilar información valiosa y opiniones de todos los miembros de los equipos, tanto en Nivel Central como Regiones, con el propósito de identificar áreas en las que podemos mejorar y fortalecer nuestra cultura inclusiva. Creemos firmemente que una fuerza laboral diversa y un ambiente inclusivo, no solo son fundamentales para el crecimiento de nuestro Servicio, sino que también contribuyen significativamente al bienestar y la productividad de cada individuo.

Su participación en esta encuesta es fundamental, ya que nos ayudará a comprender mejor cómo se siente con respecto a la inclusión en el lugar de trabajo y qué aspectos podríamos mejorar para garantizar un ambiente más equitativo, respetuoso y propicio para todos, y a que nos permitirá implementar estrategias y políticas que promuevan un ambiente laboral más inclusivo y diverso.

Agradecemos sinceramente su participación y contribución a esta iniciativa que busca mejorar nuestro Servicio para el beneficio de todos y todas. Si tiene alguna pregunta o comentario adicional, no dude en comunicarse con nosotros.

¡Muchas gracias por ser parte activa de nuestro compromiso con la inclusión laboral!

Contextualizado el hallazgo mencionado y que se destaca por su apelación al uso del buen lenguaje y la eventual ofensa hacia las personas en situación de discapacidad dentro de la organización se entrega la siguiente reflexión:

El correcto uso del lenguaje en una organización con respecto a las personas en situación de discapacidad es fundamental para fomentar un entorno inclusivo y respetuoso. El lenguaje que utilizamos puede tener un impacto significativo en la forma en que percibimos y tratamos a las personas en situación de discapacidad, así como en cómo se sienten estas personas dentro de la organización.

Es esencial adoptar un lenguaje inclusivo que promueva la igualdad y el respeto hacia las personas. Esto implica utilizar un vocabulario que reconozca a las personas en primer lugar, antes de su condición. Por ejemplo, en lugar de utilizar términos como "discapacitado" o "inválido", es más apropiado referirse a "personas en situación de discapacidad". Este enfoque pone énfasis en la persona antes que, en su condición, fomentando la dignidad y el reconocimiento de sus habilidades y derechos.

Además, es importante evitar el uso de términos despectivos, estigmatizantes o que puedan generar discriminación hacia las personas con discapacidad. El uso de un lenguaje respetuoso y no discriminatorio contribuye a crear un ambiente laboral más inclusivo, donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas por igual.

Asimismo, es crucial estar informados sobre el lenguaje preferido por las personas con discapacidad. Algunas personas pueden tener preferencias específicas en cuanto a cómo desean ser identificadas o referidas en relación con su discapacidad, y es importante respetar esas preferencias individuales.

En resumen, el uso consciente y respetuoso del lenguaje dentro de una organización es un componente fundamental para crear un entorno laboral inclusivo y promover la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de su condición o situación. El lenguaje adecuado puede contribuir significativamente a eliminar estigmas, promover la inclusión y fomentar un ambiente de trabajo donde cada individuo se sienta valorado y respetado.

Algunas citas de publicaciones académicas sobre el lenguaje y la discapacidad:

Kaplan, D. (2000). "El poder del lenguaje: ¿Cómo el uso del lenguaje puede influir en la percepción de la discapacidad?" *Journal of Special Education*, 34(4), 201-204.

Shakespeare, T. (2014). "El lenguaje de la discapacidad: ¿por qué las palabras importan?" *Routledge Handbook of Disability Studies*, 135-148.

Oliver, M. (1993). "Desactivando la discapacidad: hacia una nueva terminología." *Disability & Society*, 8(2), 236-240.

Corker, M. (1999). "La nueva lengua del empoderamiento: discapacidad y lenguaje." *Disability & Society*, 14(4), 497-508.

Estos son algunos ejemplos de publicaciones académicas que abordan el tema del lenguaje y su influencia en la percepción y empoderamiento de las personas en situación de discapacidad. Estas citas pueden ser útiles para respaldar argumentos sobre la importancia del uso adecuado y respetuoso del lenguaje en relación con las personas con discapacidad.

CAPÍTULO V: Conclusiones

5.1. Conclusiones

La inclusión laboral representa un pilar fundamental en la construcción de entornos laborales equitativos y diversos. Es un concepto que va más allá de la simple contratación de personas con diferentes capacidades o características, siendo un compromiso continuo de adaptación, respeto y apoyo a la diversidad en el ámbito laboral. Al finalizar este análisis sobre la inclusión laboral, se evidencia la necesidad de promover una cultura organizacional inclusiva, donde se reconozca y valore la contribución única que cada individuo puede ofrecer, independientemente de sus diferencias, fomentando así ambientes laborales más colaborativos, productivos y socialmente responsables.

En un Servicio nuevo como lo es el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la inclusión es un factor clave en este estudio, ya que representa la piedra angular para el progreso y la equidad social. La importancia radica en el reconocimiento y la integración de todas las voces, perspectivas y realidades dentro del estudio, abarcando una diversidad que refleje fielmente la complejidad del entorno investigado. Al priorizar la inclusión en la investigación de esta tesis, se asegura que se aborden las necesidades y desafíos de diversos grupos sociales, permitiendo así la generación de soluciones más holísticas y efectivas. Esto no solo fortalece la validez y relevancia de los hallazgos, sino que también contribuye al desarrollo sostenible al promover sociedades más justas y participativas

Después de analizar los datos recopilados en este estudio sobre la inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se puede concluir que existe una significativa conciencia sobre la Ley 21.015 de inclusión laboral, aunque aún se evidencian brechas en el conocimiento y comprensión de la misma, entre diferentes grupos etarios y géneros.

Los resultados señalan una tendencia positiva en la percepción de lo que constituye una persona en situación de discapacidad, así como un grado considerable de disposición para compartir el espacio laboral con individuos que presenten alguna característica de discapacidad.

A pesar de estos aspectos favorables, persisten desafíos notables en la comprensión total de las iniciativas de inclusión laboral específicas en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, siendo necesario dar a conocer dichas iniciativas a través de información clara, a la que todos los funcionarios y funcionarias puedan acceder. Estos datos demuestran que la inclusión efectiva, entendida principalmente como la contratación de personas con discapacidad, requiere de esfuerzos adicionales para ser plenamente implementada y entendida por todos los sectores y niveles dentro de la organización.

Las sugerencias proporcionadas por los encuestados para mejorar la inclusión laboral en el Servicio abarcan diversas áreas, destacando la necesidad de fortalecer las prácticas de contratación inclusiva y el diseño de estrategias educativas continuas para promover un entorno laboral verdaderamente inclusivo y respetuoso hacia las personas con discapacidad. Estos hallazgos subrayan la importancia de enfocarse en políticas y programas que fomenten la igualdad de oportunidades y la integración plena de individuos con discapacidad en el ámbito laboral dentro del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

En conclusión, el diagnóstico desde la perspectiva de los funcionarios y funcionarias sobre la situación de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia resalta la importancia fundamental de la comunicación y la sensibilización. Este enfoque ha permitido comprender las percepciones y experiencias de los trabajadores, identificando áreas de mejora y fortaleza en el ámbito de la inclusión laboral. La comunicación efectiva y la sensibilización dentro de la organización se perfilan como pilares esenciales para promover un entorno laboral más inclusivo, fomentando el respeto, la equidad y la

diversidad, así como facilitando la implementación de políticas y prácticas inclusivas que beneficien a todos los colaboradores.

5.2 Conclusiones sobre los hallazgos de estigmatización y correcto uso del lenguaje

La exposición de los hallazgos sobre la estigmatización por discapacidad y el uso adecuado del lenguaje en relación con la discapacidad revela una realidad compleja y desafiante que afecta la integración laboral y el bienestar de las personas en situación de discapacidad. Los resultados muestran una alta incidencia de discriminación, limitando el acceso al empleo, el desarrollo profesional y generando un ambiente laboral hostil.

Las barreras de acceso a oportunidades equitativas, la percepción errónea sobre sus capacidades y la falta de adaptación en el entorno laboral son factores fundamentales que contribuyen al estigma. Esta situación genera impactos significativos en la autoconfianza, la proyección profesional y el bienestar emocional de las personas con discapacidad.

La discriminación y el lenguaje despectivo en el entorno laboral son evidencias claras del estigma arraigado en la sociedad. Esto demuestra la urgente necesidad de transformar las percepciones, promoviendo un cambio cultural y estructural en las organizaciones para garantizar la inclusión y la eliminación de barreras.

La reflexión sobre el uso del lenguaje muestra la importancia de adoptar un enfoque inclusivo y respetuoso que reconozca la dignidad y las habilidades de las personas en situación de discapacidad. La comunicación adecuada dentro de la organización es esencial para promover la igualdad de oportunidades y el respeto hacia estas personas en el entorno laboral y social.

Para abordar estas cuestiones, es fundamental promover la conciencia, la educación y la implementación de políticas inclusivas en el lugar de trabajo. Cumpliendo no solo con sus responsabilidades éticas, sino que también pueden cosechar los beneficios de la diversidad en términos de creatividad, innovación y productividad.

Las citas proporcionadas por académicos y activistas enfatizan la relevancia del lenguaje en la percepción y la integración de las personas con discapacidad. Estos testimonios refuerzan la importancia de usar un lenguaje consciente y respetuoso que promueva la inclusión y el reconocimiento de las capacidades individuales.

En conclusión, estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar el estigma y el uso del lenguaje discriminatorio, promoviendo un cambio cultural en las organizaciones y la sociedad en general. Es crucial fomentar la sensibilización, la educación y la adopción de prácticas inclusivas para garantizar un ambiente laboral y social equitativo y respetuoso para todas las personas, independientemente de su condición dentro de la sociedad y el Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y la Adolescencia.

5.3 Nuevos temas o Preguntas de Investigación

A partir de los datos recopilados mediante la aplicación de una encuesta a los funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia acerca del diagnóstico desde su perspectiva, se identifican áreas de interés para la investigación o posibles preguntas a explorar relacionadas con la situación de la inclusión laboral. Aquí se presentan algunos temas o cuestionamientos que podrían ser objeto de estudio:

1. Percepción y conocimiento de la legislación sobre inclusión laboral:

- ¿Cómo difiere el conocimiento y la comprensión de la Ley 21.015 sobre inclusión laboral entre diferentes grupos de edad y género?

- ¿Existe una correlación entre la familiaridad con la ley y la disposición a compartir el espacio laboral con personas en situación de discapacidad?

2. Iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia:

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las iniciativas de inclusión laboral dentro del Servicio y cómo varía según la edad, género y región de procedencia de los encuestados?
- ¿Qué factores influyen en el conocimiento o desconocimiento de estas iniciativas?

3. Experiencias de discriminación en el entorno laboral:

- ¿Con qué frecuencia se encuentran términos peyorativos o discriminatorios en el lugar de trabajo y cómo difiere esta percepción entre diferentes grupos demográficos?
- ¿Cómo afectan estas experiencias de discriminación la disposición de las personas para trabajar con individuos en situación de discapacidad?

4. Actitudes y disposición hacia la inclusión laboral:

- ¿Cuál es la disposición general de los empleados para compartir su espacio laboral con personas en situación de discapacidad?
- ¿Existe una discrepancia entre la disposición declarada y la realidad de compartir el espacio laboral con personas en situación de discapacidad?

5. Situación de discapacidad y su percepción en el entorno laboral:

- ¿Cuántas personas reconocen tener alguna característica física o sensorial que podría considerarse una discapacidad, y cómo afecta esto su percepción de discriminación en el trabajo?
- ¿Cuál es la tasa de poseedores de certificados o registros de discapacidad entre aquellos que declaran tener alguna característica de discapacidad?

6. Sugerencias y mejoras para la inclusión laboral:

- ¿Qué tipo de mejoras específicas proponen los encuestados para lograr una inclusión efectiva en el lugar de trabajo?
- ¿Cómo pueden estas sugerencias abordar las preocupaciones y necesidades identificadas en diferentes grupos demográficos?

Estos temas pueden servir como puntos de partida para investigar más a fondo las percepciones, conocimientos y actitudes hacia la inclusión laboral, así como las experiencias de discriminación y las propuestas de mejora en el entorno laboral del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

BIBLIOGRAFÍA

- BCN. (2005) Servicio Nacional de Menores; Santiago de Chile. Obtenido de: https://www.bcn.cl/leychile/consulta/listado_n_sel?agr=1001
- BCN. (2017) Historia de la Ley 21.015.Santiago de Chile <https://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/6311>
- BCN. (2021). Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; Santiago de Chile <https://bcn.cl/2n1dz>
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2017). BCN. Ley 21015 Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral revisado de: <https://bcn.cl/2f9hw>
- Graciela Tonon.Sara Alvarado.Héctor Ospina.Patricia Lucero.Patricia Botero.María Teresa Luna.Fernando Fabris. (2008) Reflexiones latino americana sobre investigación. Buenos Aire; Revisado de: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Hernandez Pulido, J. Ricardo. (2015). La justicia social desde un nuevo enfoque de la justicia: **Análisis del mandato de la Organización Internacional del Trabajo conforme al concepto moderno de la justicia;** Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000200085&lng=es&nrm=iso
- Heriberto López R. La metodología de encuesta. Revisado de: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf

- INE. (2023). Estadísticas Sociales Mercado Laboral : **Ocupación y Desocupación** Obtenido de:
<https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion>
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2019) SENADIS. Guía para la implementación de la ley de Inclusión laboral; Santiago de Chile.
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2020) SENADIS. Instituto Igualdad Discapacidad y trabajo. Santiago de Chile.
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2022). SENADIS. Ley de Inclusión laboral. Santiago de Chile.
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia. (2023). Misión y Visión. Santiago de Chile; obtenido de :
<https://mejorninezcl.sharepoint.com/sites/IntranetMejorNinez/Nosotros/Paginas/Mision-Vision.aspx>
- UNICEF. (2006). Convención sobre los derechos de los niños.
- Reales Chacón, L, J., Robalino Morales, G, E., Peñafiel Luna, A, C., Cárdenas Medina, J, H., Cantuña-Vallejo, P, F., (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. Revista Universidad y Sociedad, 14(S5), 681-691:
file:///C:/Users/Equipo/Downloads/adminunife,+Gestor_a+de+la+revista,+Carlos_Ramos.pdf

ANEXOS

Anexo N°1

Encuesta de Percepciones sobre inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar desde la percepción de los funcionarios/as la situación de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Contexto del cuestionario: El siguiente cuestionario busca conocer la visión y la percepción sobre la discapacidad en su contexto laboral, de los y las funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

El instrumento de consta de 14 preguntas:

Preguntas:

DATOS DEL FUNCIONARIO/A:

- Edad:
- Género:
- Cargo:
- Región de desempeño:

Preguntas:

1. De las siguientes afirmaciones, ¿cuál de ellas interpreta de mejor manera lo que Ud. considera como una persona en situación de discapacidad?
Seleccione 1 alternativa:
 - a) Una persona con discapacidad es alguien que tiene alguna condición que puede dificultar su participación en el ámbito laboral-
 - b) Las personas con discapacidad carecen temporalmente de las condiciones suficientes, para relacionarse con su entorno.
 - c) Una persona con discapacidad no puede ser independiente
 - d) Una persona con discapacidad mantiene deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.
 - e) Ningunas de las anteriores
2. ¿Usted conoce la ley 21.015 sobre inclusión Laboral?
 - A. Mucho
 - B. Algo
 - C. Poco
 - D. Nada

3. Si la respuesta anterior fue que si maneja información sobre la Ley de inclusión ¿Cuál de estas afirmaciones sobre la Ley cree Ud. que podría ser correcta? Seleccione 1 alternativa:
- a) La Ley de inclusión laboral, faculta la contratación de personas en situación de discapacidad en procesos de selección de personal.
 - b) Acreditar discapacidad y ser contratada por ley de inclusión laboral otorga fuero al trabajador.
 - c) Las empresas y reparticiones públicas que no desarrollen políticas de inclusión laboral se exponen a multas
4. ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? (“marque todas las que conozca. Si no conoce ninguna, marque “ninguna”)
- a) Mesa de inclusión laboral
 - b) Campaña informativa
 - c) Infraestructura (baños, señalética, ramplas de acceso, etc.)
 - d) Ninguna
5. En el contexto laboral ¿Con qué frecuencia ha escuchado términos peyorativos o discriminatorios para referirse a otras personas, ya sea en tono de broma o en serio? (por ejemplo, “mongólico”, “autista”, “tonto”, “retardado”).
- a) Mucho
 - b) Algo
 - c) Poco
 - d) Nada
6. ¿Usted estaría dispuesto/a, a compartir su espacio laboral con una persona en situación de discapacidad?
- a) No tendría problema
 - b) Me sentiría incomodo/a
 - c) Me es indiferente
7. ¿Usted conoce algún/a funcionario/a que presente alguna característica de discapacidad, como: problema auditivo, mental, sensorial, ¿problemas de desplazamiento?
- a) Si conozco

- b) No conozco
 - c) No me he percatado
8. Si su respuesta anterior fue que sí conoce a algún/a funcionario/a con características de discapacidad, ¿podría señalar cuál de las siguientes discapacidades presenta?
- a) Físico
 - b) Auditivo
 - c) Visual
 - d) Mental
 - e) Otro (especifique cual) _____
9. ¿Tiene usted alguna característica física, sensorial que pueda considerarse una discapacidad?
- a) Si
 - b) No
 - c) Prefiero no responder
10. Si su respuesta anterior fue "SI", ¿usted ha percibido que lo han discriminado por ese motivo?
- a) Mucho
 - b) Algo
 - c) Poco
 - d) Nada
11. En caso de presentar algún tipo de discapacidad ¿usted cuenta con el certificado o registro de discapacidad?
- a) Si
 - b) No
 - c) Necesito orientación
12. Si la respuesta a la pregunta anterior es que, si y necesita información, ¿Ud. aceptaría ser contactado para recibir orientación y/o asesoría sobre la Ley de inclusión laboral.
- a) Si
 - b) No
 - c) Necesito orientación
 - d) Temo ser estigmatizado/a

13. Si usted contesta que sí, y necesita información, favor indicar su, nombre, email y contacto.
14. ¿Qué cambios o mejoras usted sugeriría con relación a la inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Respuesta abierta.

Anexo N°2: Comunicado encuesta

Asunto del correo	Tu Participación es Importante: Encuesta sobre Inclusión Laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
Remitente (departamento /división /dirección)	Departamento de Bienestar y Salud Ocupacional División de Gestión y Desarrollo de Personas
Destinatarios (nivel nacional o dirección (nacional o regional)	Nacional
Cantidad de archivos a adjuntar	

Cuerpo:

Te invitamos a formar parte de nuestra encuesta destinada a comprender la percepción de los funcionarios y funcionarias del Servicio sobre la inclusión laboral en nuestra institución. Además de identificar a los funcionarios y funcionarias que estén actualmente cumpliendo funciones dentro del Servicio y que se encuentren en situación de discapacidad y que necesiten asesoría.

Para contesta la siguiente encuesta pincha aquí. (Por favor Agregar un diseño de Botón pata pinchar y vincular la imagen al siguiente link)

<https://forms.office.com/r/rHNXx0s7nS>

Gracias por sus respuestas.

Anexo N°3: Correo institucional de envío de la encuesta:

Encuesta de Inclusión Laboral: tu participación es importante



Comunicaciones

Para ☒ MN_todos



¡Participa!

Servicio Nacional de
**Protección Especializada
a la Niñez y Adolescencia**

Estimados funcionarios y funcionarias,

Te invitamos a formar parte de la **Encuesta de Inclusión Laboral** en nuestro Servicio. A través de este mecanismo, podremos **comprender la percepción** de los funcionarios y funcionarias sobre la inclusión laboral en nuestra institución. Junto con eso, nos permitirá identificar a los funcionarios y funcionarias que estén actualmente cumpliendo funciones dentro del Servicio, que se encuentren en situación de discapacidad, y que necesiten asesoría.

Para contestar la encuesta, **pincha aquí**.

¡Gracias por tus respuestas!





**Departamento de Bienestar y Salud Ocupacional
División de Gestión y Desarrollo de Personas**





Por favor, no contestar este correo.







Anexo N°4: Correo a través del cual se envió el formulario para autorización

Remite encuesta sobre inclusión laboral

 **Leandra Ines Almarcegui Coronado**
Para  Ana Maria Segovia Solis
CC  Roxana Jimena Campos Serey;  Claudia Andrea Aravena Carrasco
Directiva de retención Retencion 7 años (7 años) Expira 13-11-2030
miércoles 15-11-2023 0:01

 Mensaje enviado con importancia Alta.

 RE: Envío prospecto de encuesta
Elemento de Outlook

  Responder  Responder a todos  Reenviar  

Estimadas Anita, Claudia y Roxana, buen día.

Junto con saludar y esperando se encuentren muy bien y en atención a lo conversado, adjunto **Encuesta de Percepciones sobre inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** en modelo FORM, previamente revisada y validada.

El objetivo de esta encuesta es diagnosticar desde la percepción de los funcionarios/as la situación de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Contexto de la encuesta: La siguiente encuesta busca conocer la visión y la percepción sobre la discapacidad en su contexto laboral, de los y las funcionarias del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, lo que permita entregar luces sobre la situación y el contexto a trabajar y cómo se comporta el fenómeno de estudio. Además de identificar a los funcionarios y funcionarias que estén actualmente cumpliendo funciones dentro del Servicio y que se encuentren en situación de discapacidad y que necesiten asesoría.

Dicho instrumento debe ser publicado el próximo viernes 17 de noviembre y ser reiterado con fecha jueves 23 de noviembre, lo que permita garantizar su difusión y contestación.

Le pido amablemente pueda revisar el formato y cualquier detalle estaré atenta a sus comentarios y/u observaciones.

A continuación, adjunto el enlace:

Continuación, adjunto el enlace:
<https://forms.office.com/r/tHNXx0s7nS>

Desde ya agradecida por el apoyo entregado a este proyecto de investigación.

Muy atentamente, Leandra

Leandra Almarcegui Coronado
Gestión de Personas – Nivel Central
Mejor Niñez
<http://mejorninez.cl/>



Anexo N°5: Correo de autorización por parte de experta para publicación de formulario

URGENTE! Solicitud reserva comunicados



Roxana Jimena Campos Serey
Para Ana María Segovia Solís; Leandra Ines Almarcegui Coronado
CC Claudia Andrea Aravena Carrasco

Responder Responder a todos Reenviar

viernes 17-11-2023 12:11

@Ana María Segovia Solís y @Leandra Ines Almarcegui Coronado por favor requiero que se puedan coordinar para elaborar el comunicado respecto de la encuesta que se debe difundir el lunes, el objetivo es tenerlo listo para hoy en la tarde (antes de las 15:00 horas).

Lunes 20 de noviembre: Encuesta de diagnóstico de percepción ante las situaciones de discapacidad, meta del Servicio Civil en materia de integración. **OK, lo agendamos. Si me lo envías el viernes, lo enviamos en horarios am.**

Apenas lo tengan listo, me lo mandas para revisarlo antes de enviarlo a comunicaciones.

De antemano mil gracias,

Roxana Campos Serey
Jefa Departamento de Bienestar y Salud
Ocupacional
Dirección Nacional
Mejor Niñez
<http://mejorninez.cl/>



Anexo N°6: "Pop-Up" publicado en la intranet.

The screenshot shows a SharePoint intranet page with a prominent pop-up window. The pop-up is titled "ENCUESTA SOBRE INCLUSIÓN LABORAL en el Servicio de Protección." and is from the "Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia". It features a red and white color scheme and includes the text "¡Tu participación es muy importante!" and a red button that says "Haz clic aquí". The background of the intranet page is dark with a purple header. On the left, there is a profile card for "Leandra Ines Almarcegui Coronado". At the bottom, there is a navigation bar with icons for "SISTRADOC", "Teams", "Mesa de Servicios", "Estado Verde", "Formularios de Peticiones", and "Web Mejor Niñez". A search bar labeled "BUSCAR PERSONA" is also visible.

Anexo N°7: Gráficos

1. Muestra

Tabla 3: Edad Descripción de la muestra (características de la población) que contestó el instrumento que se difundió en el sistema intranet del Servicio que lo ven todos los funcionarios de forma voluntaria:

Edad	Porcentaje	N
Entre 20 y 29	2,6%	7
Entre 30 y 39	32,7%	89
Entre 40 y 49	37,5%	102
Entre 50 y 59	24,3%	66
60 o más	2,2%	6
Sin información	0,7%	2
Total	100,0%	272

Tabla 4: Género

Edad	Porcentaje	N
Femenino	62,9%	171
Masculino	36,8%	100
Otro	0,4%	1
Total	100,0%	272

Tabla 5: Región de procedencia

Región	Porcentaje	N
Arica y Parinacota	4,4%	12
Tarapacá	2,2%	6
Antofagasta	2,9%	8
Atacama	2,6%	7
Coquimbo	5,9%	16
Valparaíso	6,3%	17
O'Higgins	2,6%	7
Maule	5,9%	16
Ñuble	2,2%	6
Bío Bío	9,9%	27
La Araucanía	6,6%	18
Los Lagos	3,3%	9
Los Ríos	1,8%	5
Aysén	3,3%	9
Magallanes	4,8%	13
Metropolitana	21,3%	58
Nivel Central	14,0%	38
Total	100,0%	272

2. Resultados

Gráfico 1: De las siguientes afirmaciones, ¿cuál de ellas interpreta de mejor manera lo que Ud. considera como una persona en situación de discapacidad? (N=272)

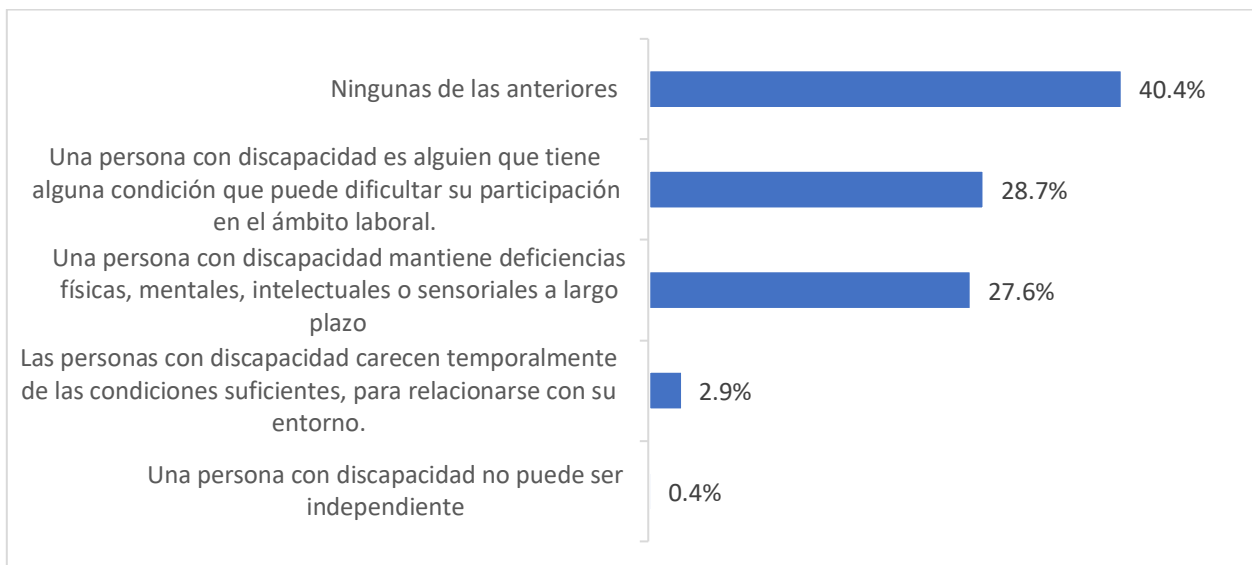


Gráfico 2: ¿Usted conoce la ley 21.015 sobre inclusión Laboral? (N=272)

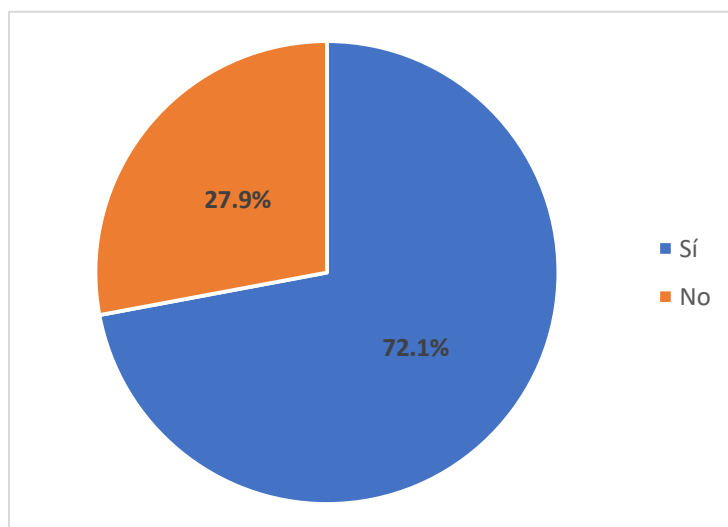


Gráfico 3: ¿Usted conoce la ley 21.015 sobre inclusión Laboral? (N=272)

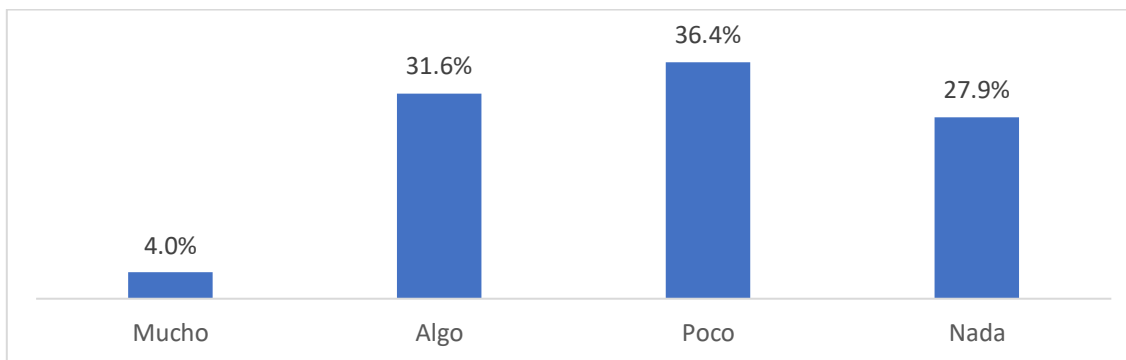


Tabla 6: ¿Usted conoce la ley 21.015 sobre inclusión Laboral? Según edad*

	Entre 20 y 34	Entre 35 y 49	50 o más	Total general
Sí	76,2%	71,2%	70,8%	72,1%
No	23,8%	28,8%	29,2%	27,9%
Total	100,0% (N=42)	100,0% (N=156)	100,0% (N=72)	100,0% (N=272)

*Se omite la categoría sin información

Tabla 7: ¿Usted conoce la ley 21.015 sobre inclusión Laboral? Según género*

	Femenino	Masculino	Total general
Sí	75,4%	67,0%	72,1%
No	24,6%	33,0%	27,9%
Total	100,0% (N=171)	100,0% (N=100)	100,0% (N=272)

*Se omite la categoría otro, quien señala no conocer la ley.

Gráfico 4: ¿Cuál de estas afirmaciones sobre la Ley cree Ud. que podría ser correcta? (base quienes declararon conocer la ley en alguna medida)

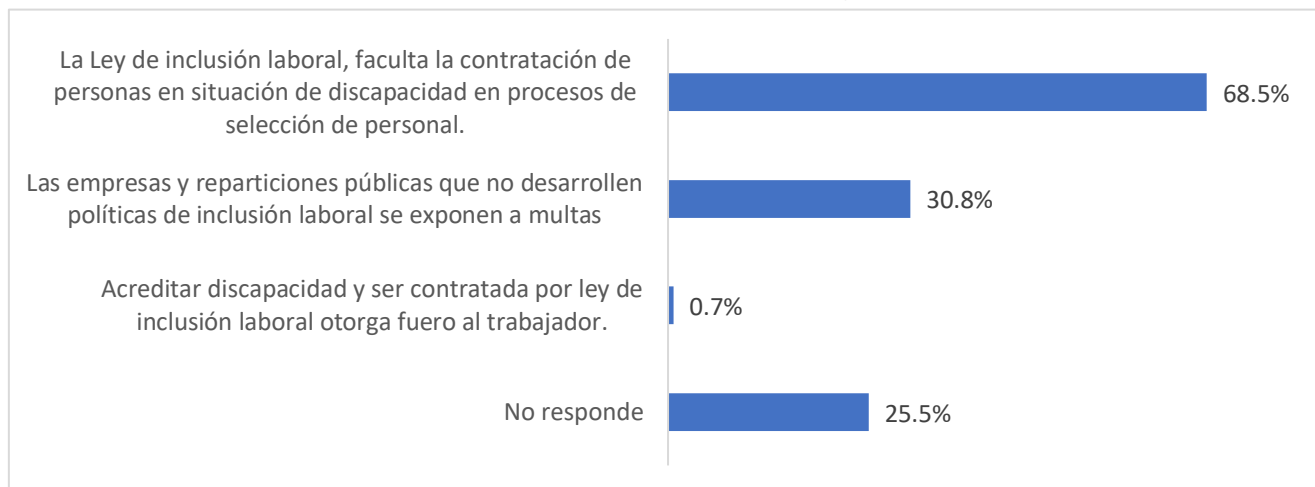


Gráfico 5: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia?

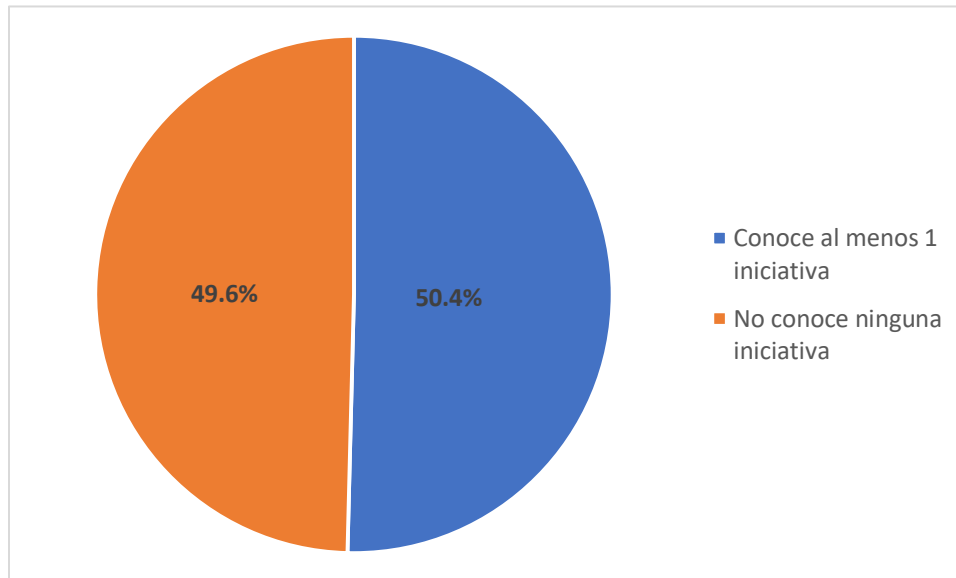


Tabla 8: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Según edad*

	Entre 20 y 34	Entre 35 y 49	50 o más	Total general
Conoce alguna	47,6%	52,6%	47,2%	50,4%
No conoce ninguna	52,4%	47,4%	52,8%	49,6%
Total	100% (N=42)	100% (N=156)	100% (N=72)	100% (N=272)

*Se omite la categoría sin información

Tabla 9: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Según género*

	Femenino	Masculino	Total
Conoce alguna	51,5%	48,0%	50,4%

No conoce ninguna	48,5%	52,0%	49,6%
Total	100,0% (N=171)	100,0% (N=100)	100,0% (N=272)

*Se omite la categoría otro.

Gráfico 6: ¿Usted conoce alguna de las siguientes iniciativas de inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? (N=272)

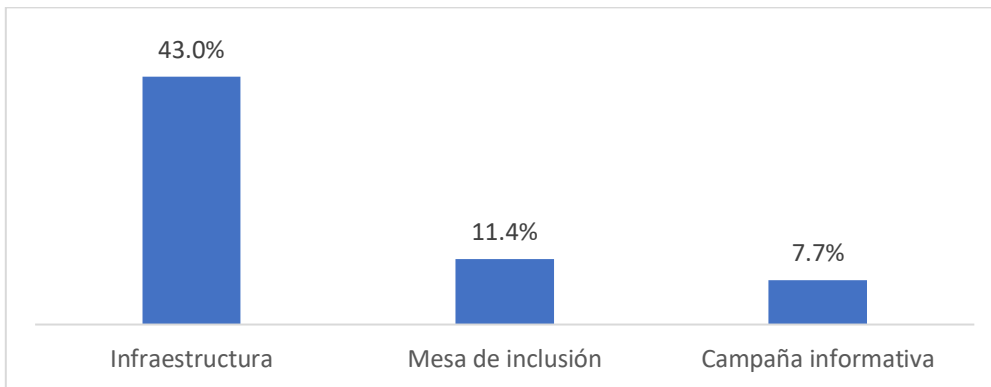


Gráfico 7: En el contexto laboral ¿Con qué frecuencia ha escuchado términos peyorativos o discriminatorios para referirse a otras personas, ya sea en tono de broma o en serio? (N=272)

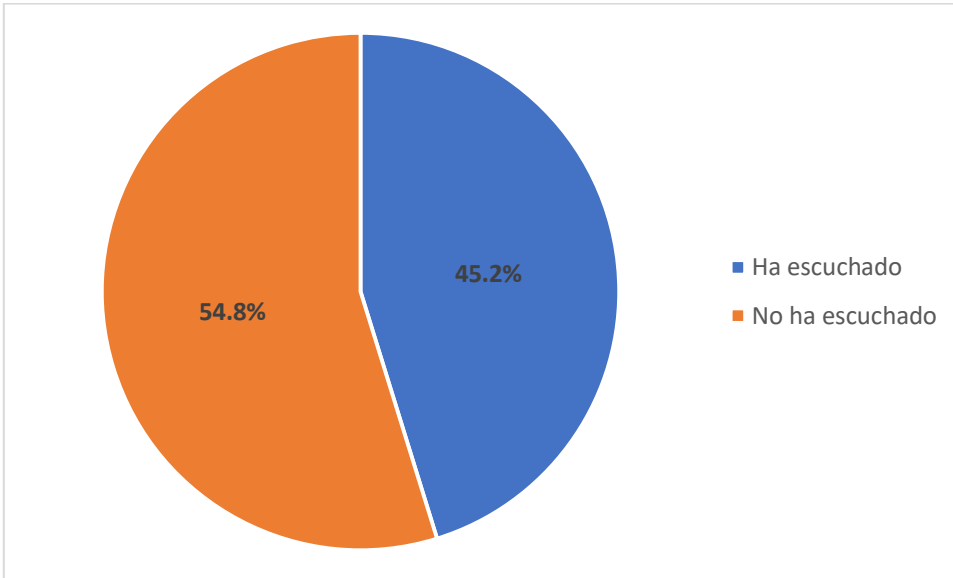


Gráfico 8: En el contexto laboral ¿Con qué frecuencia ha escuchado términos peyorativos o discriminatorios para referirse a otras personas, ya sea en tono de broma o en serio? (N=272)

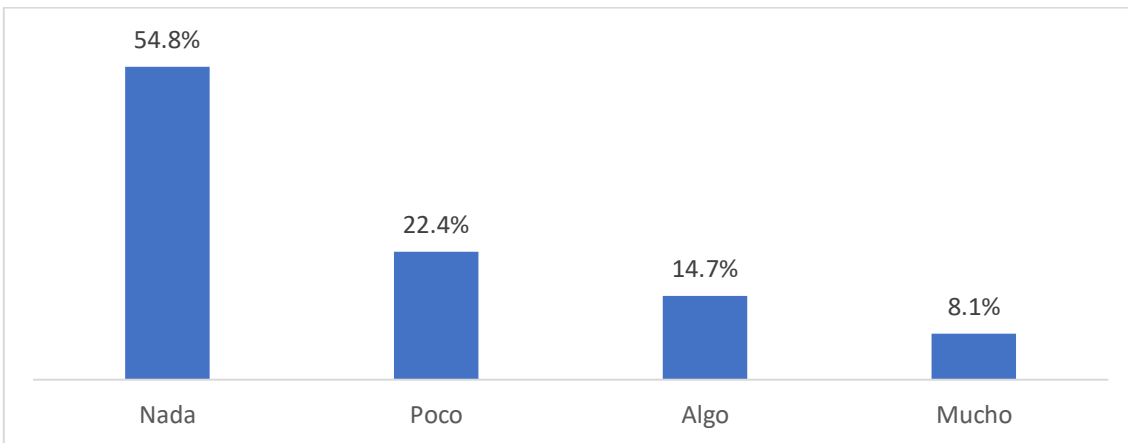


Gráfico 9: ¿Usted estaría dispuesto/a, a compartir su espacio laboral con una persona en situación de discapacidad? (N=272)

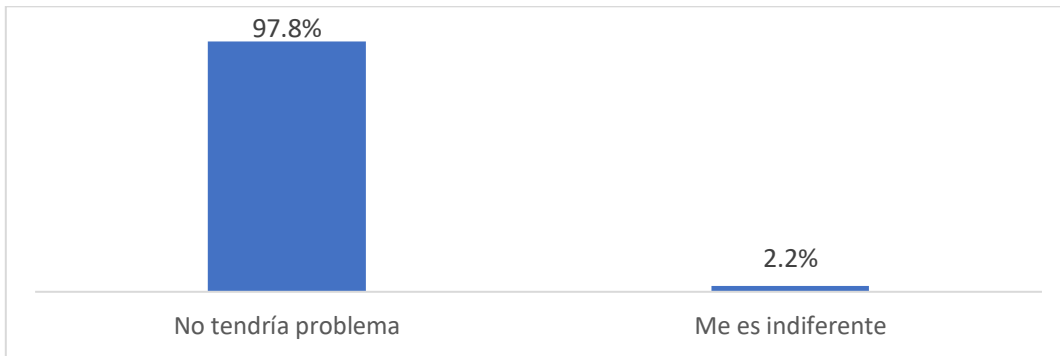


Gráfico 10: ¿Usted conoce algún/a funcionario/a que presente alguna característica de discapacidad, como, problema auditivo, mental, sensorial, problemas de desplazamiento? (N=272)

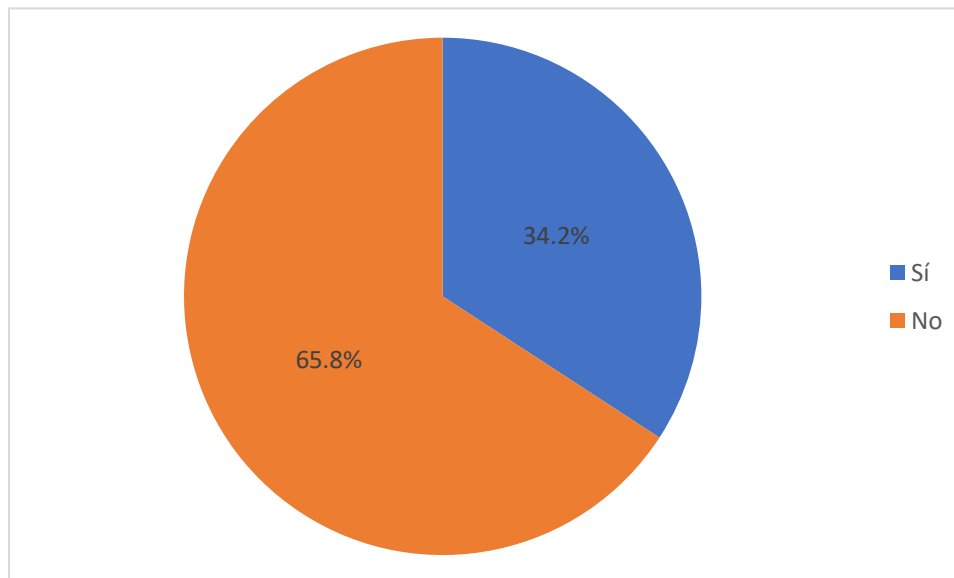


Gráfico 11: ¿podría señalar cuál de las siguientes discapacidades presenta? (base de los que declararon conocer a alguien con discapacidad) (N=93)

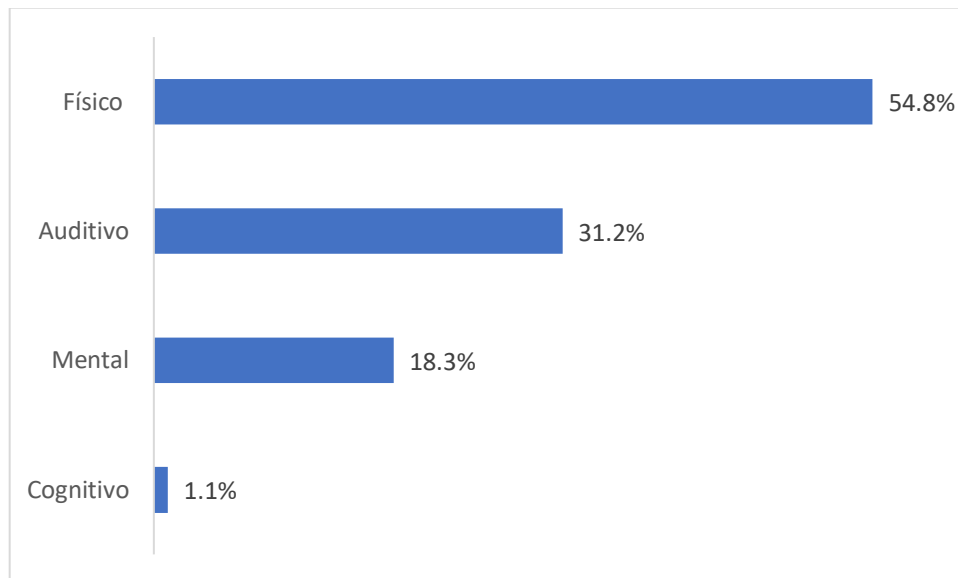


Gráfico 12: ¿Tiene usted alguna característica física, sensorial que pueda considerarse una discapacidad? (N=272)

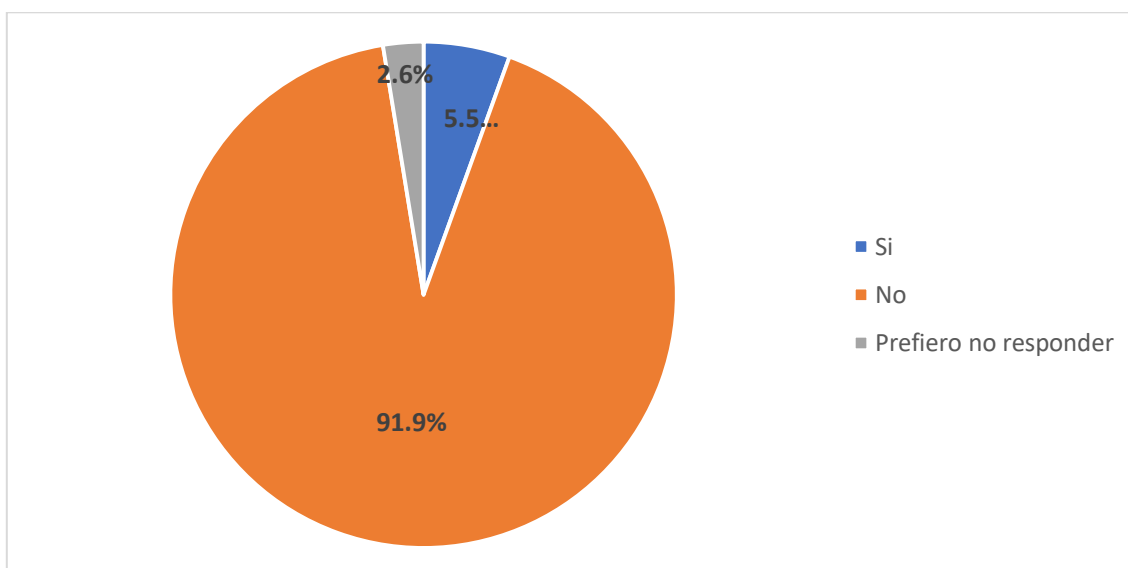


Gráfico 13: ¿usted ha percibido que lo han discriminado por ese motivo? (sobre la base de quienes dijeron presentar alguna característica que puede considerarse discapacidad) (N=15)

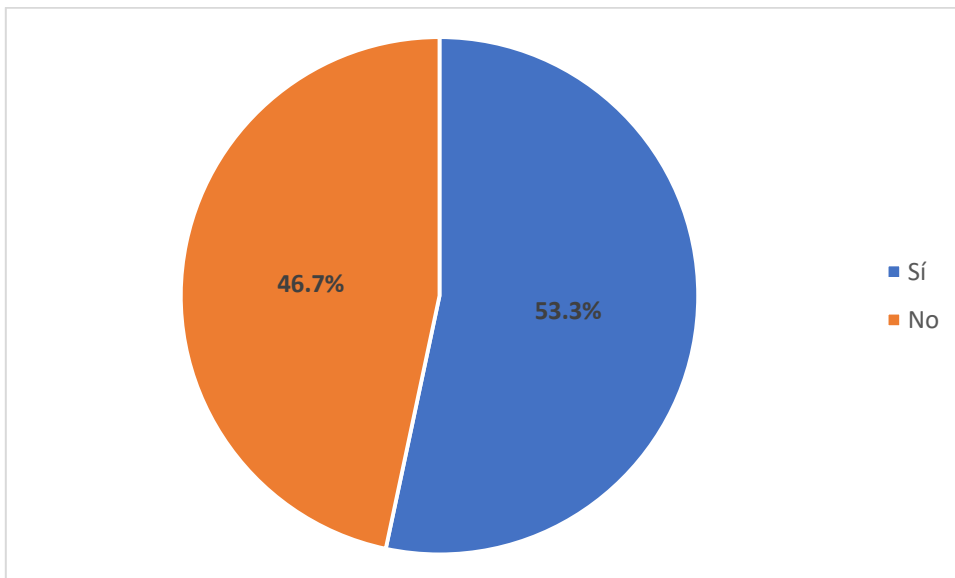


Gráfico 14: En caso de presentar algún tipo discapacidad ¿usted cuenta con el certificado o registro de discapacidad? (base quienes dijeron presentar alguna característica que podía considerarse discapacidad) (N=15)

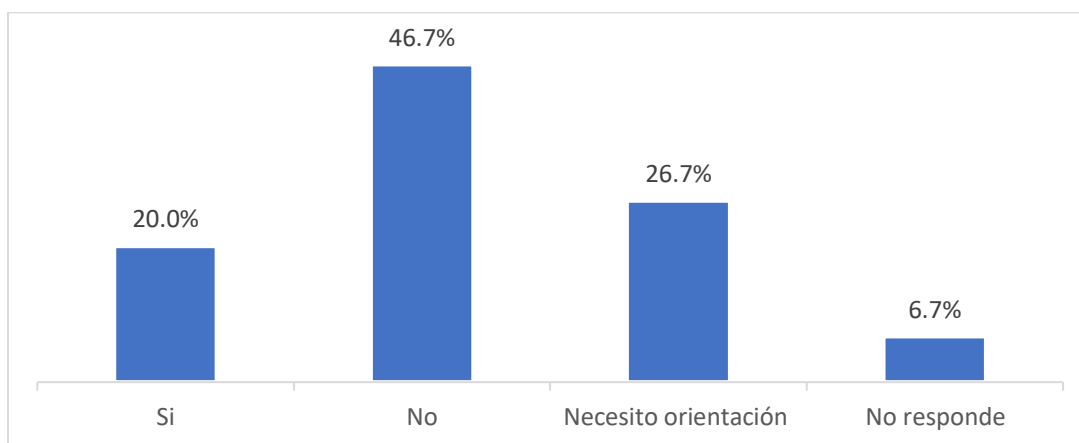
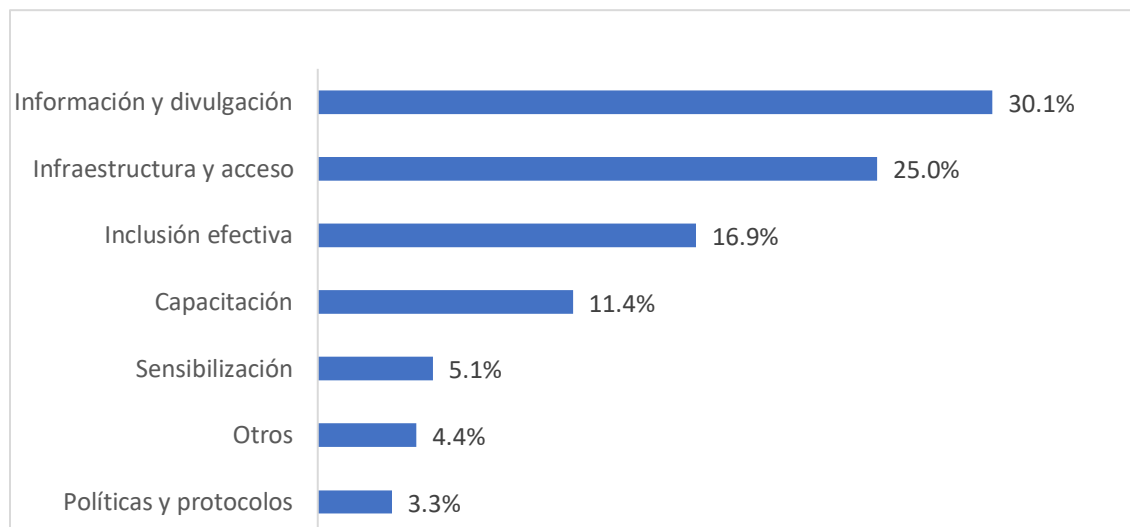


Gráfico 15: ¿Qué cambios o mejoras usted sugeriría con relación a la inclusión laboral en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia? Ámbitos de las sugerencias. (N=272)



Bibliografía

- Mejor Niñez (2023) Misión y Visión: Obtenido de: <https://mejorninezcl.sharepoint.com/sites/IntranetMejorNinez/Nosotros/Paginas/Mision-Vision.aspx> / Recuperado el 07 de abril de 2023
- *Reflexiones Latinoamericanas sobre la investigación* : https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- BCN, Biblioteca del Congreso Nacional (2017) Ley 21015 Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral Obtenido de: <https://bcn.cl/2f9hw/> / Recuperado el 04 de abril de 2023

- INE (2023) Estadísticas Sociales Mercado Laboral - Ocupación y Desocupación Obtenido de:
<https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion>
 / Recuperado el 06 de abril de 2023
- *La metodología de encuesta* :
https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Hernandez Pulido, J. Ricardo. La justicia social desde un nuevo enfoque de la justicia. Análisis del mandato de la Organización Internacional del Trabajo conforme al concepto moderno de la justicia (2015) Obtenido de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000200085&lng=es&nrm=iso / Recuperado el 07 de abril de 2023.
- SENADIS informe (2022) Ley de Inclusión laboral, Santiago de Chile. Instituto Igualdad (2020) Discapacidad y trabajo, Santiago de Chile.
- SENADIS (2019) Guía para la implementación de la ley de Inclusión laboral, Santiago de Chile.