



Universidad de Valparaíso

Facultad de Medicina

Escuela de Kinesiología

**REVISIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA
LITERATURA DISPONIBLE SOBRE LA
INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD PARA EMPRESAS.**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
KINESIOLOGÍA.**

**AUTORES: VALENTINA CAMPOS CASTILLO.
CAROLINA VALDOVINOS MARAMBIO.**

**PROFESOR GUÍA: IGNACIO CASTELLUCCI.
KLGO, PhD**

Valparaíso, Chile.

2019

**REVISIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA
LITERATURA DISPONIBLE SOBRE LA
INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD PARA EMPRESAS.**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
KINESIOLOGÍA.**

**AUTORES: VALENTINA CAMPOS CASTILLO.
CAROLINA VALDOVINOS MARAMBIO.**

**PROFESOR GUÍA: IGNACIO CASTELLUCCI.
KLGO, PhD**

Valparaíso, Chile.

2019

“La discapacidad es una cuestión de percepción.
Si puedes hacer una sola cosa bien, eres necesitado por alguien”.

Martina Navratilova.

DEDICATORIA.

A mi madre, y a mis hermanas; las que me enseñaron a ser fuerte y mostrarme el camino de la superación.

Sin su esfuerzo y su apoyo incondicional a la distancia esto no hubiese sido posible.

Gracias por creer en mí y acompañarme siempre.

A mis amigos, en especial a José Manuel Matus y Carolina Valdovinos por acogerme, cuidarme y ser mi apoyo en los períodos de dificultad. Gracias por ser la mejor familia que se elige cuando estamos fuera de casa.

Valentina Campos Castillo.

A mis tías abuelas, Elena, Fresia y Rebeca Ogalde, tres mujeres maravillosas y sabias, las cuales forjaron los cimientos de mis valores desde el comienzo de mi existencia. En especial a mi “mama Beca” por su dedicación, por guiarme, cuidarme y apoyarme incondicionalmente, por estar siempre a mi lado, aunque hoy ya no sea físicamente. A mi tía Elena, por todo su sacrificio e inalcanzables esfuerzos por poder estar bien lejos de casa y por todo su apoyo y aliento en los momentos que más necesité. A mi madre por aceptar mis locuras, enseñarme que con trabajo duro y perseverancia toda meta se puede cumplir. A mi hermana María teresa, por su preocupación y amor en este largo camino, y por jamás dejar de creer en mí. A Maximiliano, por enseñarme día a día a ser mejor persona, por tu sonrisa y mirada inocente que me hacen sacar el empuje para levantarme y no caer. A mi Tía Luisa por siempre estar pendiente de mi sobrevivencia en el puerto. A Carlos, por su preocupación y amor incondicional. A mis amigos, por su apoyo y compañía durante este largo camino, gracias por ser la familia que se elige. Y finalmente a mi compañera y amiga Valentina Campos, por toda su entrega en este proyecto, su amistad incondicional, y todo el apoyo brindado desde que nos conocemos. Nada de esto sería posible sin ustedes en cada etapa de mi vida.

Carolina Valdovinos Marambio.

AGRADECIMIENTOS.

Al destino por hacer que termináramos juntas este proceso universitario que tanto nos ha costado, y de esta forma tener el mejor de los recuerdos.

A nuestras familias que a la distancia han sido el pilar fundamental para no decaer y seguir en camino para ser profesionales, y más que eso felices.

A todos aquellos que hemos conocido en esta larga y a veces tormentosa aventura, que se han transformado en amigos más que simples compañeros, y que nos han apoyado y acogido en esta ciudad bohemia, donde hemos reído, llorado, estudiado y disfrutado de la vida.

A Marcelo, Roberto, Francisca, Paz, Angie, y todo aquel que nos recibió en su hogar, por su cariño y apoyo incondicional durante todos estos años.

A la vida por enseñarnos que todo tiene su razón de ser. Que cada cosa es a su tiempo. Que de los errores se aprende, nos levantamos para no volver a caer.

Y especialmente, a nuestro profesor guía Ignacio Castellucci, por acogernos, formar parte de esta investigación, apoyarnos y motivarnos a terminarla de buena forma.

ÍNDICE.

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	x
ABREVIATURAS.....	xi
ABSTRACT.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO CONCEPTUAL.....	3
3. MARCO TEÓRICO.....	9
3.1 Derechos de las PcD.....	9
3.2 Contexto general de la discapacidad en Chile.....	10
3.3 Empleo y discapacidad.....	12
3.3.1 Contexto de la inclusión laboral de PcD en Chile.....	14
3.4 Normativa para la inserción laboral de PcD en Chile.....	15
3.4.1 Ley N° 20.422: Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de PcD.....	16
3.4.2 Ley N° 21.015: incentiva la inclusión de PcD al mundo laboral.....	17
3.4.3 Entidades que favorecen la inclusión laboral.....	19
3.5 Inclusión laboral efectiva.....	21

3.5.1 Ergonomía e inclusión laboral.....	21
3.5.2 Etapas del proceso de inclusión laboral efectiva.....	22
3.5.2.1 Sensibilización.....	23
3.5.2.2 Análisis del puesto de trabajo (APT).....	23
3.5.2.3 Proceso de selección.....	25
3.5.2.4 Incorporación al trabajo.....	26
3.5.2.5 Seguimiento.....	28
3.5.3 Tipos de acomodaciones laborales en PcD.....	28
3.6 Tipos de barreras para la inclusión laboral.....	29
3.6.1 Barreras relacionadas a la PcD.....	30
3.6.2 Barreras relacionadas a la empresa.....	31
3.6.3 Barreras socioculturales: Discriminación como principal barrera.....	32
3.7 Ventajas de la inclusión laboral.....	34
3.7.1 Ventajas de la inclusión laboral para la PcD.....	34
3.7.2 Ventajas para las empresas que realizan inclusión laboral.....	35
3.7.3 Ventajas sociales de la inclusión laboral de PcD.....	36
4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	38
5. OBJETIVO GENERAL.....	38
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	39
7. MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
7.1 Estrategia de búsqueda.....	39
7.1.1 Criterios de inclusión.....	40
7.1.2 Criterios de exclusión.....	41
7.2 Evaluación de los estudios.....	41
7.2.1 Calidad metodológica.....	41
8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
8.1 Efectos de las acomodaciones laborales en PcD.....	47
8.1.1 Efectos en la CDV y el estado de salud.....	51
8.1.2 Efectos en la satisfacción laboral, probabilidad de rotación, PAO y CO.....	55
8.1.3 Efectos en comodidad física, eficiencia y usabilidad.....	59
8.2 Percepción de barreras en el entorno laboral de PcD.....	63

8.2.1 Barreras de la PcD.....	67
8.2.2 Barreras Organizacionales.....	69
8.2.2.1 Barreras del entorno Físico.....	69
8.2.2.2 Políticas y prácticas empresariales.....	71
8.2.3 Barreras en las relaciones interpersonales.....	73
8.2.4 Barreras sociales.....	74
8.3 Costos y beneficios de las empresas que practican inclusión laboral.....	74
8.3.1 Costos directos (CD).....	79
8.3.2 Beneficios directos (BD).....	82
8.3.3 Costos indirectos (CI).....	84
8.3.4 Beneficios indirectos (BI).....	85
8.3.5 Efectividad de las acomodaciones laborales.....	87
8.4 Limitaciones.....	91
9.CONCLUSIONES.....	93
10. REFERENCIAS.....	97
11. ANEXOS.....	115
Anexo 1: Tipos de acomodaciones laborales para PcD.....	115
Anexo 2: Ventajas y barreras de la inclusión laboral.....	116
Anexo 3: Ficha bibliográfica.....	117
.....	117
Anexo 4: Calidad metodológica estudios cuantitativos.....	118
Anexo 5: Calidad metodológica estudios cualitativos.....	120
Anexo 6: Estudios utilizados en esta revisión.....	121
Anexo 7: Lista de verificación para evaluar la calidad de los estudios cuantitativos.....	124
Anexo 8: Lista de verificación para evaluar la calidad de los estudios cualitativos.....	125

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

<i>Figura 1: Red de intermediación laboral gestionada por los EGE.</i>	20
<i>Figura 2: Modelo de inclusión laboral efectiva.</i>	22
<i>Figura 3: Diagrama de flujo de la metodología de búsqueda.</i>	44
<i>Tabla 1: Efecto de las acomodaciones en Pcd múltiples.</i>	48
<i>Tabla 2: Efecto de las acomodaciones en Pcd física.</i>	49
<i>Tabla 3: Percepción de barreras en Pcd múltiple.</i>	65
<i>Tabla 4: Percepción de barreras en Pcd física.</i>	66
<i>Tabla 5: Costo-beneficio de las acomodaciones en Pcd múltiples</i>	76
<i>Tabla 6: Resultados relevantes costo-beneficio en Pcd múltiples.</i>	77
<i>Tabla 7: Costo-beneficio de las acomodaciones en Pcd física.</i>	78
<i>Tabla 8: Resultados relevantes costo-beneficio en Pcd física.</i>	78

ABREVIATURAS Y SIGLAS.

ADA: The Americans with Disabilities Act (La Ley de Estadounidenses con Discapacidades).

APT: Análisis del Puesto de Trabajo.

BD: Beneficio directo.

BI: Beneficio indirecto.

BN: Beneficio Neto.

CCR: Centro comunitario de rehabilitación.

CD: Costo directo.

CDV: Calidad de vida.

CESFAM: Centros de Salud Familiar.

CVRS: Calidad de vida relacionada con la salud.

CI: Costo indirecto.

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

CO: Compromiso organizacional.

COMPIN: Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

ECE: Estudio cuasi experimental.

ECF: Evaluación de la Capacidad Funcional.

EGE: Equipo de gestión de empleo.

EK: Ergo-Kit.

EM: Esclerosis Múltiple.

ENDISC: Estudio Nacional de la Discapacidad.

EO: Entrevista Ocupacional.

FCE: Evaluación de la capacidad funcional.

JAN: Job Accommodation Network (Red de acomodaciones del puesto laboral).

MELBA: Merkmalprofile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter in Arbeit (Perfiles característicos para la integración de personas con discapacidad en el trabajo).

MINSAL: Ministerio de Salud.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMIL: Organización municipal de intermediación laboral.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

PAO: Percepción de apoyo organizacional.

PAS: Personal assistance services (Servicio de asistencia personal).

PcD: Persona con discapacidad.

PsD: Persona sin discapacidad.

PWC: Power Wheelchair (Silla de ruedas eléctrica).

QOL: Quality of life (Calidad de vida).

SENADIS: Servicio nacional de la discapacidad.

SENCE: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

USAT: Usability Scale for Assistive Technology (Escala de usabilidad para la tecnología de asistencia).

WEIS: Work Environment Impact Scale (Escala de impacto en el ambiente de trabajo).

WRI: Work Role Interview (Entrevista de rol de trabajo).

ABSTRACT.

Every day the need to establish a more active line of access to work and more specific job placement goals that respond immediately to the current needs of people with disabilities is evident, especially considering that few participate in the labor market, evidencing a disparity in relation to people without disabilities, which also correlates negatively with the severity of disability. Despite this reality, the concerns of employers about the possible costs of accommodations, and the multiple social, organizational and disability barriers themselves have kept this problem unsolvable.

There are studies that evaluate various measures related to labor inclusion and the adjustments made by companies. This systematic review aims to determine the effectiveness of the measures used in these studies through the analysis of the results obtained in each one of them.

The articles analyzed were obtained from a search by keywords in the Scopus database, and after reading the summary and key terms, two evaluators reviewed each selected study based on the QualSyst quality table, resulting in 12 studies that met the requirements acceptance.

There is evidence that labor accommodations in employment inclusion generate benefits for employees with disabilities, such as improvements in the

quality of life, health status, perception of quality of life, organizational commitment, and turnover and job satisfaction. In addition, on the part of the companies the fears in relation to the high costs do not prove to be real since the benefits were consistently superior.

Regarding the barriers, employees with disabilities manifest problems of accessibility in the workplace and an organizational culture that is not very inclusive, attitudes derived from low social awareness and discrimination. It is suggested that accessibility standards be complied with, the formation of a more flexible and inclusive corporate and, above all, the inclusion of disability in the social agenda with a model towards collective change.

RESUMEN.

Cada día se hace más evidente la necesidad de establecer una línea de acceso al trabajo más activa y con metas de colocación laboral más concretas que den respuesta inmediata a las necesidades actuales de las personas con discapacidad (PcD), sobre todo considerando que son pocas las que participan en el mercado laboral, evidenciándose una disparidad con relación a las personas sin discapacidad (PsD), que además se correlaciona negativamente con la severidad en la discapacidad. A pesar de esta realidad las preocupaciones de los empleadores sobre los posibles costos de las acomodaciones, y las múltiples barreras sociales, organizacionales, y de las propias PcD, han mantenido esta problemática sin solución.

Existen estudios que evalúan diversas medidas relacionadas a la inclusión laboral y los ajustes realizados por las empresas. Esta revisión sistemática tiene como objetivo determinar la efectividad de las medidas utilizadas en estos estudios a través del análisis de los resultados obtenidos en cada uno de ellos.

Los artículos analizados se obtuvieron de una búsqueda por palabras clave en la base de datos Scopus, y posterior a la lectura de resumen y términos clave, dos evaluadores revisaron cada estudio seleccionado basado en la tabla de

calidad QualSyst, resultando 12 estudios que cumplían los requisitos de aceptación.

Existe evidencia que las acomodaciones laborales en inclusión laboral generan beneficios en los PcD, tales como mejoras en la calidad de vida (CDV), estado de salud, percepción de apoyo organizacional (PAO), compromiso organizacional (CO), rotación, y satisfacción laboral. Además, por parte de las empresas los temores en relación con los altos costos no demuestran ser reales ya que los beneficios fueron consistentemente superiores.

En relación con las barreras fue frecuente que los PcD manifestaran problemas de accesibilidad en el lugar de trabajo y una cultura organizacional poco inclusiva, actitudes derivadas de la poca concientización social y discriminación. Se sugiere el cumplimiento de las normas de accesibilidad universal, la formación de una cultura corporativa más flexible e integradora y por sobre todo la incorporación de la discapacidad en la agenda social con un modelo hacia el cambio colectivo.

1. INTRODUCCIÓN.

Las PcD representan un porcentaje importante de la población mundial, es por ello por lo que no pueden ser olvidados, y cada vez son más las organizaciones e instituciones que se han preocupado por implementar medidas, convenios, políticas y normas que busquen proteger y mejorar sus condiciones de vida, incluyendo el ámbito laboral (Organización mundial de la salud (OMS), 2011).

Frente a esta realidad, en nuestro país se muestran avances con la reciente promulgación de la Ley N°21. 015 que incentiva la inclusión laboral de las PcD, y con esto plantea el gran desafío de transformarnos en una sociedad más inclusiva que valore las capacidades y habilidades de todos, sin importar su condición (Verdugo, 2018).

La inclusión laboral efectiva trae consigo beneficios potenciales tanto para los empleadores, el gobierno, las PcD, y para la sociedad en general. Particularmente es capaz de satisfacer áreas del trabajador que están relacionadas a su economía, autonomía, autoestima, habilidades de comunicación y participación social. Por otra parte, a nivel empresarial ha demostrado aumentar la productividad, retener a empleados valiosos, mejorar el clima laboral y el valor de la marca (Díaz y Cisterna, 2016; Job Accommodation Network (JAN), 2013).

Pese a los beneficios que han sido demostrados, la integración laboral de las PcD no siempre es tan sencilla, comúnmente se ve obstaculizada por barreras de diversas índoles, donde principalmente predominan las barreras sociales fundadas en prejuicios e ignorancia con una visión distorsionada del potencial productivo y laboral de este grupo de la población (Zondek, 2015).

Esta revisión sistemática tiene como finalidad prioritaria explicitar el valor que tiene gestionar de manera adecuada la inclusión laboral de PcD. En un contexto más amplio, se describen los tipos de acomodaciones utilizadas, las mejoras en las medidas relacionadas con el desempeño y bienestar de los empleados, el costo - beneficios de las empresas, y las barreras que obstaculizan el proceso de inclusión laboral.

Este estudio inicia con la presentación del marco teórico, en donde se describen los antecedentes y bases teóricas relacionadas a la inclusión laboral, continúa con la presentación de la pregunta de investigación, los objetivos generales y específicos. Luego, se explica la metodología con que se desarrolló este estudio, se exponen los resultados en tablas, y se discute con respecto a los costos, beneficios y barreras en el proceso de inclusión laboral.

Finalmente se exponen, las limitantes del estudio, la conclusión, y se acompaña de anexos relacionados a la investigación.

2. MARCO CONCEPTUAL.

Accesibilidad: Es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad u autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades diferentes (Alonso, F. 2017).

Acomodación: Cualquier clase de modificación o ajuste a un trabajo que hace posible a un PcD tomar parte en el proceso de solicitud de empleo o realizar funciones esenciales del trabajo (The Americans with Disabilities Act (ADA), 2010).

Ajuste razonable: “Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no imponen una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las PcD el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” (Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2012).

Beneficio Directo (BD): Se refiere a los ingresos directos provocados por la inversión, generalmente van dirigidos al gestor del proyecto (Horngren, et al., 2007).

Beneficio Indirecto (BI): Se refiere a los beneficios que implican un ahorro de costos y generalmente van dirigidos a los actores secundarios del proyecto (Horngren, et al., 2007).

Beneficio neto (BN): Son los ingresos que quedan después de sumar todos los ingresos y restar todos los gastos del proyecto (Horngren, et al., 2007).

Calidad de vida: Es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, que se forma a partir de la apreciación que la persona hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal (Levy y Anderson, 1980; Celia y Tulsy, 1990).

Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS): Representa el impacto que una enfermedad y su consecuente tratamiento tienen sobre la percepción de bienestar del paciente, en el cual considera sus limitaciones físicas, psicológicas, sociales y disminución de oportunidades a causa de la enfermedad (Patrick y Erickson, 1993).

Clima organizacional: Es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones, el cual va a depender de factores como; ambiente físico, características estructurales, ambiente social y características personales de la organización (Estrada y Cañedo, 2009).

Comodidad: Es la medida en que los alrededores físicos logran que la vida de una persona sea más fácil y placentera, entregando la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo de las personas (Martínez, 1990).

Compromiso Organizacional: Medida que establece el vínculo de un individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo (Becker, 1960).

Costo Directo (CD): Son los costos que están relacionados con el objeto del costo en particular y pueden rastrearse de manera económicamente factible; es decir, efectiva en cuanto a costos se refiere (Horngren, et al., 2007).

Costo Indirecto (CI): Se refiere a un objeto del costo en particular, pero no puede rastrearse ese objeto de manera económicamente factible (Horngren, et al., 2007).

Cultura organizacional: Es el resultado del patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización (Estrada y Cañedo, 2009).

Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograrlos (Chavenato, 2000).

Desventaja Laboral: Corresponde a la situación que enfrenta una PcD con relación a otras personas, debido no sólo, a sus características asociadas a la discapacidad, sino más bien a las dificultades que haya presentado en el acceso a las oportunidades educacionales, de formación profesional, de movilidad en el entorno y otros aspectos como la discriminación (Gómez, 2012).

Discapacidad: Situación que comprende una discapacidad física, mental o social, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, pudiendo ser causada o agravada por el entorno físico y social de la persona (Gómez, 2012).

Diseño Universal: La actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos, o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible (Ruiz, et al., 2012).

Eficiencia: Es la cantidad mínima de *inputs* (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel o grado de datos de *outputs* (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.) (Gaiger, 2004).

Estado de Salud: Medida que refiere a la percepción de las condiciones fisiológicas, habilidades funcionales, bienestar psicológico y soporte social. Su determinación más allá de lo estrictamente médico ha demostrado ser útil como un indicador global del nivel de salud de la población, que refleja elementos tanto sociales y de salud (Alves y Rodríguez, 2005).

Exclusión social: Se produce cuando se margina voluntaria o involuntariamente a personas o grupos, por considerar que no se ajustan con los estándares de normalidad preestablecidos en la sociedad (Zondek, 2015).

Inclusión laboral: Significa ofrecer trabajo de forma activa a las PcD, dejando atrás la discriminación, e intentando que las vidas de las PcD se normalicen en todos los ámbitos (Zondek, 2015).

Inclusión social: Es la tendencia a posibilitar que personas en riesgo de pobreza o de exclusión social tengan la oportunidad de participar de manera plena en la vida social. Esto se traduce en oportunidad de acceso al sistema educativo, salud, oportunidades de trabajo, la posibilidad de tener una vivienda digna, seguridad ciudadana, entre otros (Zondek, 2015).

Percepción de apoyo organizacional: Creencias globales de los trabajadores con respecto al grado en el cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger, et al., 1986).

Productividad laboral: Relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla (Casanova, 2002).

Responsabilidad social empresarial (RSE): Compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la CDV de los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general (Cancino y Morales, 2008).

Rotación Laboral: Es el recambio de trabajadores en una empresa, comúnmente a causa de la desmotivación y la insatisfacción laboral. Este fenómeno impacta negativamente a la productividad de la empresa (Chávez, et al., 2014).

Satisfacción Laboral: Estado placentero o positivo resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto (Vega y Partido, 2010).

Tecnología de asistencia: Se refiere a herramientas, equipos o productos que pueden ayudar a una PcD a funcionar de manera exitosa en la escuela, hogar, trabajo y la comunidad (Center Assistive Technology Solutions, 2010).

Usabilidad: Efectividad, eficiencia y satisfacción con la que usuarios concretos pueden abarcar objetivos específicos en un entorno particular (Moracho, 2007).

3. MARCO TEÓRICO.

3.1 Derechos de las PcD.

Según la OMS (2001), la discapacidad está definida como: “El resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales, y los factores externos que rodean a esa persona”. Esta definición dio lugar a que la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) instalara un modelo operativo que ha permitido el desarrollo de una nueva forma de enfrentar la condición de discapacidad en el mundo, haciendo hincapié enfáticamente en el rol de los factores ambientales en la creación respecto de la discapacidad (CIF, 2001).

En este contexto, PcD no sólo es aquella persona que presenta deficiencias de sus funciones y/o estructuras corporales, sino que se considera además la interacción que esta tiene con las barreras del entorno, las cuales ineludiblemente van a generar limitaciones en las actividades, y restricciones en la participación, obstaculizando el proceso de inclusión (Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), 2014).

Por estas razones la vida de las PcD está notablemente más obstaculizada que la de las personas con capacidades regulares. La promoción y la protección de sus derechos exige la acción institucional de los Estados, pues no sólo es necesario establecer garantías contra la exclusión social y las prácticas de desprecio que derivan de la estigmatización social de la discapacidad, sino que también garantizar el acceso real a las oportunidades sociales mediante una reforma sistemática y amplia de los contextos físicos e institucionales que enmarcan su vida (Gil, 2007).

El rol del Estado frente a la discapacidad es ser un agente activo en la promoción de las capacidades de las PcD, permitiéndoles defender sus intereses con la mayor autonomía e independencia posible, participar de manera efectiva e integral en una sociedad respetuosa de la diversidad, y contraer compromisos y obligaciones al igual que todos los chilenos. Este nuevo enfoque hace necesario también que esta política no busque establecer regímenes especiales o paralelos para las PcD, sino más bien centrar la acción del Estado en la equiparación de oportunidades, y no solo la prestación de beneficios sociales (SENADIS, 2013).

3.2 Contexto general de la discapacidad en Chile.

Con la finalidad de realizar una caracterización del fenómeno de la Discapacidad, que permita establecer las estrategias para la plena integración

social y rehabilitación integral, en el año 2015 se realiza, bajo el marco conceptual de la CIF, el II Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC).

Según este estudio las cifras aumentaron un 7,1% desde el I ENDISC (2004), alcanzado un 20% de prevalencia en la población adulta chilena, de los cuales un 8,3 % corresponden a PcD severa, y un 11,7% en situación leve a moderada. Este incremento se atribuye principalmente al aumento de: Las expectativas de vida con el consiguiente envejecimiento de la población, las enfermedades no transmisibles, los accidentes, y la violencia.

Los datos estadísticos muestran además que la discapacidad actúa de forma desigual según sexo, edad, situación socioeconómica y educación. Testificando que la discapacidad prevalece mayoritariamente en mujeres, adultos mayores y población perteneciente a los quintiles económicos y niveles educacionales más bajos (ENDISC, 2015).

El ENDISC además dio a conocer otros datos importantes para el país como: El tipo de discapacidad que prevalece, la tasa de PcD que asisten a rehabilitación, y la tasa de inscritos en el servicio nacional de discapacidad.

En cuanto al tipo de discapacidad, el 51,6% PcD declara tener alguna condición permanente y/o de larga duración, y según el marco conceptual de la CIF las deficiencias físicas y/o de movilidad fueron las declaradas con mayor frecuencia (36,9%). Por otra parte, la atención en servicios de rehabilitación en los últimos 12 meses fue recibida solo por el 19,1% de esta población y solo el 5,5% declaró estar inscrita en el registro nacional de discapacidad (ENDISC, 2015).

Lo mencionado son sólo de los tantos ejemplos que demuestran que aún estamos lejos de lograr la inclusión de PcD en nuestro país. Los datos estadísticos reflejan las diferencias con respecto a la población sin discapacidad, y datos valiosos para la elaboración de políticas públicas con enfoque de derechos (ENDISC, 2015).

3.3 Empleo y discapacidad.

El empleo es fundamental en la vida de los seres humanos y generalmente se dedica gran parte del día participando en esta actividad. Si bien para cada persona los puestos de trabajo son diferentes, la sociedad coincide en la gran relevancia de participar diariamente en un trabajo, debido a los múltiples beneficios que significa estar empleado (Villa, 2007).

Según los derechos estipulados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT; 2013) nadie está ajeno al trabajo, incluso las PcD tienen el derecho de buscar, y ser contratados en un trabajo accesible, digno y con los mismos beneficios que cualquier ciudadano, sin discriminación y con igualdad de oportunidades. Pero de acuerdo a los datos de la Encuesta Mundial de Salud las tasas de empleo para hombres y mujeres con discapacidades son más bajas (53% y 20%, respectivamente) en comparación a la de las PsD (65% y 30%, respectivamente), demostrando que pese a sus derechos las situaciones de desventaja como: Menor acceso a la educación, barreras ambientales,

discriminación, acceso a menores capacitaciones laborales, mayores costos monetarios y menores salarios, perjudican el acceso de las PcD al mercado laboral, constituyendo a la vez un factor importante que explica por qué la discapacidad puede llevar a la pobreza (Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), 2010; OMS, 2011).

Es por esto por lo que la OIT, como principal gestor de la inclusión laboral busca poner en práctica el trabajo decente para las PcD, basándose en los principios de igualdad de oportunidad, igualdad de trato, integración y participación en la comunidad. Además de promover las normas del trabajo, sensibilización, desarrollo de conocimientos y servicios de cooperación técnica (OIT, 2003).

Sumado a esto se debe considerar, además, el rol de las empresas como actor clave en el proceso de inclusión laboral de las PcD, pues es el espacio en que esta se materializa, al ser “el empleador”. Sin embargo, son escasas en el mundo entero las instancias de apoyo con que cuenta el empleador para llevar a cabo este proceso, pues hay una falta de colaboración entre el sistema de rehabilitación y las empresas, debido a la carencia de legislaciones específicas, acciones comunicativas de sensibilización y visibilización de la temática desde una perspectiva positiva (Zondek, 2015).

3.3.1 Contexto de la inclusión laboral de PcD en Chile.

En Chile, a pesar de que PcD asisten a instituciones educativas, centros formativos y talleres laborales, no logran insertarse en puestos de trabajo con la igualdad de condiciones de las PsD (SENADIS, 2017). Es por ello que cada día se hace más evidente la necesidad de establecer una línea de acceso al trabajo más activa y con metas de colocación laboral concretas, que den respuesta inmediata a las necesidades actuales, sobre todo considerando que sólo el 24,3% de las PcD severa y el 56% de las PcD leve o moderada participan en el mercado laboral (Zondek, 2006; ENDISC, 2015).

De la información disponible en el II ENDISC podemos concluir cosas importantes que enmarcan las desventajas en el acceso laboral de las PcD. En materia educacional, por ejemplo, los datos demuestran un promedio de años de estudio de PcD laboralmente activas superior a la de la PcD inactivas (2,7 años en PcD leve a moderada y 3,6 años en PcD severa), lo cual evidencia la importancia de la educación a la hora de obtener un trabajo (ENDISC, 2015).

Por otra parte, al indagar en las condiciones laborales las estadísticas informan claras diferencias entre PcD y PsD en términos de ingresos. Analizando los ingresos en la ocupación principal, los PsD perciben en promedio \$434.586, mientras que los PcD leve a moderada perciben en promedio \$303.820 y los PcD severa \$269.583, siendo este último grupo el más afectado. Sumando a esto la brecha salarial se aumenta en mujeres en situación de discapacidad siendo las

mujeres con discapacidad leve a moderada las más afectadas, obteniendo hasta un 41% menos de salario mensual (ENDISC, 2015).

Otro punto alarmante que guarda relación a las condiciones laborales es la utilización de acomodaciones y ayudas técnicas en el lugar de trabajo. La mayor parte de las PcD reportan no utilizar ninguna ayuda en su lugar de trabajo (91%) situación que claramente no favorece a la inclusión laboral efectiva (ENDISC, 2015).

Estos datos estadísticos dan cuenta de la realidad en Chile en materia de inclusión, reflejando una mayor vulnerabilidad de PcD, tanto en la continuación de estudios, salarios y acceso al trabajo (SENADIS, 2017).

3.4 Normativa para la inserción laboral de PcD en Chile.

Las políticas de inclusión laboral en Chile están orientadas al desarrollo de la promoción y buenas prácticas de las empresas en la inclusión laboral de PcD, con ello conseguir la igualdad de oportunidades y la participación de esta población en la productividad del país (SENADIS, 2013).

Para lograr la plena aplicación de las normas inclusivas, es fundamental que las PcD, sus organizaciones representativas, aquellas que trabajan a favor de sus derechos y la sociedad en general, conozcan los derechos y obligaciones que

la ley establece. Es por esto por lo que a continuación se detallan las principales consecuencias normativas en nuestro país.

3.4.1 Ley N° 20.422: Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de PcD.

Con posterioridad a la ratificación de la convención sobre los derechos de las PcD, y con el objeto de incorporar sus normas y estándares, se publica, en febrero de 2010 la Ley N° 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de PcD (SENADIS, 2013). El accionar de esta ley se enfoca principalmente en garantizar derechos de las PcD, definiendo cinco principios para efectos de su correcta aplicación (Constitución de Chile, Ley N° 20.422, artículo 3).

- **Acceso a una vida independiente:** El estado permite a las PcD tomar decisiones, ejercer actos de manera autónoma y participar activamente en la comunidad, en ejercicio del derecho al libre desarrollo de la personalidad.
- **Accesibilidad y diseño universal de los entornos:** La entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos deben ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

- **Bienes y servicios:** La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, deben poder ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.
- **Intersectorialidad:** Las políticas, en cualquier ámbito de la gestión pública, deben considerar como elementos transversales los derechos de las PcD.
- **Participación y diálogo social:** Proceso en virtud del cual las PcD, 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 les conciernen.

Con estos cinco principios el derecho a la igualdad de oportunidades de las PcD se basa en las obligaciones del estado de Chile en establecer acciones de servicios y procedimientos para las adecuaciones de los ambientes físicos - sociales, y así acceder libremente a todos los servicios públicos en la misma igualdad de condiciones que el resto de la sociedad (SENADIS, 2013).

3.4.2 Ley N° 21.015: incentiva la inclusión de PcD al mundo laboral.

La nueva ley de inclusión laboral comenzó a regir desde el 1 de abril del año 2018 y tiene por finalidad promover una inclusión laboral eficaz de las PcD, tanto en el ámbito público como en el privado (Constitución de Chile, Ley N° 21.015).

Dentro de sus tópicos más importantes están:

- Los organismos públicos y las empresas con 100 o más trabajadores deberán contratar al menos el 1% de PcD.
- Respetar la dignidad de las PcD mental eliminando la discriminación salarial.
- Fija en 26 años la edad límite para suscribir el contrato de aprendizaje en PcD mental.
- Se prohíbe toda manifestación de discriminación.
- Las PcD contarán con garantías en los procesos de selección laboral del Estado.

La implementación de esta Ley trae consigo varios desafíos, desde capacitar al personal para el recibimiento de los nuevos empleados, hasta la creación de estrategias de inclusión y eliminación de barreras. En esto es fundamental ayudar a generar un cambio cultural haciendo participe a todos quienes forman parte de la empresa, es decir, altos cargos, empleados y clientes (SENADIS, 2017).

Cabe destacar que las empresas o servicios que contratarán a PcD no podrán optar por una discapacidad en particular en la contratación. Según lo afirma la Fundación descúbreme (2018) este punto es muy positivo, pues de este modo cualquiera de las PcD que quieran postular a un cargo tendrá las mismas posibilidades de obtener dicho puesto.

3.4.3 Entidades que favorecen la inclusión laboral.

No cabe duda de que la base para la incorporación al trabajo exitosa es una buena rehabilitación. Sin embargo, se ha demostrado que luego de terminados estos procesos, persisten los problemas de integración laboral para las PcD, por lo que se hizo necesario el desarrollo de Equipos de Gestión de Empleo (EGE) que pongan el énfasis de su gestión en las fases de colocación e inclusión (Zondek, 2015).

La función transversal y continua de todos los integrantes de los EGE es sensibilizar y gestionar redes, actuando como intermediadores entre las empresas y las PcD que buscan empleo, con el fin de que estas puedan integrarse a un empleo regular, entregando y/o gestionando todos los apoyos que se requieran para que la integración laboral resulte exitosa (Zondek, 2015).

Las redes que deben gestionar los EGE corresponden a todos los actores que participan en el proceso de inclusión laboral, todos ellos deben trabajar en forma coordinada y colaborativa, pues claramente es más difícil que estos actores (EGE, empresas, PcD, entidades de capacitación y formación, equipos de rehabilitación, instituciones públicas) logren este objetivo por sí solos (Zondek, 2015).

En Chile la reciente Ley de inclusión laboral desarrolló una orientación hacia la “habilitación y rehabilitación para el trabajo”, impulsando la innovación de programas y organizaciones dedicados a esta función. Entre ellos destacan el programa +Capaz, Avanza, Red Incluye, y la organización municipal de intermediación laboral (OMIL) (Ministerio de Salud (MINSAL), 2015).

A continuación, en la Figura 1 se esquematiza las principales redes de intermediación laboral.

Figura 1: Red de intermediación laboral gestionada por la EGE.



Elaboración propia en base a: Andrea Zondek Darmstadter (2005). IV. El proceso de sensibilización y la gestión de redes. En *Inclusión laboral efectiva en: Manual para Personas con Discapacidad* (52-62). Santiago de Chile: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

3.5 Inclusión laboral efectiva.

3.5.1 Ergonomía e inclusión laboral.

La inclusión laboral es un proceso extenso que no sólo requiere de la gestión de redes. Para que este proceso se lleve cabo de manera efectiva es importante la participación de un equipo multidisciplinario que ofrezca una rehabilitación integral y sea un apoyo en la creación del entorno cultural, social y ambiental inclusivo, que ofrezca espacios adaptados a las necesidades de las PcD (Cornejo y Vidal, 2016).

Dentro de las disciplinas importantes en el proceso de inclusión efectiva la ergonomía hace posible compatibilizar los espacios, las herramientas y las tareas a todos los trabajadores, incluidos los que poseen alguna discapacidad. Además, tiene a su disposición las herramientas necesarias para analizar los factores que intervienen en la relación existente entre las demandas del trabajo y las capacidades humanas, por lo que es considerada una disciplina importante para las organizaciones (Cabral, et al., 2012; Martins, et al., 2012).

Precisamente en las experiencias de procesos de inclusión a puestos de trabajo corrientes, surge el concepto de “desventaja”, la cual es vista como la relación que se da entre el enfrentamiento del individuo con su entorno y su capacidad de respuesta adaptativa (Martins, et al., 2012). Es más, el concepto de desventaja está asociado a la ergonomía en este aspecto, debido a que busca

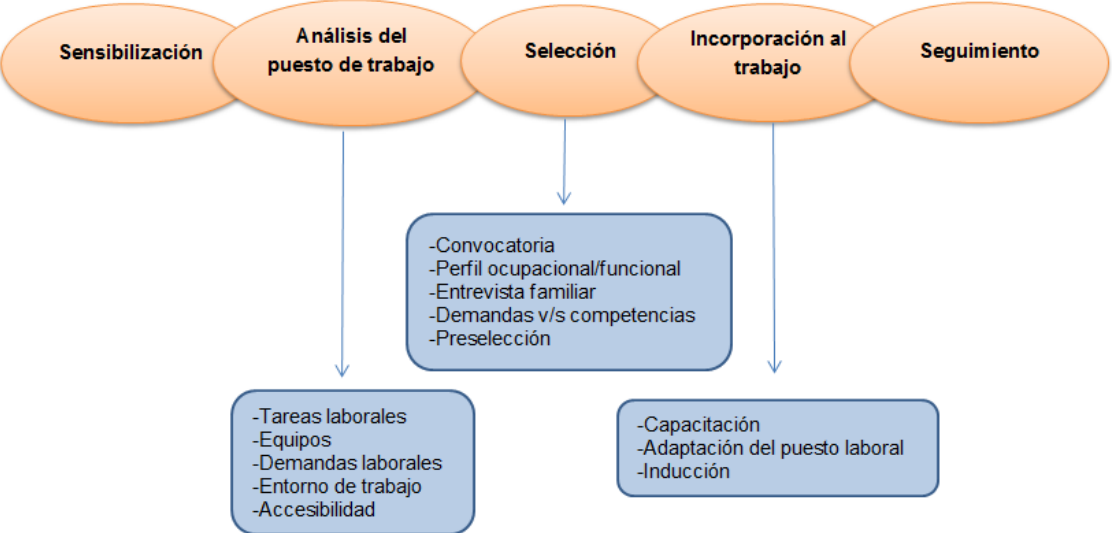
suplir las deficiencias en el funcionamiento del individuo a través de la adaptación del entorno.

Por estos motivos es que, si bien, el proceso de inclusión consta de varias etapas, la Ergonomía, como campo de conocimiento tiene un aporte muy relevante en dos de las principales fases de este proceso: La búsqueda y selección de empleo, y la adaptación del puesto de trabajo (Tortosa, et al., 1999).

3.5.2 Etapas del proceso de inclusión laboral efectiva.

El modelo de inclusión laboral efectiva involucra 5 etapas (Figura 2): Sensibilización, análisis del puesto de trabajo (APT), proceso de selección, incorporación al trabajo y seguimiento (Zondek, 2015).

Figura 2: Modelo de Inclusión laboral efectiva.



Elaboración propia en base a: Andrea Zondek Darmstadter. (2005). V. El proceso de inclusión laboral efectiva. En Inclusión laboral efectiva en: Manual para Personas con Discapacidad (64-81). Santiago de Chile: SENCE.

A continuación, se caracterizan cada una de las etapas de este proceso con sus respectivas sub-etapas:

3.5.2.1 Sensibilización.

La sensibilización apunta a involucrar a las PcD y generar una buena disposición hacia ellas. Esta función, como dijimos anteriormente en el apartado “Entidades que favorecen la inclusión laboral”, la realizan principalmente los EGE, quienes se encargan de sensibilizar y gestionar redes, actuando como intermediadores entre las empresas y las PcD que buscan empleo (Zondek, 2015).

3.5.2.2 Análisis del puesto de trabajo (APT).

El APT es una tarea técnica especializada, que consiste en un proceso de observación directa, y en situación real, a un trabajador que desempeña las acciones comprendidas del puesto de trabajo en cuestión. El objetivo de este análisis es que el evaluador pueda observar y registrar detalladamente las

demandas del puesto de trabajo ofrecido y de esta manera hacer una selección eficiente y eficaz del candidato que se va a proponer a la empresa (Zondek, 2015).

A modo general, los aspectos evaluados en el APT se agrupan en las 5 categorías siguientes (Sebastián y Noya, 2012):

- **Enumeración de las tareas laborales:** Se trata de obtener un listado del conjunto de tareas que integran el puesto de trabajo, contesta a la pregunta ¿Qué hace el trabajador?, buscando identificar las tareas esenciales del puesto de trabajo, mediante una valoración cuantitativa y cualitativa de las mismas. En este sentido se deben considerar aspectos como: El tiempo que se dedica a esa tarea, el número de trabajadores disponibles para hacerla, el grado de experiencia que se requiere, las consecuencias de no realizar la tarea, etc.
- **Equipo:** Se trata de especificar el equipo de trabajo; mobiliario, máquinas, equipos tecnológicos, herramientas, etc. Busca responder a la pregunta ¿Cómo y con qué se hace? en cada una de las tareas; y su importancia radica en que conocer el equipo de trabajo determina, en gran medida, las demandas físicas, sensoriales y cognitivas de cada una de las tareas.
- **Identificación de las demandas:** Esta etapa busca identificar las demandas físicas, sensoriales y cognitivas requeridas para la realización de las tareas del trabajo, con la cuales se identifica el rango de capacidades humanas que resultan relevantes para desarrollar la actividad laboral.
- **Entorno de trabajo:** Hace referencia a las características del entorno ambiental que se debe considerar en materia de prevención, seguridad y

adaptación del puesto de trabajo. Los atributos importantes del entorno de trabajo incluyen la calidad del aire (temperatura, humedad, movimiento del aire y presencia de contaminantes), ruido, vibración e iluminación.

- **Accesibilidad:** Se refiere al medio de transporte utilizado para el desplazamiento al lugar de trabajo, acceso al edificio, en el puesto de trabajo, y servicios comunes como; aseos, cafetería, etc.

3.5.2.3 Proceso de selección.

La selección de la PcD para ocupar el puesto de trabajo analizado se da por medio de 5 etapas:

- **Convocatoria:** Si es que la empresa manifiesta su disposición a la contratación de PcD, se debe realizar un llamado, a través de la prensa u otro método que utilice habitualmente, incorporando acciones de *inclusividad activa* (Zondek, 2015).
- **Perfil ocupacional y valoración de las funciones:** En esta etapa se realiza una entrevista ocupacional (EO) al posible trabajador, en la cual relata su historia laboral, percepción de sus competencias, sus intereses, posibilidades y motivación por trabajar. Luego se busca determinar las capacidades en relación con las tareas laborales, para la cual se debe evaluar el desempeño en las tareas más significativas del puesto (Sebastián y Noya, 2012).

- **Entrevista familiar:** Se recomienda sólo en situaciones puntuales, de acuerdo a la necesidad detectada en la EO. El objetivo de esta entrevista es comprometer el apoyo de la familia desde una función facilitadora, que favorezca la autonomía de la PcD (Zondek, 2015).
- **Comparación entre demandas y competencias:** Nos permite decidir si la demanda es ajustada a las capacidades del trabajador o si se requiere intervenir proponiendo cambios (Sebastián y Noya, 2012).
- **Preselección:** Lo central de esta fase es encontrar las personas que cumplan con el perfil del cargo disponible. Cabe señalar que esta preselección no sólo debe hacerse sobre la base de las competencias que la PcD ha demostrado, sino que debe considerar sus intereses y aspiraciones, como también las dificultades que le impidan desempeñar ese trabajo. Este es un punto clave para el éxito en la incorporación a la empresa (Zondek, 2015).

3.5.2.4 Incorporación al trabajo.

Una vez que se ha seleccionado a la PcD para el puesto de trabajo, se realiza el proceso de incorporación al trabajo. Esta etapa se considera exitosa una vez que la PcD ha sido colocada en una actividad productiva (Zondek, 2015).

Son 3 las etapas para la incorporación al trabajo (Zondek, 2015).

- **Capacitación:** La capacitación no sólo derriba barreras actitudinales de la PcD, sino que además entrega las competencias necesarias a compañeros de trabajo y jefaturas, para poder relacionarse adecuadamente con las PcD y brindarle ayuda en su proceso de inclusión.
- **Acomodación del puesto de trabajo:** Esta etapa está centrada principalmente en la adecuación de las condiciones del puesto a las características y necesidades del PcD. Este proceso puede implicar modificación de procedimientos, simplificación de instrucciones, modificación de señales y/o sonidos, incorporación de uso de tecnologías y/o ayudas técnicas específicas, incorporación de apoyos para el desplazamiento, adecuaciones arquitectónicas, reorganización física del puesto de trabajo, etc.
- **Inducción:** La inducción de una PcD responde a dos objetivos: La adaptación del PcD al puesto de trabajo, por una parte, y la adaptación de la empresa a las características del PcD, por otra. En cuanto al primer objetivo, un supervisor, un compañero de trabajo o instructor especializado debe orientar y capacitar al PcD en las funciones y acciones básicas que deberá desempeñar en su trabajo. En cuanto al segundo objetivo, este se debe expresar en aspectos tales como: Utilizar un lenguaje adecuado, entregar las instrucciones de manera correcta y no caer en conductas de sobreprotección.

3.5.2.5 Seguimiento.

Esta última etapa corresponde al proceso de supervisión, evaluación y acompañamiento continuo al PcD, con el fin de detectar oportunamente las posibles dificultades, y verificar el cumplimiento de las exigencias y condiciones establecidas. El seguimiento resulta imprescindible para aumentar las probabilidades de un desempeño laboral exitoso y permitir la continuidad y progresión en la trayectoria laboral (Zondek, 2015).

3.5.3 Tipos de acomodaciones laborales en PcD.

Como señalamos anteriormente la discapacidad no es un problema exclusivo de la persona, sino gran parte de ella está determinada por la interacción con el entorno físico y social en el que desarrolla su actividad. Es así como las metodologías de rehabilitación o habilitación de PcD en el trabajo están destinadas a compensar y minimizar los déficits funcionales físicos, sensoriales, cognitivos o mentales de los usuarios.

Con respecto a lo anterior Padkapayeva, et al., (2017), realiza una revisión sistemática en la que reúne y categoriza las acomodaciones laborales, presentando un amplio rango de posibilidades y diseño de estrategias para acomodar efectivamente a las PcD en el lugar de trabajo. El motivo se sustenta en la detección de barreras comunes como: Una capacitación insuficiente, falta de

conocimiento sobre las opciones de acomodación, e inapropiada selección del equipo y la tecnología, los cuales entorpecían el proceso de inclusión laboral efectiva.

Esta categorización se divide en 3 grupos: (1) Adaptaciones que abordan las barreras físicas, mejorando la accesibilidad física-tecnológica del lugar y estación de trabajo, (2) Adaptaciones que aumentan la flexibilidad del lugar de trabajo y la autonomía de un trabajador y (3) Adaptaciones sociales que promueven la inclusión e integración en el lugar de trabajo (Véase Anexo 1).

3.6 Tipos de barreras para la inclusión laboral.

La inclusión social de PcD en Chile se ve obstaculizada por la existencia de diversas barreras físicas, actitudinales, comunicacionales, culturales y legales, que limitan su participación en la sociedad, contribuyendo a su invisibilización. Estas barreras también se presentan en el ámbito laboral dificultando el acceso y desempeño de las PcD.

Con respecto a las barreras Shore, et al., (2009) establecen que los condicionantes no sólo se encuentran dentro de las organizaciones, sino que también hay contextos externos a estos. Es por ello que dependiendo de la proveniencia de las barreras las clasifica en 3 tipos: (1) Barreras relacionadas a la PcD, (2) Barreras relacionadas a las empresas, y (3) Barreras sociales.

3.6.1 Barreras relacionadas a la PcD.

A continuación, se presentan los tipos de barreras que provienen de las PcD (Corradi y Sucarrat, 2015):

- **Resistencia de las PcD a declarar la discapacidad:** A la hora de querer contar con más información sobre la discapacidad de las personas postulantes a un puesto de trabajo, las empresas pueden encontrar resistencia por parte de estos a declararla, sobre todo en aquellos casos en los que no es visible. Esto se explica por el temor a ser discriminados.
- **Resistencia por parte de las familias de las PcD:** Las familias de las PcD tienden a ser sobreprotectoras, por lo que pueden presentar resistencias a que su familiar con discapacidad se inserte laboralmente.
- **Obstáculos en el sistema educativo formal:** Las PcD encuentran sistemáticamente obstáculos en la educación formal, afectando la finalización de los ciclos educativos. Como se mostró en el apartado “Contexto general de la Discapacidad en Chile” el promedio de años de estudio es menor que el de las PsD, lo cual se convierte en un condicionante para la inclusión laboral en empresas.
- **Desconexión entre la oferta y la demanda laboral:** El sistema laboral competitivo ha excluido hasta el momento a las PcD, lo que puede explicar que muchas de ellas no busquen insertarse laboralmente en empresas por temor, desánimo o desconocimiento.

- **Falta de registros de las PcD en todo el país:** Otra barrera con la que se encuentran las empresas a la hora de reclutar PcD, es que no encuentran fuentes de reclutamiento o bases de datos que testifiquen su situación, un ejemplo de esto es el poco porcentaje de personas que están inscritas en el registro nacional de discapacidad.

3.6.2 Barreras relacionadas a la empresa.

A continuación, se presentan los tipos de barreras provenientes de la empresa:

- **Desconocimiento sobre la discapacidad:** Las empresas manifiestan tener desconocimiento sobre cómo trabajar el tema, la normativa vigente, los beneficios impositivos y las formas de relacionamiento con las PcD (Corradi y Sucarrat, 2015).
- **Espacios arquitectónicos poco accesibles:** La accesibilidad global y el diseño para todos son requisitos previos que preceden a todo el proceso de integración, pero las empresas muchas veces tienen instalaciones que no cumplen con los criterios de accesibilidad, motivo por el cual no incluyen a PcD, ya que esto exigiría realizar modificaciones que generarían mayores costos en dinero y tiempo (De Lorenzo, 2004; Corradi y Sucarrat, 2015).
- **Cultura organizacional poco inclusiva:** Para que una empresa sea inclusiva, su cultura organizacional debe transitar hacia un modelo de derechos, donde se valore la diversidad como principio estratégico

organizacional. Sin embargo, usualmente las empresas no instalan el tema de la diversidad y adoptan culturas organizacionales más conservadoras, lo que constituye una barrera para la inclusión de PcD en el mercado laboral competitivo (Carrasco y Morris, 2018; Corradi y Sucarrat, 2015).

- **Preconceptos sobre el desempeño y habilidades de las PcD:** Uno de los preconceptos más arraigados en las empresas refiere a las competencias de las PcD, aludiendo a que tienen bajo desempeño, se ausentan o se enferman más que el resto de los trabajadores (Corradi y Sucarrat, 2015).
- **Dificultades en los procesos de selección:** Es probable que las empresas, antes de la inclusión, no contemplen algunos ajustes en los procesos de selección. Por esto la importancia de mantener redes con los equipos de la intermediación laboral, ya que estos enfrentarán esta barrera ofreciendo capacitación a las PcD antes de su selección laboral (Corradi y Sucarrat, 2015).
- **Temor ante la desvinculación:** En caso de que la organización decida desvincular a la PcD, las empresas pueden tener temor a que inicien acciones legales por discriminación (Corradi y Sucarrat, 2015).

3.6.3 Barreras socioculturales: Discriminación como principal barrera.

Comúnmente tendemos a pensar que las barreras físicas son las más habituales que encuentran las PcD, pero según De Lorenzo (2004), las barreras

sociales son mucho más difíciles de superar, y la discriminación es el principal impedimento para que las PcD puedan participar en el mercado laboral.

La discriminación se funda en prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las PcD. Estos prejuicios finalmente determinan las expectativas que se generan sobre ellos, viéndose reflejado en situaciones de exclusión y falta de oportunidades como son la falta de acceso a prevención, rehabilitación, educación, trabajo, transporte, comunicación y espacios físicos (Beatriz Calderón, 2005; SENADIS, 2014).

Por otra parte, cuando hablamos de discriminación laboral es sustancial hacer referencia a los tipos de discriminación que se enfrentan las PcD: Discriminación positiva, discriminación nociva, y discriminación indirecta (Beatriz Calderón, 2005).

- **Discriminación positiva:** Corresponde a las acciones de sobreprotección y paternalismo que finalmente deriva en una discriminación inconsciente.
- **Discriminación nociva:** Actitud deliberada y de carácter intencional que se manifiesta a través de prácticas o trato “inferior”, estigmatizando o excluyendo a las PcD. Con la discriminación directa se incurre en un acto discriminatorio y, por ende, susceptible de ser denunciado.
- **Discriminación indirecta:** Hace referencia a prácticas o reglas aparentemente justas o neutrales, pero que en realidad excluyen a algunas personas o favorecen de manera especial a otras. Por ejemplo, la inadecuación del entorno o las técnicas de ciertos procesos de

reclutamiento, como entrevistas orales o exámenes escritos, pueden perjudicar a personas con determinadas discapacidades, en estos casos, a PcD auditiva y motriz.

3.7 Ventajas de la inclusión laboral.

En el contexto de las ventajas de la inclusión laboral, la OIT (2013) estipula que no se da sólo en las empresas, sino que además estas se multiplican a la PcD, su familia y sociedad en general.

3.7.1 Ventajas de la inclusión laboral para la PcD.

El trabajo juega un rol central en la inclusión social de las PcD, no sólo como un medio de subsistencia, sino también como uno de los mecanismos de desarrollo de la personalidad e identidad. Es por esto que acceder a un puesto de trabajo significa mucho más que la posibilidad de generar recursos para el grupo familiar; permite establecer redes sociales, favorece la participación y, sobre todo, entrega una razón para vivir (Zondek, 2006).

Desde el punto de vista personal, además, constituye un factor fundamental para mejorar su CDV, dotándola de mayores grados de autonomía, autoestima, autovalencia y bienestar físico, psíquico y material (Díaz y Cisterna, 2016).

3.7.2 Ventajas para las empresas que realizan inclusión laboral.

Según la OIT (2013), las empresas que incluyen a PcD dentro de su fuerza de trabajo, registran beneficios tales como: Mayor motivación de los trabajadores, mejoramiento del clima laboral, mejora en la reputación de la empresa y una mayor productividad.

Díaz y Cisterna (2016), señala que el valor de estos beneficios radica en las mejoras de ingresos y ahorros de la empresa. La causa de las mejoras en los ingresos es debido a: Un aumento del valor de la marca, la llegada de nuevos clientes potenciales y el aumento de la diversidad y cultura de inclusión al interior de la empresa. Mientras que la causa de los ahorros se asocia a una baja en la rotación, y mejoras en el compromiso y clima laboral.

Con respecto al aumento de los ingresos por el valor de la marca, éste corresponde a una mejor valoración del nombre y reputación de la empresa. Una empresa que realiza inclusión laboral adecuada y lo da a conocer a su entorno, genera valoración y admiración desde sus propios trabajadores, de su comunidad, sus directores y sus clientes, generando finalmente preferencias de los consumidores frente a la competencia (Díaz y Cisterna, 2016).

Por el lado del aumento de la diversidad e inclusión al interior de la empresa, cabe mencionar que involucrar a personas con características distintas entrega un nuevo enfoque al equipo de trabajo, brindando mejoras en la toma de decisiones de los empleados. Harvard Business (2014), reafirma esta idea,

postulando que la diversidad aporta al equipo de trabajo un 50% de mejoras en la toma de decisiones versus los equipos compuestos homogéneamente.

En relación con los ahorros dentro de la organización, el ambiente de inclusión responsable y la apreciación por el trabajo, se traducen en un sentimiento de pertenencia de los trabajadores que los hace tener un mayor CO y menor rotación. A la vez la incorporación de PcD crea finalmente un mejor clima laboral, motivado por la superación de vida y resiliencia (Díaz y Cisterna, 2016).

3.7.3 Ventajas sociales de la inclusión laboral de PcD.

La pasividad económica y social de las PcD desempleadas es una carga económica que debe asumir el Estado a través de beneficios sociales, sistema de pensiones y mecanismos de integración de minorías. Es por esto que la integración de las PcD al mercado laboral no sólo significa autonomía y habilidades sociales para los sujetos, sino que implica que el Estado dé un paso del “asistencialismo” a constituirse en un ente legislador que aprovecha el potencial creador y productivo de las PcD (Zondek, 2006).

Sumado a los beneficios estatales, la inclusión laboral de la PcD genera además un cambio del paradigma social con respecto al concepto de inclusión. Esto es el aumento de la valoración social hacia la diversidad, la incorporación de la discapacidad en la agenda social y un cambio en el modelo colectivo (Díaz y Cisterna, 2016).

Finalmente, a modo de resumen, en el Anexo 2 se esquematizan los apartados “Ventajas en la inclusión laboral” y “Barreras para la inclusión laboral”.

4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿Cuáles son las medidas que experimentan mejoras luego de las acomodaciones laborales a PcD?

5. OBJETIVO GENERAL.

Determinar las medidas que consiguen mejoras luego de las acomodaciones laborales a PcD en empresas.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir los servicios y adaptaciones que las PcD usan para desempeñarse en un empleo.
- Comparar las medidas que presentan mejores resultados luego de las acomodaciones laborales.
- Exponer la estimación de costos y beneficios que presentan las empresas al incluir a PcD.
- Explorar las barreras que se presentan en el proceso de inclusión laboral.

7. MATERIALES Y MÉTODOS.

7.1 Estrategia de búsqueda.

Para iniciar la investigación, se definieron los términos claves de búsqueda: “Physical disability”, “work adjustment”, “health care ergonomics” y “workplace”, utilizando las siguientes combinaciones de palabras y términos clave en la base de datos: (“Work adjustment” OR “health care ergonomics” OR “workplace”) AND (“physical disability” OR “disability”).

Se realizó la búsqueda de artículos únicamente mediante la base de datos bibliográficos SCOPUS, ya que en la actualidad tiene una cobertura de cerca de 17.500 revistas científicas de calidad en todos los campos de conocimiento, entregando un mejor servicio de búsqueda que otras bases de datos. De esta forma garantizamos una búsqueda con mayor cobertura y confiabilidad (Beigel y Salatino, 2015).

Los parámetros de filtros utilizados para la búsqueda fueron: Artículos en idioma inglés; que los participantes de la muestra fueran humanos; y que los artículos publicados fuesen entre los años 2000 y 2018.

7.1.1 Criterios de inclusión.

- Las PcD deben tener discapacidad física, sin excluir estudios que abarquen otro tipo de discapacidad.
- Los participantes deben ser trabajadores y/o empleadores que utilizaron servicios de adaptaciones en sus respectivas empresas.
- Sólo a los artículos que investiguen las "barreras en inclusión laboral", se les permite una metodología cualitativa.
- Deben tener una buena calidad metodológica superior a 55% en la escala de calidad para estudios cuantitativos (Kmet, et al., 2004).

7.1.2 Criterios de exclusión.

- Participantes de muestra que tengan discapacidad transitoria por lesiones músculo-esqueléticas.
- Estudios que realizan inclusión laboral sin acomodaciones de por medio.
- Estudios con metodología descriptiva cualitativa para los temas: Efectos de las acomodaciones laborales en PcD y costo-beneficio de las acomodaciones laborales.

7.2 Evaluación de los estudios.

7.2.1 Calidad metodológica.

La calidad metodológica se valoró a través de la escala "QualSyst" (Anexo 4 y 5). El propósito de esta escala es ayudar a la identificación de la validez interna de los diferentes estudios cuantitativos y cualitativos. La puntuación de la escala cuantitativa, que fue utilizada en esta revisión, corresponde a una lista de 14 preguntas (Anexo 7) dando la posibilidad de responder "sí", "no", "parcial" o "no aplicable", siendo el puntaje de 2 para una respuesta "sí", 1 para una respuesta "parcial", y 0 para la respuesta "no aplicable". De manera similar se calculó la puntuación para los estudios cualitativos (Anexo 8), pero sobre la base de la

puntuación de diez elementos. Luego de obtenida la puntuación final para todos los artículos se determinó si la metodología era sólida ($> 0,8$), buena ($0,79 - 0,71$), adecuada ($0,7 - 0,5$) o limitada ($<0,5$) (Kmet, et al., 2004).

Finalmente, consideramos una aprobación para aquellos artículos con un puntaje mayor o igual a 0.55, lo que los califica como artículos de calidad aceptable (Kmet, et al., 2004).

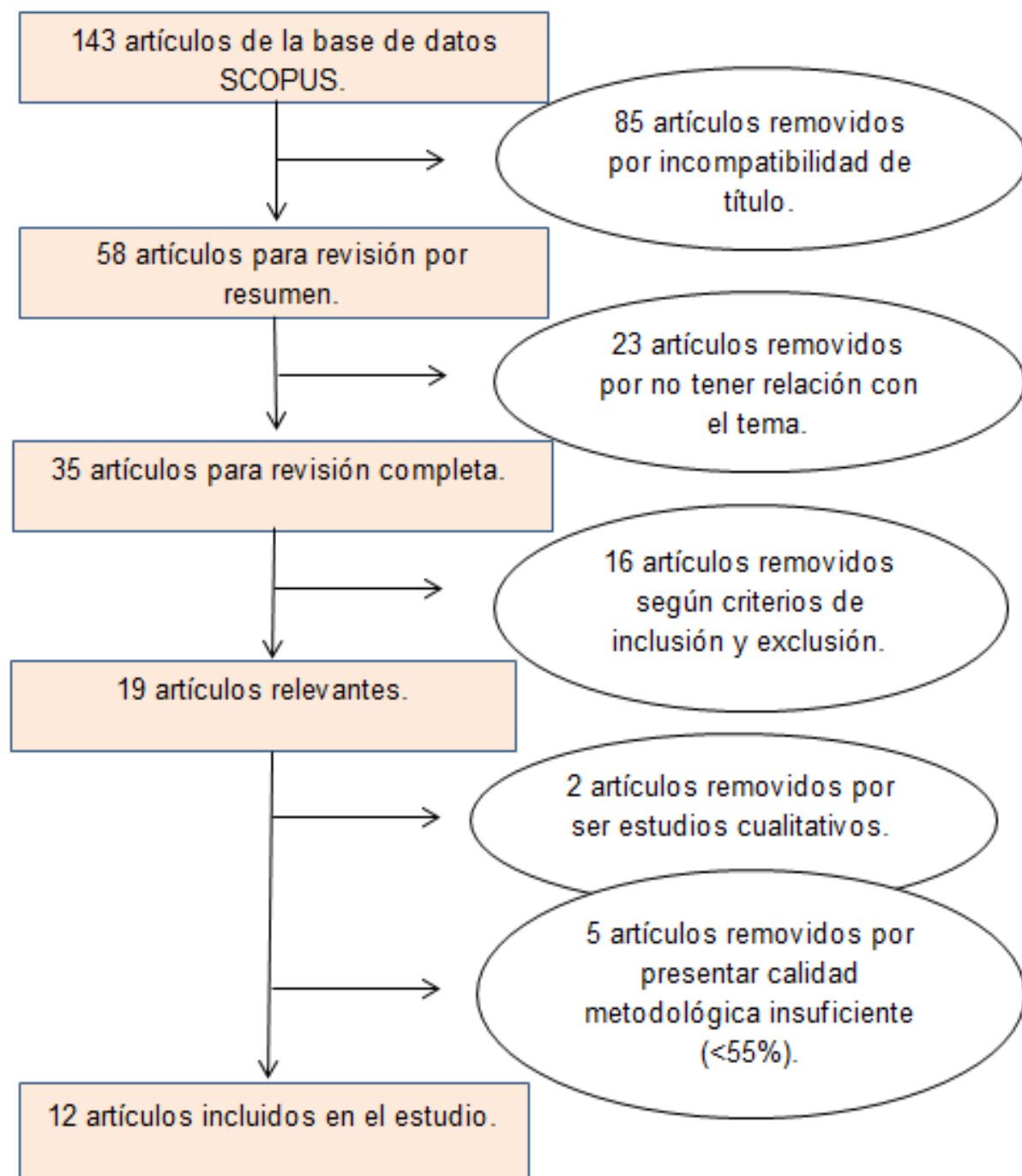
En lo que refiere a la metodología de los artículos incluidos en esta revisión, inicialmente se buscaron investigaciones con un enfoque experimental o cuasi experimental que entregará una valoración más objetiva del proceso de inclusión laboral, pero debido a los pocos artículos encontrados incluimos también artículos con una metodología descriptiva basada en encuestas y entrevistas, donde preferentemente se utilizaron cuestionario y escalas como instrumentos de medición para las variables investigadas. Consideramos, además, descartar los estudios cualitativos ya que necesitamos resultados objetivos con respecto a las medidas estudiadas, pero acordamos hacer excepción en los artículos cualitativos o mixtos (cuantitativos-cualitativos) que investigaban las "barreras en inclusión laboral", ya que era relevante conocer las experiencias y percepción subjetiva que ellos tenían con respecto a su entorno laboral.

Otro punto a considerar fue que las estrategias de búsqueda en un comienzo fueron diseñadas con un enfoque solo en discapacidades físicas, pero debido a que fueron pocos los artículos que cumplieron con este criterio, aceptamos también artículos que consideraban múltiples discapacidades.

En relación al proceso de evaluación, fue realizado por dos evaluadores con la finalidad de comparar y discutir la aceptación de los artículos. Como muestra la figura 3, de los 143 artículos encontrados inicialmente, se descartaron 85 artículos por incompatibilidad de título, y 23 más por no relación con el tema tras revisión de resumen. De los 35 artículos restantes fueron removidos 16 y aceptados 19 según criterios de inclusión y exclusión, estos fueron leídos y se registró la información más relevante en una ficha bibliográfica (Anexo 3), la cual fue fundamental para dar cuenta que 2 de los artículos eran estudios con variables cualitativas, por lo que fueron excluidos de esta revisión sistemática. Los 17 artículos restantes fueron evaluados por cada revisor a través de la escala de calidad metodológica "QualSyst" de los cuales 5 fueron eliminados por no cumplir con el puntaje suficiente (Anexo 4 y 5). Finalmente 12 artículos fueron considerados para esta revisión.

Las estrategias de búsqueda muestran en la figura 3.

Figura 3: Diagrama de flujo de la metodología de búsqueda.



8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Los resultados de las variables muestran consistentemente el impacto que las acomodaciones laborales generan en las empresas y en las PcD, además de describir las barreras que se interponen en este proceso.

Considerando la variedad de temas que comprende esta revisión los resultados y discusión se dividen en 3 tópicos:

- Efectos de las acomodaciones laborales en PcD.
- Barreras en el proceso de inclusión laboral.
- Estimación de costos y beneficios (directos e indirectos) para las empresas que realizan inclusión laboral.

Del total de artículos seleccionados seis abordaron PcD múltiples (Leslie, et al., 2015; Shur, et al., 2014; Zoer, et al., 2013; Stoddard, 2006; Shartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2009) tales como: Físicas, cognitivas, psiquiátricas, y/o sensoriales y seis (Arthanat, et al., 2009; Budziszewki, et al., 2016; Shoppen, et al., 2001; Lexell, et al., 2017; Miller, et al., 2014; Soloviera, et al., 2011) abordaron sólo PcD físicas.

Los artículos se caracterizaron en 8 tablas, las cuales abordaron los temas “Efectos de las acomodaciones en PcD múltiples y físicas” (Tablas 1 - 2), “Percepción de barreras en PcD múltiples y física” (Tablas 3 - 4), y “Costo-beneficio de las acomodaciones a PcD múltiples y físicas” (Tablas 5 - 8). Además, cabe destacar que debido a que los resultados sobre el tema “costo-beneficio” era muy amplios se hicieron dos tablas separadas para exponer con detalle los resultados de todas las medidas (Tablas 7 - 8).

8.1 Efectos de las acomodaciones laborales en PcD.

A continuación se presentan los resultados y discusión referentes al tema Efectos de las acomodaciones laborales en PcD. Los resultados de los 5 artículos (Leslie, et al., 2015; Schur, et al., 2014; Arthanat, et al., 2009; Budziszewki, et al., 2016; Shoppen, et al., 2001) se detallan en las tablas 1 y 2 para PcD múltiples y físicas respectivamente.

- Tabla 1: Efectos de las acomodaciones laborales en PcD múltiples.
- Tabla 2: Efectos de las acomodaciones laborales en PcD física.

Tabla 1: Efectos de las acomodaciones en PcD múltiples.

Autor	Muestra	Diseño de estudio	Tipo de discapacidad/acomodación	Variable independiente	Variable dependiente	Metodología	Resultados relevantes
Leslie, et al. (2015)	n= 746 trabajadores. (142 hombres, 603 mujeres).	Descriptivo comparativo.	-Física, cognitiva. (EM) -1, 2,3.	-Tipo de trabajador: (1) Trabajadores que reciben acomodación. (2) Trabajadores que no reciben acomodación.	-CDV -Probabilidad de rotación. -Satisfacción laboral.	Se realizó una encuesta que consultaba sobre la cantidad/ gravedad de síntomas, CDV (QOL), probabilidad de rotación (escala 1-5) y satisfacción laboral de empleados con EM. Finalmente se comparan los resultados entre los empleados con EM que recibieron acomodaciones y los que no.	(-) Los sujetos que recibieron acomodaciones presentaron significativamente mayor cantidad/ gravedad de síntomas, una CDV significativamente más baja, y mayor probabilidad de rotación. (+) La satisfacción laboral no presentó diferencias significativas.
Schur, et al. (2014)	n=5.303 trabajadores. (293 PcD y 5010 PsD).	Descriptivo de correlación.	-Física, sensorial, cognitiva. -1,2,3	Estado de solicitud de acomodación. (concedida y no concedida)	-PAO -CO -Satisfacción laboral -Probabilidad de rotación.	Se realizó una encuesta que consultaba sobre el estado de solicitud, tipo de acomodación otorgada, PAO, CO (escala 1-5), satisfacción laboral (escala 1-7), y probabilidad de rotación (escala 1-3) de PcD y PsD. Finalmente se comparan los resultados según el estado de solicitud de la acomodación y entre las PcD y PsD.	(+) Las PsD con solicitud concedida tuvieron mejor PAO, CO, satisfacción laboral y menor probabilidad de rotación que aquellos a quienes se les denegó su solicitud. Para las PcD los resultados fueron similares, sin presentarse diferencias significativas entre ambos grupos.

Siglas tabla 1: n: número; EM: Esclerosis múltiple; CDV: Calidad de vida; QOL: The quality of life scale; PcD: Persona con discapacidad; PsD: Persona sin discapacidad; PAO: Percepción de apoyo organizacional; CO: Compromiso organizacional.

Tabla 2: Efectos de las acomodaciones en PcD físicas.

Autor	Muestra	Diseño de estudio	Tipo de discapacidad/ acomodación	Variable independiente	Variable dependiente	Metodología	Resultados relevantes
Arthanat, et al. (2009)	n= 70 usuarios de PWC. (28 hombres y 42 mujeres)	Descriptivo, estudio de casos.	-Física. -1 (a)	-Entorno (Hogar Trabajo, comunidad aire libre) -Interacción usuario-PWC (Facilidad de uso, comodidad, seguridad)	-Nivel de usabilidad (1=muy baja, 2= baja, 3= moderada, 4= alta, 5= muy alta).	Se aplica el instrumento USAT-WM, 4 subescalas evaluaban la usabilidad en entornos específicos y las 3 la interacción usuario-silla de ruedas. Finalmente se calculó la usabilidad media para cada variable.	(+) La usabilidad en el lugar de trabajo fue la más alta de todos los entornos. La usabilidad general en facilidad de uso, los asientos y la seguridad de las PWC oscilaron entre usabilidad alta a muy alta, sin embargo, un grupo considerable tuvo problemas posturales y de equilibrio.
Budziszewski, et al. (2016)	n=2 Trabajadores (1 hombre, 1 mujer)	ECE pre-test/post-test	-Física (Limitación de movilidad MMSS derecha). -1 (b)	-Tiempo. -Nro. De movimientos de mano derecha. - Nro. De movimientos cabeza-tronco.	-Eficiencia -Comodidad física	Se sometió a dos trabajadores a un entorno de trabajo virtual que simulaba un puesto laboral de anillado de tapas. El trabajo se divide en 4 tareas que fueron grabados y analizados para medir las variables. Finalmente se realizaron las acomodaciones pertinentes para comparar los resultados pre y post intervención.	(+) En la tarea 1 hubo mejoras significativas en la comodidad de los sujetos, pero no en eficiencia. Mientras que en las tareas 2, 3 y 4 hubo mejoras significativas tanto en eficiencia y comodidad, siendo la tarea 4 la que obtuvo las mejoras más altas con solo reemplazar la apertura manual por un mecanismo activado.
Schoppen, et al. (2001)	n = 652 amputados de MMII.	Descriptivo comparativo	Física (amputación). -1,2	-Estado de empleo. (Empleado y desempleado)	-Estado de salud.	Se realizó un cuestionario que consultaba sobre el estado laboral, tipos de acomodaciones realizadas, y estado de salud de los sujetos (RAND-36). Los resultados de este cuestionario se compararon entre la población holandesa sana, población amputada empleada y desempleada.	(+). La población desempleada puntuó más bajo que la población sana en todas las subescalas del RAND-36, pero no fue así para la población empleada, ya que demostró una mejor salud emocional y mental que la población sana. Las acomodaciones fueron un factor determinante para seguir trabajando

Siglas tabla 2: n: número; PWC: Power Wheelchair; USAT-WM: Usability Scale for Assistive Technology; ECE: Estudio cuasi experimental; MMSS: Miembro superior; MMII: Miembro inferior; RAND-36: Escala para estado de salud.

De acuerdo a las definiciones utilizadas por empresas líderes en recursos humanos, la empresa moderna se hace parte del progreso no solamente desde el aspecto económico al dar trabajo y producir bienes, sino que trasciende a aquello incorporando a su ámbito de acción aspectos valóricos reflejados en una preocupación por el trato justo, la dignidad, el confort, el desarrollo y satisfacción general de sus trabajadores (Zondek, 2015).

Considerando lo anterior, en esta revisión sistemática, fue importante conocer si las PcD logran experiencias positivas luego de las acomodaciones laborales implementadas en el proceso de inclusión laboral, las cuales fueron evaluadas con diversas medidas relacionadas al bienestar personal de los empleados.

Con objeto de organizar los resultados y discusión dividimos los efectos de las acomodaciones en 3 tipos: (1) Efectos en el bienestar integral (CDV y estado de salud), (2) Efectos en el bienestar laboral (satisfacción laboral, probabilidad de rotación, CO y PAO) y (3) Efectos relacionados al desempeño laboral (comodidad física, eficiencia, usabilidad).

8.1.1 Efectos en la CDV y el estado de salud.

Según la OMS la CDV es un concepto determinado por el estado físico, psicológico, creencias personales, relaciones sociales y con el medio ambiente. Así también, la salud la define como el estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente ausencia de enfermedad o dolencia, en la cual, además, inciden aspectos no médicos tales como: El desempleo, el nivel de ingreso, educación, los estilos de vida, y el medio ambiente (OMS, 1948).

Como podemos apreciar ambos son conceptos diferentes, pero se asemejan en que son constructos complejos determinados por diversos factores y que están directamente relacionados el uno del otro.

Para tratar de abordar la complejidad de CDV en el ámbito de las ciencias de la salud se empleó el concepto de “Calidad de Vida Relacionada con la Salud” (CVRS), concepto que ha sido especialmente beneficioso en describir el impacto de la enfermedad en la vida de los pacientes y en evaluar la efectividad de sus tratamientos (Martín y Stockler, 1998), lo cual es especialmente importante en las personas con enfermedades crónicas, quienes deben convivir con una condición médica permanente.

Dentro de los aspectos importantes que intervienen en la CDV y estado de salud de las personas está el trabajo, debido a que constituye uno de los principales elementos de inclusión social de las personas, provee de seguridad personal y familiar permitiendo la visualización de futuro y la realización de proyectos (SENADIS, 2014). En este sentido al no disponer de un empleo, las

personas además de perder su fuente de ingresos, ven amenazadas la realización de proyectos que garanticen su autonomía.

Como sabemos las PcD se encuentran en desventaja desde el punto de vista del acceso al mercado laboral, lo cual puede repercutir en sus niveles de CDV y estado de salud. Por lo que sería de esperar que las acomodaciones laborales en las PcD mejorasen estas dos medidas.

Shoppen, et al., (2001), comparó el estado de salud de una población de referencia sin discapacidad, con una población de pacientes amputados de pierna, donde incluyó a PcD y PsD. El instrumento utilizado fue el cuestionario RAND-36 el cual midió la percepción de salud en 9 ítems: (1) Funcionamiento físico, (2) Funcionamiento social, (3) Restricciones físicas, (4) Restricciones emocionales, (5) Salud mental, (6) Vitalidad, (7) Dolor, (8) Estado de salud general y (9) Cambios en salud.

Al comparar la población de amputados desempleados con la población de referencia sana estos puntuaron más bajo en todas las sub-escalas del RAND-36, no siendo así para la población que se encontraba empleada, ya que estos obtuvieron puntuaciones más bajas solo en aquellas sub-escalas que evalúan el funcionamiento físico, mientras que en aquellas como la restricción del rol emocional ($X = 90,9$, $SD = 24,5$) / ($X = 84,4$, $SD = 32,1$, $p < 0,001$) y la salud mental ($X = 79,2$, $SD = 15,0$) / ($X = 76,8$, $SD = 18,9$, $p < 0,01$) los resultados fueron significativamente mejores.

Si bien este artículo no relacionaba directamente la implementación de acomodaciones con el estado de salud, sino el estado de empleo con el estado de salud, más de la mitad (58%) de los que se encontraban empleados mencionaron que las acomodaciones fueron un factor determinante para seguir trabajando, además aproximadamente un tercio (34%) de los que se encontraban desempleados afirmaron que podrían haber continuado trabajando si se les hubiese hecho las acomodaciones necesarias.

Por otra parte, los resultados no fueron favorables en el estudio de Leslie, et al., (2015), ya que los efectos en la percepción de CDV no presentaron mejoras. El estudio comparó los niveles de CDV entre trabajadores con esclerosis múltiple (EM) que recibieron y que no recibieron acomodaciones laborales. Se utilizó la escala "The Quality of Life" (QOL) donde se evaluaron 7 elementos; (1) Desarrollo social, (2) Vida familiar, (3) Recreación, (4) Desarrollo intelectual y educacional, (5) Actividades de la vida diaria, (6) Experiencias románticas, (7) Expectativas y esperanzas para el futuro. Las puntuaciones finales de la escala demostraron que aquellos que utilizaron acomodaciones laborales percibieron niveles significativamente más bajo en CDV ($X = 32.7$, $SD = 9.14$) que aquellos que no usaron acomodaciones ($X = 35.6$, $SD = 9.3$; $t(742) = 4.22$, $p < 0.000$).

Un punto a considerar en este estudio, es que aquellos que cursaron etapas progresivas y de mayor deterioro cognitivo (43.8%) de la enfermedad, fueron significativamente más probable de solicitar el uso de acomodaciones que aquellos que informan una etapa recidivante ($\chi^2(4) = 15.29$, $p = 0.004$) y sin alteraciones cognitivas (35.6%; $\chi^2(1) = 3.81$, $p = 0.05$). Sumado a esto, Abraham,

et al., (1997), sostiene que los trastornos cognitivos y la mayor cantidad de síntomas relacionados con la Esclerosis múltiple (EM) se asocia con un estado funcional reducido y un impacto negativo en el funcionamiento personal, ocupacional y social de la persona, por lo cual la consecuencia de los efectos negativos en la CDV pueden ser más atribuibles a las etapas progresivas de EM en que se encontraba el grupo que recibió acomodaciones y no, a que las acomodaciones no generarán efectos positivos en su CDV.

Es importante tener en cuenta, además, que las medidas CDV y estado de salud son conceptos multidimensionales que incorporan varias áreas de la vida y no solo aspectos relacionados al trabajo y las acomodaciones laboral, por lo que existe la posibilidad de que una puntuación deficiente en las sub-escalas no relacionadas a la condición laboral va a intervenir negativamente en los resultados de estas medidas.

En relación a los efectos positivos en el estado de salud se corrobora la importancia de las acomodaciones para reintegrar o conservar un empleo y generar mejoras en salud mental y participación social de las PcD (amputación de pierna). Si bien al igual que en la variable CDV son muchos los factores que influyen en determinar el estado de salud, se comprueba que el estar empleado contrarresta los malos resultados atribuibles a las deficiencias físicas y contribuye a una mejor puntuación final del estado de salud.

8.1.2 Efectos en la satisfacción laboral, probabilidad de rotación, PAO y CO.

Existen varias medidas que valoran las percepciones de la actividad laboral dentro de una organización. En esta revisión se consideraron las percepciones de las PcD para 4 medidas relacionadas a este tema: (1) Satisfacción laboral, (2) Probabilidad de rotación, (3) PAO (4) CO.

Es especialmente importante conocer el resultado de estas medidas en el caso de las PcD, ya que este grupo tiene condiciones y necesidades particulares que se deben solventar para lograr su satisfacción y permanencia en el entorno laboral. Para enfrentar estas necesidades se deben otorgar las adaptaciones necesarias en el espacio de trabajo, e incorporar herramientas accesibles tales como la sensibilización del personal y cambios en las políticas y normas (OIT, 2007).

La Satisfacción Laboral es una de las medidas más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional, y se ha convertido en los últimos años en un tema de gran atención para algunos investigadores. Esta creciente atención es debida a las mejoras en la disminución de la rotación, los ausentismos, y la mayor productividad. Por el contrario, si las PcD, se encuentran insatisfechas con sus trabajos puede generar abandono de sus labores, trayendo consigo problemas económicos y sociales tanto para el individuo como para sus familias y la empresa (López, 2016).

En cuanto a la PAO Rhoades y Eisenberger (2002), sostienen que influye sobre la mejora de la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados. Esto se debe a que favorece el sentido de reciprocidad, satisface las necesidades sociales de autoestima, afiliación e identidad social, que hace sentir a los empleados como una parte importante de la organización. También está relacionado con el apego que siente el trabajador por la organización, puesto que favorece que se formen expectativas de recompensa ante el esfuerzo realizado y fomenta un mayor CO, en el que se asumen como propios los logros y pérdidas de la empresa.

Otros autores sostienen que el PAO además de relacionarse con la satisfacción laboral, lo hace también con la reducción de la rotación. Por ejemplo, Cho, et al., (2009), destacan que la PAO es un predictor significativo de la intención conductual de los empleados para abandonar la empresa, lo que implica que altos niveles de PAO favorecen la intención de permanencia, mientras que los bajos niveles están relacionados con la intención de abandono.

En este contexto las acomodaciones laborales en su función de entregar el apoyo necesario para que los empleados puedan realizar sus labores, estarían relacionadas a una mejor PAO de los trabajadores hacia la empresa, lo cual implicaría a la vez, un mejor CO, satisfacción laboral, y una menor probabilidad de rotación de las PcD, por lo que podríamos considerar que la entrega de acomodaciones genere un efecto positivo en todas estas medidas también.

Schur, et al., (2014), para comprobar esto, incluye a PcD y PsD en su estudio y compara los efectos de las acomodaciones entre trabajadores con solicitud de acomodación concedida y negada. Los resultados fueron positivos ya que para las PsD que recibieron acomodaciones tuvieron PAO ($B = .147, p < .01$), CO ($B = .091, p < .01$), y satisfacción laboral ($B = .097, p < .05$) más altas que aquellos que se les negó la solicitud ($B = -.744, p < .01$; $B = -.656, p < .01$; $B = -.724, p < .01$), además presentaron una menor probabilidad de rotación ($B = .681, p < .01$).

Este comportamiento fue similar entre las PcD, si bien las PcD que se le otorgo acomodaciones laborales presentaron valores menores en PAO ($B = .154, p < .01$), CO ($B = .091, p < .01$), satisfacción laboral ($B = .288, p < .05$), y mayores en probabilidad de rotación ($B = .026, p < .01$) que las PsD, finalmente las diferencias no lograron ser significativas.

Por otra parte, Leslie, et al., (2015), también evaluó la probabilidad de rotación y satisfacción laboral en su estudio, donde los resultados, al igual que en la CDV, no reflejaron mejoras significativas. La probabilidad de rotación en PcD que no recibieron acomodaciones fue significativamente menor ($X = 3.63, SD = 1.22$) que aquellos que utilizaron acomodaciones ($X = 4.17, SD = 1.05$); $t(563) = 6.01, p < .000$), mientras que en la variable satisfacción laboral no se presentaron diferencias significativas ($t(713) = 0.959, p = .338$).

Si consideramos los efectos positivos en la entrega de acomodaciones, se destaca que las PcD a pesar de encontrarse en desventaja laboral, lograron

resultados muy similares en comparación a las PsD, lo cual demuestra la efectividad que tuvieron las acomodaciones en estos empleados.

Si bien Schur, et al., (2014), presenta las diferencias no significativas entre ambos grupos como positivas, Nishii y Bruyere (2009), sostiene que las diferencias entre PcD y PsD se da sólo en algunos lugares de trabajo, y no en aquellos con climas más inclusivos, demostrando que los resultados podrían ser iguales o mejores en las PcD si las acomodaciones se acompañarán siempre de una cultura corporativa inclusiva que apoye y comprenda a las PcD.

Con respecto a los resultados no favorables que obtuvieron las PcD (EM) es bueno destacar que a pesar de que la mayoría de los integrantes de este grupo se encontraban en etapas progresivas de EM, por consiguiente, con un estado de salud más deficiente y mayor dificultad para realizar el empleo, las diferencias en satisfacción laboral no fueron significativas entre ambos grupos. Esto refleja que las acomodaciones lograron atenuar el impacto negativo que generan los síntomas de EM en el trabajo, lo cual desde nuestro punto de vista es un efecto positivo.

Otro aspecto a considerar es que la intensidad de los síntomas de la EM puede obstaculizar la implementación de adaptaciones en el trabajo, Rumrill, et al., (2013), encontraron que las adaptaciones relacionadas con el funcionamiento cognitivo como las modificaciones más difíciles de implementar en el lugar de trabajo. Esto podría ser la causa de que las acomodaciones no se implementaran correctamente, lo cual contribuiría a los bajos niveles de satisfacción laboral y

mayor probabilidad de rotación en estos trabajadores, generando que las acomodaciones no se percibieran como positivas.

Sumado a lo anterior un estudio a personas con EM que estaban empleadas en varias instituciones descubrió que la discriminación era una de sus preocupaciones más importantes. Principalmente, a los encuestados les preocupaba que los empleadores no conocieran las necesidades de adaptaciones que requieren las personas con EM (Sweetland, et al., 2007). Esto sería una razón que podría justificar la mayor probabilidad de rotación que tuvieron estos trabajadores, aun siendo adaptados en sus trabajos.

8.1.3 Efectos en comodidad física, eficiencia y usabilidad.

En este apartado se exponen la experiencia de las PcD con adaptaciones del entorno físico y tecnología asistencial en el trabajo. Se evaluaron medidas relacionadas al desempeño de las PcD física tales como; comodidad, eficiencia, y usabilidad en tecnología de asistencia.

Los empleadores a menudo han expresado reacciones negativas en relación al desempeño que puedan tener las PcD, refiriéndose a que sus aptitudes físicas no les permiten ser lo suficientemente productivos en su actividad laboral. Considerando esta preocupación por las aptitudes y la productividad del trabajador, es fundamental que a las PcD se les asigne un tipo de trabajo apto a

sus condiciones, de lo contrario, se corre el peligro de que estas personas no logren realizar su trabajo de una manera óptima.

En relación la medida de usabilidad, Hassan y Martín (2005), la definen como el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos. Por lo cual la usabilidad es un indicativo de la participación y el desempeño que tendrá el usuario en la actividad realizada, en este caso el trabajo.

Arthanat, et al., (2009), en su estudio evaluó la usabilidad de las sillas de ruedas eléctricas (PWC) que PcD utilizaban en diferentes contextos de la vida diaria, entre ellos el ambiente laboral. El instrumento utilizado fue la escala de Usabilidad para Tecnología de Asistencia (USAT), la cual tenía 7 categorías, 4 de ellas evaluaban la interacción usuario - silla de ruedas - ambiente, considerando la influencia de factores ambientales y contextos ocupacionales específicos como: El hogar, trabajo, aire libre y la comunidad, mientras que las otras 3 sub-escalas evaluaron la interacción usuario-silla de ruedas en términos de facilidad de uso, comodidad y seguridad percibida por los usuarios.

Cuando se evaluó la usabilidad de los participantes que se encontraban trabajando la mayoría informó una alta usabilidad de sus PWC para llegar al lugar de trabajo y desplazarse en él. En particular, el 85.2% reconoció que el lugar de trabajo era accesible a muy accesible para la movilidad con su PWC y al comparar con los demás contextos de ocupación, el lugar de trabajo fue el que tuvo mayores niveles de usabilidad ($X = 4.32$, $SD = 0.59$, $n = 27$). Si bien la usabilidad fue

considerada buena en las PWC, un grupo importante informó que la estación de trabajo era poco accesible (44.4%) y muy inaccesible (7.4%), describiendo las barreras físicas como la principal causa de la poca usabilidad en este lugar.

Los resultados muestran que las PcD al utilizar la tecnología de asistencia adecuada pueden dar competitividad en el lugar de trabajo y aumentar su independencia en actividades laborales, pero esto no va a depender sólo de la calidad del equipo de asistencia, sino que también de las barreras que se le presenten en el lugar/estación de trabajo y del apoyo que reciban para enfrentar estas barreras. También es bueno rescatar que la usabilidad de las PWC es mejor en el trabajo que en otros contextos, por lo que sería más fácil de lo que se piensa acomodar a una PcD en el ambiente laboral que en otros contextos de la vida cotidiana.

Por otra parte, y dejando de lado la evaluación del ambiente, los resultados en la relación usuario-tecnología de asistencia mostraron que la mayoría de los participantes calificaron sus PWC como fáciles de manejar, cómodas, y seguras ($X = 4.25$, $SD = 0.54$; $X = 4.36$, $SD = 0.69$; 4.32 $X = SD = 0.56$ respectivamente), no obstante una proporción significativa de participantes informó dificultad para realizar los alcances y control postural (52.8%), además informaron haber experimentado algún tipo de accidente (42%).

Con respecto a lo anterior, es cierto que la tecnología de asistencia es un recurso útil en el proceso de acomodación, pero no es el único recurso para lograr la plena participación laboral de las PcD, es importante que el proceso de

acomodación esté adherido a un equipo multidisciplinario capacitado en encontrar las tecnologías de asistencia que mejor se adapten a las necesidades de los usuario, y que además entreguen capacitación necesaria para la utilización de los dispositivos de asistencia. La tecnología de asistencia puede entonces mejorar las capacidades del empleado, pero la capacitación en el lugar de trabajo los refuerza y fortalece (Matheus y Rincón, 2006), por tanto, el conjunto de ambas cosas permitirá maximizar la autonomía y seguridad de la PcD, en este caso permitiéndole un buen desempeño laboral.

Budziszewski, et al., (2016), también presenta los resultados en acomodaciones del entorno físico de trabajo, en este caso fue para pacientes con limitación de movilidad de la extremidad superior derecha, utilizando un método de realidad virtual con el objetivo de lograr un ambiente de trabajo seguro y cómodo, que establezca una relación óptima entre el espacio de trabajo y la PcD.

Para conocer si se cumplían los objetivos se evaluó el número de movimientos de la mano-eje axial y el tiempo en cada tarea del ciclo de trabajo, con la finalidad de determinar la comodidad y eficiencia de las PcD antes y después de la acomodación. Los resultados obtenidos fueron favorables en las cuatro tareas que involucra el ciclo de trabajo, en cuanto a la eficiencia 3 de las tareas obtuvieron mejoras significativas, mientras que en comodidad física todas las tareas fueron significativamente mejores.

Este estudio no demuestra si una PcD puede tener un desempeño igual o mejor que un PsD, pero sí refuerza que un ajuste ergonómico en el espacio físico

de su estación de trabajo aumenta la comodidad y eficiencia de la PcD. Sin acomodaciones laborales el desempeño y la competencia de una PcD probablemente esté en mayor desventaja que las de una PsD.

Dentro de los artículos este último es el único que utiliza una metodología experimental post-test evaluando los eventuales cambios que se presentan en sujetos luego de someterlos a una intervención de acomodación, generando una valoración más real sobre el impacto de las acomodaciones. Debido a esto, es sugerente que los 4 artículos restantes hubiesen utilizado un diseño experimental post intervención, esto entregaría una mayor confiabilidad en las relaciones de causa y efecto de las variables.

Si bien es importante comprobar el bienestar subjetivo de las PcD, la productividad del factor humano es fundamental en el logro de los objetivos de las organizaciones, desempeño económico y permanencia en el tiempo (Robbins y Judge, 2009). Por esta razón faltan más investigaciones que demuestran a los líderes de las organizaciones cuán eficientes y productivos puede llegar ser las PcD luego de ser acomodados en sus trabajos.

8.2 Percepción de barreras en el entorno laboral de PcD.

A continuación se presentan los resultados y discusión referentes al tema “Percepción de barreras en el entorno laboral de PcD”. Los resultados de los 4

artículos (Zoer, et al., 2013; Stoddard, 2006; Lexell, et al., 2017; Miller, et al., 2014) se detallan en las tablas 3 y 4 para PcD múltiples y físicas respectivamente.

- Tabla 3: Percepción de barreras de PcD múltiples.
- Tabla 4: Percepción de barreras de PcD física.

Tabla 3: Percepción de barreras en PcD múltiples.

Autor	Muestra	Diseño de estudio	Tipo de discapacidad/ acomodación	Tipo de barrera	Metodología	Resultados relevantes
Zoer, et al. (2013)	n = 46 Trabajadores (31 hombres y 15 mujeres)	ECE pre-test/post-test.	Física, sensorial, cognitiva. - 2(a)	-Organizacional -Social	Se realizaron evaluaciones para conocer la relación capacidades/ demandas físicas y psicosociales, utilizando los instrumentos EK y MELBA respectivamente. Los resultados fueron el número y tipo de actividades sub-cargadas, coincidentes y sobrecargadas por empleado, según si las demandas eran menores, coincidentes o mayores que sus capacidades.	(+, -) Se demostró que los Trabajadores no tuvieron tendencia a la sobrecarga física (n=25 sin sobrecarga en ninguna actividad), pero si a la psicosocial (n = 43 con sobrecarga en 1 o más actividades). La sobrecarga física más frecuente fue el levantamiento regular y la psicosocial fue la resistencia (rendimiento laboral a largo plazo), control crítico y cuidado.
Stoddard. (2006)	n = 41 trabajadores y empleadores. (20 usuarios PAS – 21 empleadores)	Descriptivo, estudio de caso.	Física, sensorial, cognitiva. -2	-Organizacional -Social	Se realizaron entrevistas semiestructuradas de 30-60 min de duración para empleadores y usuarios PAS. La primera parte de la entrevista se centró en una serie de descriptores y la segunda parte en el uso de PAS, procedimientos utilizados, y barreras para su implementación.	(-) Los sujetos afirmaron una actitud poco cooperativa por parte de los compañeros de trabajo, afirmando que no tenían disposición a ayudarlos y solo lo hacían por obligación. En relación con la gestión de acomodaciones un 35% de los usuarios afirmaron que hubo una demora en la entrega de servicios PAS, informando un período de espera de entre 2 semanas hasta 9 meses.

Siglas tabla 3: n: número; ECE: Estudio cuasi experimental; EK: Ergo-Kit; MELBA:Perfiles característicos para la integración de personas con discapacidad en el trabajo; PAS: Personal assistance services.

Tabla 1: Percepción de barreras en PcD física.

Autor	Muestra	Diseño de estudio	Tipo de discapacidad/ acomodación	Tipo de barrera	Metodología	Resultados relevantes
Lexell, et al. (2017)	n = 9 trabajadores (8 hombres, 1 mujer)	Descriptivo, estudio de caso.	-Física (Patología neuromuscular) -1,2,3	-Personal -Organizacional -Social	Se evaluó los factores personales, físicos y psicosociales que intervenían en la continuidad de trabajo de los sujetos. Esto por medio de los instrumentos WRI y WEIS. Los instrumentos tenían una parte cuantitativa con un sistema de puntuación de 4 puntos por pregunta, con esto se calculó la mediana y la media por cada ítem de los instrumentos. En la parte cualitativa fueron transcritas las experiencias más relevantes.	(-) En el WRI el ítem que fue calificado como principal barrera fue las 'rutinas diarias' (X=3; n=5) mientras que en el WEIS fueron; las "demandas de tareas" (X=3; n=5) y "comodidades físicas" (X=3; n=3). En la parte cualitativa del WRI se nombró la imposibilidad de realizar repetición de tareas, ajustes menores en el trabajo e incertidumbre sobre su futuro laboral, mientras que en WEIS se nombraron problemas de accesibilidad y malas actitudes de los compañeros y empleadores.
Miller, et al. (2014)	n=33 trabajadores (15 hombres, 18 mujeres)	Descriptivo, estudio de caso.	-Física (limitación de la movilidad) -1,2,3	-Personal -Organizacional -Social	Se realizaron entrevistas semiestructuradas cualitativas a PcD, las cuales consultaban sobre los factores personales, físicos, sociales y organizacionales que dificultan la adquisición y satisfacción con el empleo.	(-) Como barrera personal nombraron la falta de disciplina, voluntad, autoestima y actitud positiva. En referencia a las barreras del entorno físico, nombraron principalmente; la falta de estacionamientos, accesibilidad en las entradas al edificio, rutas, y baños. (+) Dentro de las políticas en el lugar de trabajo recalcaron la importancia del horario de trabajo flexible y no consideraron las relaciones interpersonales como barrera.

Siglas tabla 4: n: número; WRI: Work Role Interview; WEIS: Work Environment Impact Scale; PcD: Persona con discapacidad.

Como dijimos en el apartado barreras a la inclusión laboral; los tipos de barreras se les clasifica en: (1) Barreras relacionadas a la PcD (2) Barreras relacionadas a las empresas, y (3) Barreras sociales. Es por eso que los resultados y discusión sobre esta temática la organizamos en función de esta clasificación.

8.2.1 Barreras de la PcD.

McFadden, et al., (2010), afirman que la evaluación de la capacidad funcional (ECF) no puede captar plenamente la capacidad de un trabajador para realizar tareas laborales. Por lo tanto, es lógico pensar que otras pruebas que evalúan el aspecto psicosocial del trabajador y el impacto del ambiente en el trabajo se deben combinar con este tipo de evaluación.

Con respecto a lo anterior, Lexell, et al., (2017), para completar la evaluación de los trabajadores con patologías neuromusculares utilizó los instrumentos WRI (Entrevista de rol de trabajo) y WEIS (Escala de impacto en el ambiente de trabajo) con la finalidad de conocer los factores personales y ambientales que intervienen en la continuidad del trabajo.

En relación a las barreras de las PcD, el WRI busco conocer la percepción del rol que tenían en su trabajo. En esto identificaron que las “rutinas diarias” ($X = 3$; $n = 5$) y la “influencia de los otros roles” ($X = 2$; $n = 3$), eran los factores que más generaban barreras personales. Además, en la sección cualitativa del WRI los empleados nombraron: La imposibilidad de realizar repetición de tareas, ajustes

menores en el trabajo (técnicas compensatorias, pausas, cambios de postura), y la incertidumbre sobre el futuro laboral (Lexell, et al., 2017), como factores que generaban gran preocupación en ellos.

Por otra parte, Miller, et al., (2014), también detalla este tipo de barreras demostrando que los trabajadores tenían preocupación por las demandas físicas excesivas (12.5%), la dificultad para transportarse (12.5%), y temor a que los empleadores no les otorgaran las acomodaciones necesarias (30.3%). Además, consideraron una serie de actitudes como barreras personales, entre ellas: La falta de disciplina y voluntad, la baja autoestima y pesimismo.

Según lo reportado por los participantes considerados en los estudios, las barreras personales no son menores, y comúnmente se relacionan con actitudes y temores que no favorecen su participación en la sociedad. Sin lugar a duda, la dependencia evidencia su propia debilidad y la autonomía personal parece un reto casi imposible, que los conduce a una baja autoestima y aparición de actitudes autodestructivas (Díaz y García, 2018).

A lo anterior suele unirse el entorno, la marginación social de la discapacidad y los problemas de acceso (educación, trabajo, cultura) que los deja con la sensación de no pertenecer a nada, por lo que la apatía, el aislamiento y el resentimiento, se convierten en un modo habitual de vida, donde la autoestima y los deseos de superación dejan de ser necesarios.

Los hechos demuestran que un gran obstáculo para la inclusión es intentar hacerlo solo, es por ello que la inclusión laboral es un trabajo en cadena, donde la terapia psicológica en PcD es fundamental a la hora de conseguir la autonomía y autoestima necesaria para un buen desempeño laboral.

8.2.2 Barreras Organizacionales.

En este apartado analizamos específicamente las barreras relacionadas con la cultura organizacional de las empresas. Según las barreras descritas por los artículos son 3 los tipos que se describen: (1) Barreras del ambiente físico (2) Barreras de las políticas y prácticas empresariales, y (3) Barreras en las relaciones interpersonales.

8.2.2.1 Barreras del entorno Físico.

Las barreras físicas son las relacionadas a la accesibilidad de los ambientes en que se deben desenvolver las PcD. Lexell, et al., (2017), a través del instrumento de medición WEIS, establece que dentro de las barreras ambientales más frecuentes están las "demandas de tareas" ($X = 3$; $n = 5$) y "comodidades físicas" ($X = 3$; $n = 3$), las cuales están directamente relacionadas con el ambiente físico de las personas.

Así también, en relación a los resultados de la entrevista cualitativa del WEIS los encuestados detallaron como frecuentes los problemas de accesibilidad al aire libre, y en el lugar/estación de trabajo, afirmando que estos generaban mayor agotamiento durante la jornada laboral y que por esta causa debían rechazar los trabajos que no cumplían con accesibilidad.

Miller, et al., (2014), también hace referencia a las barreras del entorno físico, nombrando como más comunes la falta de estacionamientos y la falta de

accesibilidad en las entradas del edificio, rutas, y baños. Sumado a esto, también hace referencia a las dificultades con el transporte, sobre todo aquellos que debían depender de otras personas (35%) (Familiares, amigos y compañeros de trabajo, transporte público), ya que sentían que dependían de terceros para llegar a su trabajo.

Como podemos ver una de las discriminaciones que más afecta a este colectivo es la falta de accesibilidad a los distintos entornos, productos y servicios; y por ello términos como «Supresión de barreras» o «Diseño para Todos» han pasado a ser de uso común.

La importancia y necesidad de aumentar el nivel de accesibilidad (física, sensorial, cognitiva) de los espacios, productos y servicios no se deriva de una sola causa principal y poderosa, sino de una combinación de razones que se basan en cuatro argumentos: (1) El ético-político (no discriminación), (2) El legal normativo (exigencia legal), (3) El demográfico (aumento de beneficiarios) y (4) El económico (rentabilidad social) (Alonso, F. 2017).

En consecuencia, la accesibilidad hoy es imprescindible para conseguir la igualdad de oportunidades y con esto la inclusión laboral efectiva. Este avance, no sólo se manifiesta en eliminar las barreras físicas del entorno, sino que debe basarse principalmente en implementación de leyes y programas que complementen la concientización social y la no discriminación (López, F. 2007).

8.2.2.2 Políticas y prácticas empresariales.

Las políticas y prácticas de la empresa, están influenciadas por la cultura organizacional y tienen un efecto directo sobre el trato que reciben las PcD (Stone y Colella, 1996).

Dentro de las políticas en el lugar de trabajo, las PcD recalcaron la importancia del horario de trabajo flexible, el uso de días de vacaciones por días de enfermedad, y el uso de días de enfermedad para asistir a citas médicas (Miller, et al., 2014). Pero Lexell, et al., (2017), afirmó que estos facilitadores no siempre estaban presentes, ya que los empleadores se desentendían a sus necesidades de acomodación, principalmente ante la posibilidad de organizar el horario de trabajo, sumado a esto Stoddard, (2006), afirma que la gestión de los Servicio de asistencia personal (PAS) fue lenta (35%), y que algunos tuvieron un periodo de espera de hasta 9 meses luego de realizada la solicitud.

Por otro lado, Zoer, et al., (2013), realiza en su estudio una comparación entre las capacidades de las PcD y las demandas del puesto de trabajo. La evaluación la realizó con los instrumentos EK (Ergo-Kit), y MELBA (Escala de perfiles característicos para la integración de PcD en el trabajo), para las condiciones físicas y psicosociales respectivamente. Los resultados detectaron barreras con respecto a sobrecargas físicas y psicosociales, pero en general hubo más tendencia a la sobrecarga psicosocial que a la física, ya que más de mitad de los trabajadores (n = 25) no fueron sobrecargados en ninguna de las actividades

físicas evaluadas, pero en las características psicosociales casi todos los trabajadores (n = 43) mostraron sobrecarga en una o más actividades.

Con respecto a los resultados de los artículos se evidencia que las empresas no han creado puestos de trabajo que faciliten el acceso universal a cualquier persona, lo cual consciente o inconscientemente genera una discriminación hacia las PcD.

Sin embargo, las leyes de inclusión laboral, en los países donde se realizaron estos estudios, comúnmente exigen al empleador que afronte el ajuste del puesto siempre que este no le suponga una "inconveniencia excesiva", definido como una acomodación significativamente difícil de instalar o sumamente costosa. Pero la ambigüedad de los conceptos empleados no facilita la exigencia de dicha adaptación (Caballero, 2008).

Con respecto a la negación de ajustes razonables, los costos que puede suponer la empresa, no pueden pesar más, ni estar al mismo nivel que un derecho fundamental de las PcD, ya que el ajuste razonable es un derecho laboral. Así señala Cordero Gordillo (2011), "una cuestión tan importante como garantizar la igualdad de oportunidades de las PcD no se puede hacer depender de elementos economicistas y financieros". Además, este enfoque puede contribuir a reforzar la productividad y prestigio de la empresa como se demostrará en el apartado "Costo-beneficio de las acomodaciones laborales".

En definitiva, es necesario destacar cómo el diseño y la aplicación de las políticas de la empresa y el cumplimiento de la política nacional en materia de inclusión se traducen en prácticas favorables que previenen situaciones de discriminación (Alcover de la Hera y Pérez Torres, 2011).

8.2.3 Barreras en las relaciones interpersonales.

Una experiencia común a las PcD es la de enfrentarse a conductas y actitudes estigmatizadoras y, como otros factores psicosociales, este proceso se traduce en comportamientos interpersonales, de manera que las PcD, como grupo estigmatizado, pueden enfrentarse a malas interacciones con compañeros de trabajo, supervisores, clientes, usuarios, gerentes o directivos (Sayce, 2003).

En relación a estas barreras, Miller, et al., (2014), no consideró las relaciones interpersonales como una barrera, ya que las PcD presentaron experiencias positivas y un buen trato por parte de los compañeros de trabajo y empleadores. A diferencia, otros artículos como (Stoddard, 2006; Lexell, et al., 2016), lo consideraron una barrera refiriéndose a que la actitud del compañero de trabajo no era cooperativa, no tenían disposición a ayudarlos y si lo hacían era solo por obligación.

Las investigaciones previas muestran que las principales fuentes de apoyo social dentro del entorno laboral son los supervisores, los compañeros de trabajo y la organización en sí misma (Eisenberger, et al., 1986; LaRocco, et al., 1980). Este tipo de apoyo puede ser instrumental, al ayudar en la realización de las tareas, resolver dudas o facilitar las herramientas adecuadas de trabajo, y también emocional, mediante la expresión de empatía, cuidado, escucha y amistad (Beehr, et al., 2000). Es por lo anterior que las relaciones sociales positivas en los

contextos laborales contribuyen de manera significativa a prevenir y reducir el estrés en las PcD (Chadsey y Beyer, 2001).

Es así como se pone en evidencia que las malas relaciones interpersonales dentro de la empresa generan una gran barrera para la PcD, pudiendo afectar el desempeño y el bienestar de los trabajadores, de lo contrario si las relaciones son buenas ineludiblemente sería un facilitador para la inclusión laboral efectiva.

8.2.4 Barreras sociales.

El modelo social de la discapacidad se presenta como un nuevo paradigma del tratamiento actual de la discapacidad, con un desarrollo teórico y normativo; considera que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida sociales (Maldonado y Jorge, 2013).

La discapacidad en la sociedad se considera de forma negativa o problemática, y ha utilizado conceptos como estereotipo, prejuicio, estigma, incapacidad o discriminación (Alcover y Pérez, 2011). Desde esta nueva perspectiva, no vamos a detallar la evidencia en cuanto a barreras sociales, ya que implícitamente la discriminación se encuentra en toda barrera previamente nombrada.

8.3 Costos y beneficios de las empresas que practican inclusión laboral.

A continuación se presentan los resultados y discusión referentes al tema “Costos y beneficios de las empresas que practican inclusión laboral” para PcD múltiples y física. Los resultados de los 4 artículos (Schur, et al., 2014; Schartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2009; Soloviera, et al., 2011) se detallan en las tablas 5 - 8.

- Tabla 5: Costo-beneficio de las acomodaciones en PcD múltiples.
- Tabla 6: Resultados relevantes costo-beneficio en PcD múltiples.
- Tabla 7: Costo-beneficio de las acomodaciones en PcD física.
- Tabla 8: Resultados relevantes costo beneficio en PcD física.

Tabla 2: Costo-beneficio de las acomodaciones en PcD múltiples.

Autor	Muestra	Diseño de estudio	Tipo de discapacidad/ acomodación	Variable independiente	Variable dependiente	Metodología
Schur, et al. (2014)	n=328 empleadores.	Descriptivo de correlación.	Física, sensorial, cognitiva. -1, 2,3.	-BD.	-CD.	Se realizaron encuestas y entrevistas a gerentes que implementaron acomodaciones laborales para PcD, las cuales consultaron sobre los costos (por hora y anuales) y beneficios directos para la empresa.
Schartz, et al. (2006)	n= 890 empleadores.	Descriptivo, estudio de caso.	Física, sensorial, cognitiva. -1, 2,3.	-BD. -BI. -BN.	-CD y CI de las acomodaciones generales. -CD y CI de las acomodaciones por discapacidad.	Se realizaron encuestas a empleadores interesados en acomodaciones, la cual recopilaba información sobre la efectividad (escala 1-5), CD, CI, BD y BI relacionados a las acomodaciones laborales por discapacidad y generales.
Soloviera, et al. (2009)	n=379 empleadores (69 PAS y 310 no PAS)	Descriptivo comparativo.	Física y sensorial. -1, 2,3.	-BD. -BI.	-Costo único. -Costo anual.	Se realizaron encuestas a usuarios de JAN, la muestra total se dividió entre aquellos que realizaron acomodaciones PAS y aquellos que no. Las preguntas se relacionaron a la efectividad (escala de 1-5) y los costos/beneficios de las acomodaciones. Finalmente se compara los resultados entre aquellos que utilizaron servicios PAS y los no PAS.

Siglas tabla 5: n: número; BD: Beneficio directo; CD: Costo directo; PcD: Persona con discapacidad; BI: Beneficio indirecto; BN: Beneficio neto; CI: Costo indirecto; PAS: Personal assistance services. JAN: Job Accommodation Network.

Tabla 3: Resultados relevantes costo- beneficio en PcD múltiples.

Artículo	CD	CI	BD	BI	Efectividad
Schur, et al. (2014)	-Costo único: La mayoría de los gerentes no tuvieron costos únicos. Quienes afirmaron tener, gastaron menos de \$ 500, y solo un pequeño grupo superó los \$ 5,000. -Costo anual: Más de la mitad de los gerentes no tuvieron costos anuales, y solo pequeños porcentajes reportaron costos superiores a \$ 5,000 por año.	N/A	Los más frecuentes fueron: Mejoras en la satisfacción laboral de los trabajadores (71,8%), y la retención de un trabajador calificado en la empresa (68,1 %). En cuanto a la estimación de los beneficios monetarios la mayoría afirmó no saber (43%), seguido de un 21% que no reporto beneficios monetarios.	N/A	N/A
Schartz, et al. (2006)	-Costo único: N/A -Costo anual: Aproximadamente la mitad de las acomodaciones generales y por discapacidad (49.4% y 59%.) no estimaron costos anuales, y 3/4 estimaron costos iguales o inferiores a \$500 (74,1% y 78,3 %.), solo pequeños porcentajes reportan costos de más de \$ 5,000 por año. El costo anual promedio fue menor en los casos por discapacidad con una diferencia promedio de \$ 388.	Más de las tres cuartas partes de las acomodaciones generales (84,9%) informaron que no hubo CI, de igual forma ocurre con los asociados solo por discapacidad (86.8%).	Se nombró con mayor frecuencia: Retener a un trabajador calificado (87.1%), y aumento de la productividad (73.8%). En relación a la estimación monetaria la mayoría (66,4%) estimó BD de más \$ 1000, y solo un pequeño grupo estimó BD menores a \$100. Finalmente el promedio de BD fue de \$ 1000.	Los más frecuentes fueron: Las interacciones mejoradas con los compañeros de trabajo (69,3%), y el aumento de la moral general de la empresa (60,7%). En cuanto a la estimación monetaria de estos, más de la mitad (57.1%) informaron que no hubo BI asociados y el BI promedio fue de \$ 1000.	La mayoría las consideró como muy efectivas (X=4.10). Para más de la mitad de los encuestados (59.8%) el BN fue positivo, 1/5 (21.8%) informó que los CD y BD se equilibran entre sí y el 18.4% restante fue negativo. El BN anual promedio fue \$ 11,335.
Soloviera, et al. (2009)	-Costo único: El costo único promedio de las acomodaciones PAS Y no PAS fue de \$0 (Me=\$1810, Me =\$ 1435). -Costo anual: El costo anual en los casos no PAS (Me = \$2000, X= \$5786) fue más económico que los casos PAS (Me = \$8000, X=\$20.392).	N/A	En acomodaciones PAS se nombró con más frecuencia el aumento de la productividad (67%) y el aumento de la diversidad de la empresa (64%). La estimación monetaria promedio fue \$1,600 (Me=\$7.017) En las acomodaciones no PAS se nombró la retención de un trabajador valioso (89%), y también el aumento de la productividad (71%), La estimación monetaria promedio fue de \$1,500 (Me=\$12.048).	En ambos grupos fue nombrada como más frecuente; la mejora de las interacciones con los compañeros de trabajo y, el aumento de la moral de la empresa.	Las adaptaciones PAS fueron "Algo efectivas" (X= 3.4) y las no PAS fueron calificadas como efectivas (X= 4.1).

Siglas tabla 6: N/A: No aplica; Me: Mediana; X: Media aritmética; BD: Beneficio directo; CD: Costo directo; BI: Beneficio indirecto; BN: Beneficio neto; CI: Costo indirecto; PAS: Personal assistance services.

Tabla 7: Costo- beneficio de las acomodaciones en PcD físicas.

Autor	Muestra	Diseño de estudio	Tipo de discapacidad/ acomodación	Variable independiente	Variable dependiente	Metodología
Soloviera, et al. (2011)	n = 128 empleadores.	Descriptivo, estudio de caso.	-Física. -1,2,3	-BD. -BI	-CD (anual y único) -CI	Se realiza una encuesta a empleadores que habían solicitado servicios de acomodaciones. La encuesta consultaba la efectividad (escala de 1-5) y los costos/ beneficios de las acomodaciones.

Siglas tabla 7: n: número; BD: Beneficio directo; CD: Costo directo; BI: Beneficio indirecto; CI: Costo indirecto.

Tabla 8: Resultados relevantes costo- beneficio en PcD físicas.

Artículo	CD.	CI.	BD.	BI.	Efectividad
Soloviera, et al. (2011)	-Costo único: Un 24 % de los que respondieron (97%) no presentaron costos únicos, y el costo único general tuvo un promedio de \$50 (Me=\$1480) -Costo anual: Igualmente un 24 % de los que respondieron (97%) no presentaron costos anuales, y el costo anual general tuvo un promedio de \$0 (Me = \$2674).	La mayoría (54 %) de los casos informo que no hubo CI. El CI estimado general tuvo un promedio \$5010 (Me\$ 7053).	Los BD más frecuentes fueron: Retener a un empleado calificado (90 %), y un aumento de la productividad (71%). Con respecto a la estimación monetaria la mayoría fue de más de \$1000 dólares (66%) y solo un 10% estimo menos de \$100.	Los BI más frecuentes fueron la mejora en las interacciones con los compañeros de trabajo (40%) y el aumento de la moral de la empresa (35%).	El 85% respondió con puntaje 5, y solo el 4 % respondió con puntaje 1.

Siglas tabla 8: Me: Mediana; BD: Beneficio directo; CD: Costo directo; BI: Beneficio indirecto; CI: Costo indirecto.

Gummer (2001), enumeró cinco atributos que pueden influir en las decisiones de acomodación: (1) Tipo, (2) costo, (3) tiempo, (4) duración e (5) impacto. Además, Chirikos (2001), enfatiza que el dinero y el tiempo son de particular importancia para los empleadores a la hora de decidir implementar acomodaciones. Es por ello que los empleadores buscan conocer el costo-beneficio implicado en las acomodaciones, y no es sorprendente que las solicitudes de acomodación que requieren mayores gastos generen menor aprobación (Florey y Harrison , 2000).

Es natural que los empleadores tengan ciertas preocupaciones al contratar a PcD, pero Lengnick-Hall, et al., (2008), afirma que la mayoría de los empleadores tienen creencias no respaldadas por la evidencia científica, por lo que es de suma importancia conocer la experiencia real que han tenido los empleadores y con esto poder cambiar creencias erróneas de que las PcD implican mayores gastos y menos beneficios.

Es por esto que en este apartado se reúne la evidencia sobre la estimación de los empleadores con respecto a los costos/beneficios (directos e indirectos) y la efectividad de las acomodaciones.

8.3.1 Costos directos (CD).

Los CD son aquellos derivados de la acomodación en sí, van a depender del tipo de acomodación utilizado, y se manifiestan como costos únicos por

acomodación o costo anual. Si bien estos gastos no solo dependen de los empleadores y la mayoría de las veces son compartidos (empleadores, pagos personales, seguros privados, subvenciones y beneficios estatales), en este caso se describió solo la estimación de costos por parte de los empleadores (Gálvez, 2004; Soloviera, et al., 2009).

En relación a los costos únicos por acomodación 3 artículos informan que la mayoría de los gerentes experimentaron costos únicos de \$ 0 (Soloviera, et al., 2009 y 2011; Schur, et al., 2014) y en 2 de ellos se afirmó que el costo único promedio no superaba los \$ 50 (Soloviera, et al., 2009 y 2011).

En cuanto al costo anual 3 artículos informaron que la mayoría de los empleadores no tuvieron costos (Schur, et al., 2014; Soloviera, et al., 2011; Shartz, et al., 2006), y Soloviera, et al., (2011) informaron un promedio anual de \$0. Sumado a esto 2 artículos enfatizan que la mayoría de quienes estimaron costos anuales no sobrepasaron los \$500 y que sólo pequeños porcentajes tuvieron costos de más de \$5000 (Schur, et al., 2014; Shartz, et al., 2006).

Los resultados demuestran que la mayoría de las acomodaciones significaron costos financieros bajos y que en muchos casos no se incurrió en costos, lo cual evidencia que muchas de las adaptaciones son más simples de lo que se piensa, por ejemplo, cambios en el horario o asignar otra labor al empleado puede facilitar el trabajo a la PcD enormemente.

Si bien los resultados son positivos sería conveniente generar mayor evidencia científica sobre este tema ya que se encontraron pocos estudios que valoren los costos de las acomodaciones. Bevins (2009), postula que los

empleadores estarían dispuestos a contratar PcD, siempre y cuando no se requiera invertir grandes montos para proporcionar las adaptaciones. Es por esto que mayor evidencia podría aumentar la contratación de PcD.

En relación al costo anual promedio los hallazgos en el estudio de Shartz, et al., (2006), demuestran también lo contrario a las creencias de los empleadores. Al comparar los montos entre las acomodaciones laborales en general y las acomodaciones sólo con motivo de discapacidad, se concluyó que estas últimas fueron más económicas con una diferencia de \$388 en el promedio del costo anual, demostrando que las PcD no generan mayores gastos que las PsD.

Con respecto a esto último no se debe desconocer que los gastos en los trabajadores sin discapacidad no dejan de ser menores, Weaber (1991), afirma que se invierten entre \$300 y \$400 en CD para satisfacer las necesidades de PsD, destacando que estos trabajadores no tienen el subsidio de empleo que tiene las PcD, el cual ayudaría a reducir el gasto de la empresa.

Por otra parte, Soloviera, et al., (2009), también muestra montos económicos en las acomodaciones PAS (Me = \$8000, X = \$20.392) y no PAS (Me = \$2000, X = \$5786), y al comparar los gastos entre ambos servicios demostró que los servicios PAS son más caros que los no PAS. Complementario a esto Young (2003), afirma que el costo continuo es la principal barrera para las acomodaciones PAS, lo cual es de preocupación porque se estima que PAS ayuda a reducir la tasa de desempleo del 70% entre las PcD significativas y que en PcD psiquiátricas es imprescindible la asistencia humana para llevar a cabo las exigencias del trabajo (Turner, 2003).

8.3.2 Beneficios directos (BD).

Los beneficios también son motivo de preocupación para los empleadores. Los BD son aquéllos que participan en las acomodaciones laborales, por consiguiente, se beneficiarán de su implementación. Dentro de los beneficios nombrados principalmente se encuentran: La retención de un trabajador calificado en la empresa, el aumento de la productividad del trabajador, mejoras en la diversidad de la empresa, e incrementos en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores (Schur, et al., 2014; Soloviera, et al., 2009 y 2011; Shartz, et al., 2006).

Entre el 60% y 98% de los empleadores encuestados afirmaron tener como beneficios más frecuentes: La retención de un trabajador calificado en la empresa (Schur, et al., 2014; Soloviera, et al., 2009 y 2011; Shartz, et al., 2006), y un aumento de la productividad de los trabajadores (Soloviera, et al., 2009 y 2011; Shartz, et al., 2006).

Con respecto a la retención de un trabajador calificado, Fabian, et al., (1993), encontraron una asociación positiva entre el número de acomodaciones y la permanencia en el empleo de los trabajadores. La retención de trabajadores calificados mediante acomodaciones evita los costos en dólares y el tiempo durante el proceso de reclutamiento, contratación, capacitación de un nuevo

trabajador, por lo que parece razonable que los empleadores prefieran acomodar a PcD para evitar grandes gastos.

En cuanto al desempeño de las PcD, muchos de los empleadores además de suponer que las acomodaciones al puesto de trabajo resultan costosas, creen que las PcD tienden a ausentarse y presentan un rendimiento menor (Hernández, 2006), pero esto es un supuesto erróneo ya que los empleadores consideraron el aumento de la productividad del trabajador como un beneficio recurrente.

En relación a la estimación monetaria de estos beneficios fue frecuente que se reportaran montos superiores a los \$1000 y muy pequeños porcentajes experimentaron montos menores a \$100 (Soloviera, et al., 2009 y 2011). En cuanto al beneficio promedio se estimó que las cantidades superaban los \$1000 dólares (Schur, et al., 2014; Soloviera, et al., 2009 y 2011; Schartz, et al., 2006).

Según estos resultados podemos afirmar que a pesar de los temores reportados por los empleadores la estimación monetaria promedio de los BD supera a la del CD. Pero según Schartz, et al., (2006), estos resultados dependen del grado de severidad de la discapacidad, ya que los costos son mayores en trabajadores con limitación de las actividades básicas de la vida diaria ($X = \$629$, $n = 97$) que en trabajadores con limitaciones menores ($X = \$100$, $n = 15$), por lo cual un balance positivo costo-beneficio también dependerá del grado de dependencia del trabajador con discapacidad.

Por otra parte, Soloviera, et al., (2009), fue el único artículo que reportó un costo financiero mayor a los beneficios. Si bien el beneficio promedio fue bueno,

los gastos fueron mayores, sobre todo en los casos PAS donde el gasto anual promedio fue de \$8000 siendo superior al beneficio (Me = \$1600). Lo cual reafirma la idea de que las acomodaciones PAS presentan mayores barreras económicas que las demás.

Finalmente, Schur, et al., (2014), postularon que los empleadores “no sabían” el monto de los BD. Esto es preocupante porque demuestra que muchos empleadores no cuantifican los beneficios, lo cual dificulta el conocimiento sobre margen económico costo-beneficio, y por ende el reconocimiento de los beneficios que recibe la empresa.

8.3.3 Costos indirectos (CI).

En cuanto a los CI son aquellos gastos que no se asignan directamente a las intervenciones por acomodación, más bien representan la pérdida de ganancias debido a la condición de discapacidad de los trabajadores, dentro de ellos se puede incluir: La pérdida laboral, disminución de la productividad, bajos índices de satisfacción y bienestar, los pagos relacionados con el aseguramiento social, las indemnizaciones, etc (Gálvez, 2004).

Al igual que los CD la mayoría de los empleadores no estimaron costos (Schartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2011). Además, el estudio de Schartz, et al., (2006), concluye que el porcentaje de empleadores con costo \$0 en las acomodaciones por motivo de discapacidad (86.8%) superó al de las

acomodaciones en general (84,9%). Demostrando que los CI en muchos casos no existen, y no son mayores en los casos por discapacidad.

Todos los artículos estimaron los CD, pero no fue así con los CI, ya que solo dos pudieron dar un valor financiero. Pope y Brandt (1997), en sus estudios económicos sobre discapacidad postularon que los CI son difíciles de estimar, por ende, la poca evidencia que hay sobre ellos. Es por esta causa que sería conveniente que los empleadores utilizaron un sistema estadístico que permita cuantificar de mejor forma los CI, lo cual indudablemente ayudaría a obtener una relación costo - beneficio más asertiva.

Por otra parte, Mac Donald, et al., (2002), postula que los CI dependen del tipo de discapacidad, afirmando que aquellos con discapacidades psiquiátricas y cognitivas presentan mayores costos que aquellos con discapacidades sensoriales o físicas. Esto es importante ya que los artículos que estimaron los CI (Soloviera, et al., 2011; Schartz, et al., 2006), presentaron montos superiores al de los CD y una causa de ello puede ser por el tipo de discapacidad que presentan los trabajadores.

8.3.4 Beneficios indirectos (BI).

Las acomodaciones laborales no solo benefician los receptores principales, sino que también a actores secundarios como por ejemplo familias y compañeros de trabajo, estos son los BI y dentro de los más frecuentes se encuentran: Las

mejoras en las interacciones con los compañeros de trabajo, y el aumento de la moral general de la empresa (Schartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2009 y 2011).

La importancia de que las acomodaciones generen mejoras en las interacciones con los compañeros de trabajo, radica en que si esto no ocurriera las acomodaciones se perciben como un gesto legal, y no como un símbolo para la inclusión (Schur, et al., 2014). Además, la teoría de grupo dentro de la organización de la empresa sugiere que los compañeros de trabajo representan una importante fuente de apoyo social y validación de su valor personal (Sherony y Green, 2002).

De igual forma, el beneficio moral de la empresa va de la mano con las empresas que practican inclusión laboral, ya que es un acto característico de empresas vanguardistas y con visión de futuro, que contribuyen al desarrollo humano sostenible a través del compromiso y la confianza hacia sus trabajadores. A su vez generan un aporte hacia la sociedad y la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la CDV. Acciones que sin lugar a duda aumentan la moral de la empresa y hacen que el negocio tenga mayor valor y prestigio (Zondek, 2015).

En cuanto a la estimación monetaria esta se calculó sólo en el estudio de Schartz, et al., (2006), el cual sostuvo que más de la mitad (57.1%) no tuvieron beneficios financieros asociados. Con respecto a estos resultados debe tenerse en cuenta que dar un valor económico al aumento de moral de la empresa y a la mejora entre las relaciones con los compañeros puede ser difícil de cuantificar, lo

cual puede ser el motivo de que sólo un artículo estimara estos beneficios en dólares.

Al igual que los BI la dificultad para cuantificar estas ganancias no debería ser un motivo para no considerarlas, ya que quienes estimaron los beneficios económicos obtuvieron un monto promedio de \$1000, cantidad no menor. Es por ello que los empleadores deben considerar un análisis completo costo-beneficio sin dejar de lado las ganancias de los BI, ya que esto contribuye a un balance negativo, donde los costos superarían al beneficio.

8.3.5 Efectividad de las acomodaciones laborales.

Tres de los artículos consultaron en sus encuestas sobre la efectividad percibida por los empleadores, a los cuales se les solicitó que la calificaran en una escala de 1 a 5, donde 1 se consideró “no efectivo en absoluto” y 5 “absolutamente efectivo”. La mayoría evaluó las adaptaciones con buenas puntuaciones, Schartz, et al., (2006), las definió como muy efectivas ($X = 4.1$), Soloviera et al., (2009), califica las adaptaciones PAS como “Algo efectivas” ($X = 3.4$) y las no PAS como “muy efectivas” ($X = 4.1$), y por último Soloviera, et al., (2011), afirma que el 85% respondió con puntaje 5, y solo el 4 % respondió con puntaje 1.

Para saber si el impacto de las acomodaciones fue positivo y si los beneficios lograron superar los costos Schartz et al., (2006) consultó además a

los empleadores sobre el beneficio neto (BN). Para más de la mitad de los encuestados (59.8%) el beneficio fue positivo, una quinta parte (21.8%) informó que los costos y beneficios se equilibran entre sí, y el grupo restante afirmaron que fue negativo (18.4%).

Los resultados en relación a la efectividad percibida demuestran que los empleadores se sintieron conforme con las intervenciones de acomodación. Es importante conocer la opinión subjetiva de los empleadores ya que en base a estos datos se reconocen que las adaptaciones reducen las limitaciones de las PcD, lo cual contribuye a la satisfacción de los empleadores. Además, con respecto a la estimación del BN la mayoría estimó un balance positivo, y sólo un pequeño grupo estimó un balance negativo, reafirmando la idea de que los costos son bajos y que los beneficios sustanciales.

A modo general y en relación a los 3 temáticas que incluye esta revisión sistemática, la utilización de encuestas, como metodología en la mayoría de los artículos, permitió obtener muestras representativas que incluyeran más de una categoría de participantes, incorporando no solo la perspectiva de los trabajadores con discapacidades, sino que también a trabajadores sin discapacidad y trabajadores que no recibieron acomodaciones, lo que posibilitó establecer comparaciones entre los subgrupos, y tener una visión más amplia de los tema de investigación.

Los artículos que acomodan a trabajadores con múltiples discapacidades presentaban casos de lesión de la médula espinal, discapacidad visual y auditiva,

parálisis cerebral, traumatismos encéfalo craneano, esquizofrenia, Parkinson, Alzheimer, limitaciones en la comunicación y el habla, entre otros. Cabe destacar que en este grupo el término discapacidades múltiples se usó para describir que se incluyen diferentes tipos de discapacidades y no referirse a una persona que experimenta discapacidades múltiples.

En el segundo grupo que acomodaba situaciones de solo discapacidad física se presentaban patologías tales como amputación de miembros, EM, accidentes cerebrovasculares, lesiones de médula espinal y patologías neuromusculares. Aunque ciertas de estas afecciones pueden afectar múltiples sistemas y causar limitaciones que no son solo físicas, estos artículos se incluyeron en esta categoría porque las acomodaciones descritas principalmente abordaban las limitaciones que eran físicas.

La mayor parte de artículos revisados incluyeron varios tipos de acomodaciones, sin embargo, fue común que en los artículos que realizaron acomodaciones para sujetos con solo discapacidad física (Arthanat, et al., 2009; Budziszewki, et al., 2016; Shoppen, et al., 2001; Lexell, et al., 2017; Miller, et al., 2014; Soloviera, et al., 2011) realizaran cambios en el entorno físico y tecnológico de la estación de trabajo, lo que resultó más acorde a este tipo de trabajadores, ya que sus acomodaciones deben estar especialmente diseñadas para limitar las barreras físicas del entorno de trabajo.

Por otra parte, en el grupo que incluía múltiples discapacidades (Leslie, et al., 2015; Shur, et al., 2014; Zoer, et al., 2013; Stoddard, 2006; Shartz, et al., 2006;

Soloviera, et al., 2009) fue más común que solicitaran servicios de asistencia personal incluyendo: Ayudas en labores diarias, tareas administrativas, asistencia secretarial, lectores, tomadores de notas, intérpretes en lenguaje de señas y entrenadores para el trabajo. La tecnología de asistencia también fue importante para este grupo, por ejemplo, en trabajadores con limitaciones sensoriales y cognitivas fue común la utilización de software para mejorar la comunicación, tales como: Programas de reconocimiento de voz, magnificadores de pantalla, presentaciones secuenciadas de las tareas laborales para reforzar el aprendizaje, teclados y teléfonos con sistema Braille, etc.

Finalmente, cabe destacar que los estudios fueron realizados en países como USA, Polonia, Holanda y Suecia. La Unión Europea planteo el modelo de empleo con apoyo el 2005 (Unión Europea de Empleo con Apoyo, 2005), así también USA y Canadá lo hacen desde 1990 (Kinoshita, et al., 2013), por lo que, en comparación a Chile, se encuentran más adelantados en materia de inclusión laboral.

Sobre la base de las experiencias de los países de la Unión Europea y América del Norte, Eichhorst, et al., (2010), se escribió un informe con recomendaciones de políticas sobre movilidad e incorporación de PcD en el mercado laboral. Allí sugirieron que la implementación y la aplicación del principio de no discriminación, alineado con un enfoque de derechos, estipulados por los tratados internacionales de derechos humanos y la OIT, es necesaria para aumentar el empleo de las PcD.

Con influencia de estas experiencias, en Chile la Ley de inclusión laboral comenzó a regir el 1 de abril del 2018. Claramente debido a su reciente implementación no se puede evaluar plenamente el impacto, pero cabe destacar que a meses de su puesta en marcha el ministerio reveló que solo el 30% de las empresas cumplieron con la normativa.

Sin lugar a duda esta Ley es un proyecto, y es de esperar que a largo plazo los resultados sean positivos, pero hay que considerar que un gran inconveniente es que la Ley obliga a las empresas a adjuntar en su planta a PcD, pero no los obliga a capacitarse y tener la infraestructura idónea para trabajar, por lo que es imperante fomentar una legislación sólida que proteja los derechos de las PcD, sobre la base de los principios de accesibilidad y no discriminación; en tanto será necesario también que este marco legal se transforme en cultura, mediante un enfoque de derechos que haga realidad la eliminación de barreras.

8.4 Limitaciones.

Una limitación de esta revisión fue que los conceptos utilizados en la búsqueda inicial pueden no haber abarcado todos los artículos sobre los efectos de las acomodaciones en inclusión laboral.

La principal limitante fue que se encontró poca evidencia de estudios experimentales lo cual provoco que no existiera una asociación real entre las variables estudiadas y la implementación de acomodaciones.

Otra limitante relacionada a las muestras de los estudios comparativos, fue que los grupos de comparación no eran los adecuados, ya que presentaban diferencias en cuanto al tipo y severidad de la discapacidad, lo cual pudo intervenir en los resultados sobre el impacto de las acomodaciones. Sumado a esto, en muchos artículos, el tamaño de la muestra no fue representativo.

En relación a la metodología utilizada en los artículos seleccionados, la mayoría utilizó entrevista semi-estructuradas, lo cual se considera una limitante porque los resultados dependen de la percepción que tenga el entrevistado y dentro de eso hay una amplia posibilidad de respuestas falsas, lo cual le resta veracidad y objetividad a los resultados.

Finalmente, otra gran limitante fue las variedades de enfoques y variables de investigación adoptados por los estudios revisados, lo cual dificultó resumir y obtener hallazgos relevantes para los temas, especialmente en los apartados “Efectos de las acomodaciones en PcD” y “Percepción de barreras en el entorno laboral.”

9.CONCLUSIONES.

En relación a las acomodaciones laborales utilizadas, la mayor parte de los artículos revisados incluyeron varios tipos de acomodaciones, sin embargo, fue común que en los artículos que realizaron acomodaciones para sujetos con sólo discapacidad física (Arthanat, et al., 2009; Budziszewki, et al., 2016; Shoppen, et al., 2001; Lexell, et al., 2017; Miller, et al., 2014; Soloviera, et al., 2011) se realizaran cambios en el entorno físico y tecnológico de la estación de trabajo. Mientras que el grupo que incluía múltiples discapacidades (Leslie, et al., 2015; Shur, et al., 2014; Zoer, et al., 2013; Stoddard, 2006; Shartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2009) fue más común que solicitaran servicios de asistencia personal y tecnología especial para PcD cognitiva y sensorial.

En relación a las medidas que presentan resultados positivos luego de las acomodaciones laborales en trabajadores con discapacidad física se destacan: Mejoras en el estado de salud (Shoppen, et al., 2001), comodidad, eficiencia (Budziszewki, et al., 2016), y usabilidad de la tecnología de asistencia utilizada (Arthanat, et al., 2009). Mientras que en las PcD múltiples se presentaron mejoras en: La satisfacción laboral, rotación, PAO, y CO (Schur, et al., 2014).

Por otra parte Leslie, et al., 2015, determinó que las medidas CDV, satisfacción laboral, y rotación en trabajadores con EM no presentan mejoras, estos resultados se atribuyen a que las acomodaciones en PcD cognitiva son más difíciles de implementar (Rumrill, et al., 2013).

Sin lugar a duda quienes se vieron más favorecidos con la implementación de acomodaciones son las empresas (empleadores), no sólo por los bajos costos que estas implicaron, sino también por los múltiples beneficios registrados.

En relación a los CD la mayoría de las veces no se incurrió gastos (Soloviera, et al., 2009, 2011; Schur, et al., 2014) y cuando los hubo estos no superaban en promedio los \$ 50 (Soloviera, et al., 2009; 2011), además se demostró que los costos de las PcD fueron menores al de las PsD (Shartz, et al., 2006). De igual forma para los CI los valores fueron bajos (Schartz, et al., 2006), pero los empleadores afirmaron tener dificultad para cuantificarlos (Schartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2011). Por otra parte las acomodaciones PAS fueron consideradas las más caras (Soloviera, et al., 2009), situación preocupante ya que estas ayuda a reducir la tasa de desempleo del 70% en las PcD significativas (Turner, 2003).

En relación a los beneficios, los BD más frecuentes fueron: La retención de un trabajador calificado en la empresa, y el aumento de la productividad de los trabajadores (Soloviera, et al., 2009 y 2011; Shart, et al., 2006). Mientras que los BI más frecuentes fueron: Las mejoras en las interacciones con los compañeros de trabajo, seguido del aumento de la moral general de la empresa (Schartz, et al., 2006; Soloviera, et al., 2009 y 2011). Además la mayoría de los empleadores

definieron las acomodaciones como muy efectivas (Schart, et al., 2006, Soloviera, et al., 2009 y 2011).

Los hallazgos empíricos de que las adaptaciones son baratas y efectivas son útiles a la hora de cambiar creencia erróneas como que las acomodaciones son costosas o que los PcD tienen un rendimiento menor (Hernández Jaramillo, 2006), es de esperar que estos resultados incentiven a los empleadores a tomar la iniciativa de realizar inclusión laboral

Un punto negativo en nuestra revisión fue que a pesar de los indudables avances logrados en las dos últimas décadas en materia de inclusión, la realidad es son múltiples las barreras a las que se enfrentan las PcD en el entorno laboral. Dentro de ellas la principales fueron las barreras organizacionales, destacando: (1) Barreras del entorno físico como, la falta de accesibilidad en lugar y estación de trabajo (Lexell, et al., 2017; Miller, et al., 2014); (2) barreras en las políticas y prácticas, como la falta de flexibilidad en los horarios (Lexell, et al., 2017), desentendimiento ante la necesidad de acomodaciones (Lexell, et al., 2017), demanda excesivas en las tareas físicas y psicosociales (Lexell, et al., 2017; Zoer, et al., 2013); y (3) barreras interpersonales como, actitudes negativas de los compañeros y jefaturas (Stoddard, 2006; Lexell, et al., 2017).

Por otra parte, además de las barreras organizacionales, fueron comunes las barreras de tipo personales como: Preocupaciones por la repetición de tareas, futuro laboral (Lexell, et al., 2017); temor a las demandas físicas excesivas, transporte, y negación a las acomodaciones (Miller, et al., 2014); y actitudes

negativas como, falta de disciplina y voluntad, baja autoestima y pesimismo. (Miller, et al., 2014).

Finalmente cabe destacar que las barreras percibidas nos evidencian las carencias que existen en políticas de igualdad, de no discriminación, y fomento del empleo. Es por esto que se debe poner énfasis en que las PcD pueden contribuir a la sociedad en iguales circunstancias que las demás. Resulta indispensable mantener la vigilancia y continuar avanzando en este camino, desde la valoración a la inclusión y el respeto a lo diverso. Este modelo se relaciona con los valores esenciales que fundamentan los derechos humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, los cuales propician la disminución de barreras y dan lugar a la inclusión social, poniendo en base principios como autonomía personal, no discriminación, accesibilidad universal, entre otros.

10. REFERENCIAS.

1. Abraham, S., Scheinberg, L. C., Smith, C. R., y LaRocca, N. G. (1997). Neurologic impairment and disability status in outpatients with multiple sclerosis reporting dysphagia symptomatology. *Journal of NeuroRehabilitation*, 11, pp. 7-13.
2. Alonso, F. (2017). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *Trans. Revista de traductología*, (11), pp. 15-30.
3. Alcover de la Hera, C. M., y Pérez Torres, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, pp. 206-223.
4. Alves, L. C., y Rodrigues, R. N. (2005). Determinantes da autopercepção de saúde entre idosos do Município de São Paulo, Brasil. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 17, pp.333-341.

5. Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A., y Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), pp. 391-405.
6. Beigel, F., y Salatino, M. (2015). Circuitos segmentados de consagración académica: las revistas de Ciencias Sociales y Humanas en la Argentina. *Información, cultura y sociedad*, (32), 11-36.
7. Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*, 66(1), pp.63.
8. Bevins, B. C. (2003). Employability of Individuals with Varying Disabilities and Costs of Needed Workplace Accommodations, pp.17-20.
9. Boudeguer Simonetti, A., Prett Weber, P., y Squella Fernández, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal: ciudades y espacios para todos* (No. 72-056.26). Corporación Ciudad Accesible.
10. Caballero, F. L. (2008). Ajustes Razonables del puesto de trabajo para personas con discapacidad. *Estudio de fuentes secundarias. IMSERSO, España*, pp. 52-59.

11. Cabral, A. K. P. S., Martins, L. B, (2012). Ergonomic intervention methods for inclusion of people with disabilities at work: Brazilian scene, *Work* (41), pp. 5500-5504.
12. Calderón, B, (2005). Integración laboral de personas con discapacidad, pp.13-14. Acceso el 10-10-2018 del Sitio web:
<https://www.senadis.gob.cl/download/i/269/documento>
13. Cancino del Castillos, C., y Morales Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial, pp.11.
14. Carrasco. C, Morris. P (2018). Inclusión laboral: Testimonios de esfuerzo y esperanza. *Revista de coyuntura laboral*, (2), p.11.
15. Cardona, D., y Agudelo, H. B. (2009). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1).
16. Casanova, F. (2002). *Formación profesional, productividad y trabajo decente*. CINTERFOR/OIT, pp. 36-38.
17. Celia, D. F., y Tulskey, D. S. (1990). Measuring the quality of life today: methodological aspects. *Oncology* 4, pp. 29-38.

18. Centro Familiar sobre Tecnología y Discapacidad. (s/f). *Fact sheet: assistive technology solutions*. Acceso el 9-10-2018 del sitio web:
<http://ctdinstitute.org/library/2014-10-13/fact-sheet-assistive-technology-solutions>
19. Chadsey, J., y Beyer, S. (2001). Social relationships in the workplace. *Mental retardation and developmental disabilities research reviews*, 7(2), pp. 128-133.
20. Chavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México, pp.359.
21. Chávez, Y. H., Chávez, G. H., y Ramírez, A. M. (2014). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y comunicación social*, 18, p. 838.
22. Chirikos, T. N. (1999). Will the costs of accommodating workers with disabilities remain low? *Behavioral Sciences y the Law*, 17(1), pp. 93-106.
23. Cho, S., Johanson, M. M., y Guchait, P. (2009). Employee's intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), pp. 374-381.

24. Cornejo, C., y Vidal, R.O. (2016). Trabajo y discapacidad: una mirada crítica a la inclusión al empleo. *Papeles de trabajo - Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística y Antropología Socio-Cultural*, (31) ,115.
25. Cordero Gordillo, V. (2011). Igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo. Valencia: Tirant lo Blanch, p. 150.
26. Corradi Bracco, C., y Sucarrat, M. J. (2015). Barreras a la inclusión laboral. En *Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas (20-24)*. Buenos aires, Argentina: R.E.D. de empresas por la diversidad.
27. De Lorenzo, R. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión. *Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales*, 50, pp. 73-89.
28. Diaz, I. C., y Cisterna, K. (2016). Beneficios de la inclusión: una perspectiva organizacional. In *Experiencias y desafíos sobre Educación Superior Inclusiva* (pp. 107-110). Centro de Estudios Latinoamericanos de Educación Inclusiva (CELEI).

29. Díaz, M. G., y García, M. J. (2018). Inteligencia emocional, Resiliencia y Autoestima en personas con discapacidad física y sin discapacidad. *Enfermería Global*, (50), p. 263.
30. Estrada, J. G. S., Pupo, I. J. C. G., Rodríguez, Y. B. M., y Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 20(4), pp.67-75.
31. Eichhorst, W., Kendzia, M. J., Knudsen, J. B., Hansen, M. O., Vandeweghe, B., Vanhoren, I., ... y Schulte, B. (2010). The mobility and integration of people with disabilities into the labour market. *WIFO Studies*.
32. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), p. 500.
33. Evans, M., Lopes, I., Katsouda, C., Diepeveen, A., Fleming, M., Haddock, M. y Martínez, S. (2005). Information booklet and quality standards. *Belfast: European Union of Supported Employment*.
34. Hassan Montero, Y., y Martín Fernández, F. J. (2005). La experiencia del usuario. *No sólo usabilidad*, (4).

35. Hernández Jaramillo, J. (2005). The Cost of Social Exclusion in the Employment Based in Disability. *Revista Ciencias de la Salud*, 3(1), pp.92-97.
36. Horngren, C. T., Foster, G., y Datar, S. M. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Pearson educación, pp. 27.
37. Fabian, E. S., Waterworth, A., y Ripke, B. (1993). Reasonable accommodations for workers with serious mental illness: Type, frequency, and associated outcomes. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 17(2), p. 163.
38. Florey, A. T., y Harrison, D. A. (2000). Responses to informal accommodation requests from employees with disabilities: Multistudy evidence on willingness to comply. *Academy of Management Journal*, 43(2), pp. 224-233.
39. Fundación Descúbreme (2018). Herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad en organismos públicos y empresas, pp. 28-29. Acceso 10-10-2018 del sitio web:
<http://descubreme.cl/Preguntas-y-orientaciones-para-la-implementacion-de-la-ley-de-inclusionlaboral.pdf>
40. Gálvez González, A. M. (2004). Guía metodológica para la evaluación económica en salud: Cuba, 2003. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), pp-1-3.

41. Gaiger, L. I. (2004). Eficiencia sistémica. *La otra economía*. Buenos Aires, Altamira, pp. 213-220.
42. Gil, A. S. (2007). El primer tratado de derechos humanos del siglo XXI: la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. *Revista electrónica de estudios internacionales (REEI)*, (13), pp.2.
43. Gómez, C. M. (2012). *Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad*. EUNED, pp. 8-10.
44. Gummer, B. (2001). Peer relationships in organizations: Mutual assistance, employees with disabilities, and distributive justice. *Administration in Social Work*, 25(4), pp. 85-103.
45. Job Accommodation Network (Original 2005, actualización 2013).
Acomodaciones laborales: bajo costo, alto impacto, p.p 6-9. . Acceso el 11-12-2018 del sitio web:
<http://AskJAN.org/media/lowcosthighimpact.html>
46. Kmet, L. M., Lee, R. C., y Cook, L. S. (2004). Standard quality assessment criteria for evaluating primary research papers from a variety of fields (Vol. 22). Edmonton: Alberta Heritage Foundation for Medical Research.

47. Kinoshita, Y., Furukawa, T., Kinoshita, K., Honyashiki, M., Omori, I., Marshall, M., Bond, G., Huxley, P., Amano, N. y Kingdon, D. (2013). Supported employment for adults with severe mental illness. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, Issue 9. Art. No CD008297.
48. LaRocco, J. M., House, J. S., y French Jr, J. R. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of health and Social Behavior*, pp. 202-218
49. Lengnick-Hall, M. L., Gaunt, P. M., y Kulkarni, M. (2008). Overlooked and underutilized: People with disabilities are an untapped human resource. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 47(2), pp.255-273.
50. Lee, B. A. (2010). *Acomodación Razonable Bajo el ADA*, pp.1-7.
51. Levy, L., y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: Manual Moderno, pp.7.
52. Ley N°20.422, artículo 3. *Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile*. Acceso el 10-10-2018 del Sitio Web:

<https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>

53. Ley N°21.015. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago de Chile.

Acceso el 10-10-2018 del Sitio Web:

<https://www.leychile.cl/navegar?idNorma=1103997>

54. López, A. (2016). *Los beneficios socioeconómicos como elemento clave en la calidad de vida laboral de los trabajadores y trabajadoras de una empresa manufacturera*, pp. 48-50.

55. López, F. A. (2007). Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades: La accesibilidad universal y el diseño para todos. *Lorenzo García R. Pérez Bueno L. C. (Eds.), Tratado sobre discapacidad*, p.3.

56. MacDonald-Wilson, K. L., Rogers, E. S., Massaro, J. M., Lyass, A., y Crean, T. (2002). An investigation of reasonable workplace accommodations for people with psychiatric disabilities: Quantitative findings from a multi-site study. *Community Mental Health Journal*, 38(1), pp. 35-50.

57. Martins, L.B., Cabral, A. (2012) / Ergonomics and the Inclusion of Disabled People in the Brazilian Job Market, Work McFadden, S., MacDonald, A., Fogarty, A., Le, S., y Merritt, B. K. (2010). Vocational assessment: a review of

the literature from an occupation-based perspective. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 17(1), pp. 43-48.

58. Martinez Lugo, M. (1990). Variables asociadas con la involucración en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(2), pp. 213.

59. Maldonado, V., y Jorge, A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), pp.1093-1109.

60. Martin A, Stockler M (1998). Quality-of-life assessment in health care research and practice. *Evaluation and the Health Professions*, pp.56.

61. Martins, L.B., Cabral, A. (2012) / Ergonomics and the Inclusion of Disabled People in the Brazilian Job Market, *Work* (41), pp. 5493-5499

62. Matheus, M. M., y Rincón, A. R. (2006). La tecnología en rehabilitación: una aproximación conceptual. *Revista Ciencias de la Salud*, 4(2), pp.105-106.

63. Ministerio de Salud (2015). "Habilitación y Rehabilitación para el Trabajo: Orientación Técnica", p.5.

64. Moracho, J. G. (2007). Pensando en el usuario: la usabilidad. *Anuario ThinkEPI*, (1), pp.174-177.
65. Nis hii, L. H., y Bruyere, S. M. (2009, August). Engagement of people with disabilities: The role of unit-level climate. Paper presented at APA Annual Convention, Toronto, Ontario.
66. Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad, pp. 7-15.
67. OIT, O'Reilly, A. (2003). El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades. *GLADNET Collection*, 206, pp. 37-38.
68. Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2012). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Consejo Nacional sobre Discapacidad (CONADIS), pp.4
69. Organización Internacional del Trabajo (2013). Discapacidad. Una cuestión de Derechos Humanos. Acceso el 10-10-2018 del sitio web:
www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---.../wcms_191382.pdf
70. Organización Mundial de la Salud. (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud, p.1. Acceso 7-07-2018 del sitio web:
https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

71. Organización Internacional del Trabajo (2007). El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades, pp. 15-19. Acceso el 10-10-2018 del sitio web:

www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/.../wcms_091966.pdf

f

72. Padkapayeva, K., Posen, A., Yazdani, A., Buettgen, A., Mahood, Q., y Tompa, E. (2017). Workplace accommodations for persons with physical disabilities: evidence synthesis of the peer-reviewed literature. *Disability and rehabilitation*, 39(21), 2134-2147.

73. Patrick, D. L., y Erickson, P. (1993). Health status and health policy: quality of life in health care evaluation and resource allocation, pp. 2-5.

74. Pope, A. M., y Brandt Jr, E. N. (Eds.). (1997). *Enabling America: Assessing the role of rehabilitation science and engineering*. National Academies Press.

75. Rhoades, L., y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), p.698.

76. Robbins S, Judge T. (2009) Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación, 2009, pp. 306-311.

77. Rumrill P., Fraser R., y Johnson K. (2013). Employment and workplace accommodation outcomes among participants in a vocational consultation service for people with multiple sclerosis. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 39, pp. 85-90.
78. Ruiz Bel, R., Solé Salas, L., Echeita Sarrionandia, G., Sala Bars, I., y Datsira Gallifa, M. (2012). El principio del “Universal Design”: concepto y desarrollos en la enseñanza superior. *Revista de Educación*, pp. 415.
79. Sayce, L. (2003). Beyond good intentions. Making anti-discrimination strategies work. *Disability y Society*, 18(5), pp. 625-642.
80. Scharz HA, Scharz KM, Hendricks DJ, et al. Workplace accommodations: Empirical study of current employees. *Miss Law J.* 2006; 75, pp. 917-943.
81. Sebastián, M., y Noya, R. (2009). Procedimiento. En *Adaptación de puestos de trabajo* (8-22). Madrid, España: CEAPAT.
82. SENADIS. (2013). Política Nacional para la inclusión social de las personas con discapacidad 2013-2020, pp.4- 14. Acceso el 12-12-2018 del sitio web: <http://www.ciudadaccesible.cl/wpcontent/uploads/2011/08/Politica-Nacional-para-la-InclusionSocial-de-las-Personas-con-Discapacidad.pdf>

83. SENADIS (2013) Manual sobre la Ley N°20.422., p.7. Acceso 10-10-2018 de sitio web:

<https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/655>

84. SENADIS. (2014). Estudio de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en el estado, pp. 2-5. Acceso el 11-12-2018 del sitio web:

<https://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/137/estudiosestadisticas-informes>.

85. SENADI. (2016). Resultados: La discapacidad en el Chile de hoy (resultados generales). En II ESTUDIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD EN CHILE (61-90). Santiago de Chile: Ingrid Medel. Acceso el 07-05- 2018 del Sitio Web:

http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/endisc/docs/Libro_Resultados_II_Estudio_Nacional_de_la_Discapacidad.pdf

86. SENADI. (2016). Resultados: La discapacidad en el Chile de hoy (Inclusión laboral). En II ESTUDIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD EN CHILE (91-114). Santiago de Chile: Ingrid Medel. Acceso el 07-05- 2018 del Sitio Web:

http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/endisc/docs/Libro_Resultados_II_Estudio_Nacional_de_la_Discapacidad.pdf

87. SENADIS. (2017). Discapacidad y trabajo: Contexto para la nueva Ley N° 21.015 de Inclusión Laboral en Chile, pp. 1-2; 27-29; 3. Acceso 10-10-2018 del sitio web:
<https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/4581>
88. Sickness, D. (2010). *Work: Breaking the barriers. A synthesis of findings across OECD countries. Organisation for Economic Co-operation and Development. Paris*, pp. 11-19.
89. Sherony, K., y Green, S. (2002). Coworker exchange: Relationships between coworkers, leader-member exchange, and work attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 542–548.
90. Shore, L. M., Chung-Herrera, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., Jung, D. I., Randel, A. E., y Singh, G. (2009). Diversity in organizations: Where are we now and where are we going? *Human Resource Management Review*, 19(2), 117-133.
91. Stone, D. L., y Colella, A. (1996). A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations. *Academy of management review*, 21(2), pp. 352-401.

92. Sweetland, J., Riazi, A., Cano, S. J., y Playford, E. D. (2007). Vocational rehabilitation services for people with multiple sclerosis: What patients want from clinicians and employers. *Multiple Sclerosis* (13524585), 13(9), pp. 1183-1189.
93. Tortosa, L., García Molina, C., Page, A., y Ferreras, A. (1999). *Ergonomía y discapacidad. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Valencia*. ISBN, p.6.
94. Turner, E. D. (2003). Using a personal assistant in the workplace. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 18(2), pp. 81-85.
95. Vázquez-Barquero, J. L., Herrera, S., Ramos, A., y Gaité, L. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF): antecedentes, marco conceptual y estructura. *Papeles Médicos*, 10(4), 177-184.
96. Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., y Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2), pp.118
97. Verdugo, F. A. (2018). Ley de Inclusión Laboral: Un llamado a reinventarnos como sociedad aceptando la diversidad. *Noticias CIELO*, (5), pp. 1.

98. Villa, N. (2007). La inclusión progresiva de las personas con discapacidad intelectual en el mundo laboral. Madrid, España: Ministerio del trabajo y asuntos sociales, pp. 95-96.
99. Weaver, C. L. (1991). Incentives versus controls in federal disability policy. *Disability and work: Incentives, rights, and opportunities*, 3-17.
100. Whitehead, M. (1991). The concepts and principles of equity and health. *Health promotion international*, 6(3), 217-228.
101. Young, A. J. (2003). The evolution of personal assistance services as a workplace support. *J Vocat Rehab*, 1, pp. 73-80.
102. Zondek, D., Zepeda, S., González, M., y Recabarren, H., (2006). Discapacidad y Trabajo. En *Discapacidad en Chile: Pasos hacia un Modelo integral del funcionamiento humano* (57-68). Santiago de Chile: FONADI.
103. Zondek, D. (2005). II. Herramientas conceptuales básicas en: *Manual para Personas con Discapacidad* (30-35). Santiago de Chile: SENCE.
104. Zondek, D (2005). III. Actores involucrados en la inclusión laboral en: *Manual para Personas con Discapacidad* (45-46). Santiago de Chile: SENCE.

105. Zondek, D. (2005). IV. El proceso de sensibilización y la gestión de redes. En Inclusión laboral efectiva en: Manual para Personas con Discapacidad (52-62). Santiago de Chile: SENCE.
106. Zondek, D. (2005). V. El proceso de inclusión laboral efectiva. En Inclusión laboral efectiva en: Manual para Personas con Discapacidad (64-81). Santiago de Chile: SENCE.

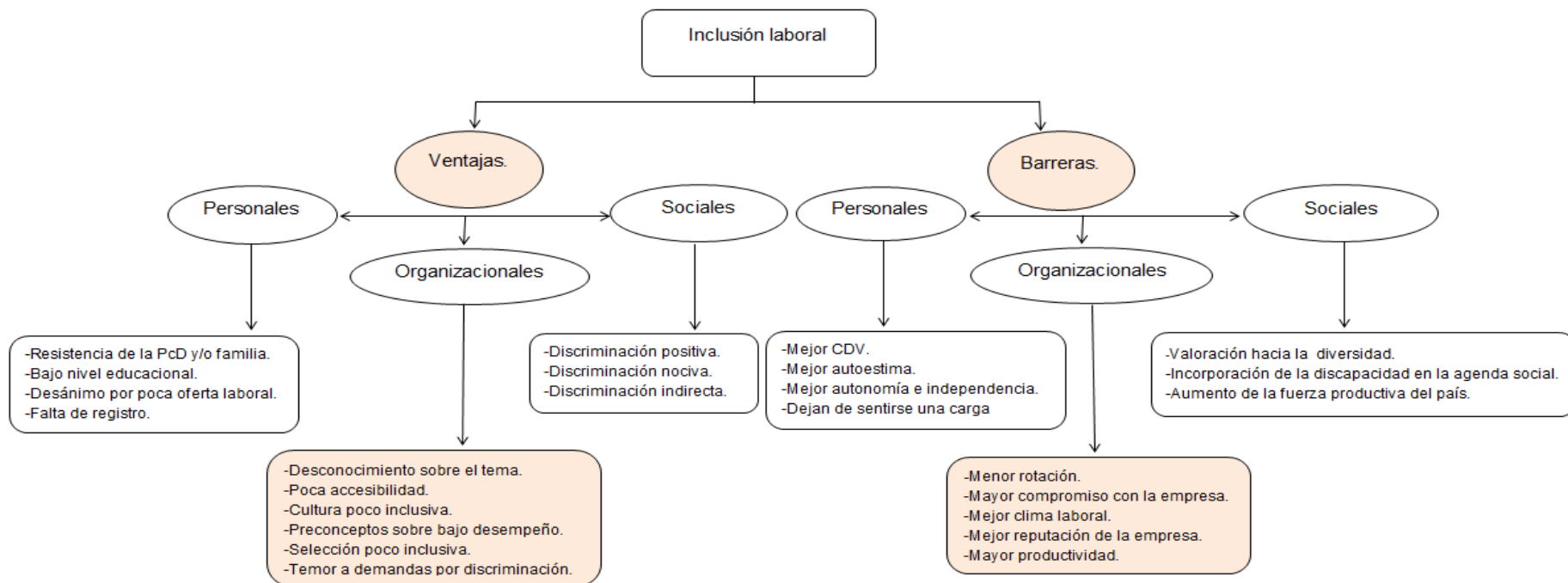
11. ANEXOS.

Anexo 1: Tipos de acomodaciones laborales para PcD.

Clasificación de las acomodaciones en el lugar de trabajo	
1.- Modificaciones del entorno físico y tecnológico: Adaptaciones que abordan las barreras físicas y de accesibilidad de la estación y lugar de trabajo, con modificaciones físicas/tecnológicas.	a) Dispositivos de ayuda: Tecnología de asistencia o dispositivos de tecnología simple como; ganchos, guantes, etc.
	b) Diseño del entorno: Ajustes ergonómicos de la estación y lugar de trabajo, por ejemplo: Instalación de rampas, barandas, puertas automáticas, cambios en las superficies del piso, perillas con señalización en Braille, etc.
2.- Modificaciones en la flexibilidad: Aumentan la flexibilidad del lugar de trabajo y la autonomía del trabajador.	a) Modificaciones de trabajo: Modificación de los requisitos del puesto laboral por medio de la reestructuración laboral, empleo personalizado y rehabilitación vocacional.
	b) Servicios de asistencia personal (PAS): Apoyo en las tareas administrativas, asistencia secretarial, lectores, tomadores de notas, intérpretes en lenguaje de señas, entrenadores de trabajo, conductores, etc.
	c) Programación de los horarios de trabajo: Programación flexible con horarios modificados, trabajo a tiempo parcial y/o reducido, horarios inclusivos, políticas de licencia, etc.
	d) Transporte: Apoyo para los viajes relacionados al trabajo, eventos fuera de la empresa y sociabilización informal.
3.-Acomodaciones sociales: Promueven la inclusión e integración por medio de adaptaciones sociales.	a) Promoción de cultura inclusiva: Estrategias utilizadas por los empleadores para mejorar la organización y actitudes de los compañeros.
	b) Mejorar los procesos de acomodación: Toma de decisiones con respecto mejoras en políticas de organización en la empresa.
	c) Ayudas en el lugar de trabajo: Interacción y relación con los compañeros de trabajo que pueden ayudar a una PcD a mantener su empleo y avanzar en su trabajo.
	d) Prácticas inclusivas de contratación: Incorporación de estrategias de reclutamiento efectivas, estableciendo redes de apoyo con ferias, páginas web, agencias, programa y organizaciones específico para PcD.
	e) Comunicación: Garantizar que la forma de comunicación del trabajador con discapacidad este constantemente en el lugar de trabajo.

Elaboración propia en base a: Padkapayeva, et al. (2017). Workplace accommodations for persons with physical disabilities: evidence synthesis of the peer-reviewed literature. *Disability and rehabilitation*, 39(21), 2134-2147.

Anexo 2: Ventajas y barreras de la inclusión laboral.



Elaboración propia en base a: Corradi y Sucarrat (2015). Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas; Diaz y Cisterna, K. (2016). Beneficios de la inclusión: una perspectiva organizacional; y Calderón, B, (2005).

Integración laboral de personas con discapacidad.

Anexo 3: Ficha bibliográfica.

TITULO Y AUTOR (ES):		
Revisión	En abstract	En texto completo
Referencia bibliográfica y ubicación: <ul style="list-style-type: none"> • Base, sitio web y fecha de acceso 		
Objetivo general:		
Método: <ul style="list-style-type: none"> • Diseño • País-lugar, población • Tipo-tamaño de muestra • Técnica de recolección de datos, análisis 		
VARIABLES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES		
Contenido de interés y resultados principales		
Conclusión principal		
Observaciones		
Solicitud de texto completo	Si	No

Anexo 4: Calidad metodológica estudios cuantitativos.

Puntaje según paper: Σ puntaje final/ puntaje máximo	75%	64%	85%	64%	64%	64%	67%	64%	46%	46%	64%	64%	43%	46%	43%
Aprobación: 14 = 55% de 28	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No
TOTAL	22	18	24	18	18	18	19	18	13	13	18	18	12	13	12
14. Conclusions supported by the results?	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
13. Results reporte sufficient detail?	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1
12. Controlled for confounding?	2	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
11. Some estimate of variance is reported for the main results?	2	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
10. Analytic methods describe/justified and appropriate?	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	0
9. Sample size appropriate?	2	2	2	2	0	0	2	2	0	0	2	0	2	0	0
8. Outcome and (if applicable) exposure measure (s) well defined and robust to measurement/misclassification bias? Means of assessment reported?	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	1	1	2
7. If interventional a blinding of investigators was possible, was it described?	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
6. If interventional and blinding of investigators was possible,				*											

was it reported?	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
5. If interventional and random allocation was possible, was it described?	0	2	2	0	2	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0
4. Subject (and comparison group, if applicable) characteristics sufficiently described?	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
3. Method of subject/comparison on group selection or source of information/input variables described and appropriate?	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
2. Study design evident and appropriate?	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1. Question / objective sufficiently described?	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Schoppen, et al, 2001.	Leslie, et al, 2015.	Schur, et al, 2014.	Arhanat, et al, 2004.	Budziszewski, et al, 2016.	Shartz, et al, 2006.	Solovieva, et al, 2009.	Solovieva, et al, 2011.	Cooper, et al, 2004.	Nery, et al, 2012.	Zoer, et al, 2009.	Lexell, et al, 2016.	Inge, et al, 2002.	Sabata, et al, 2008.	Denny-Brown, et al, 2015.

Anexo 5: Calidad metodológica estudios cualitativos.

Puntaje según paper: Σ puntaje final/ puntaje máximo	64%	64%	64%
Aprobación: 11= 55% de 20	Si	Si	Si
TOTAL	16	16	16
10. Reflexivity of the account?	1	1	1
9. Conclusions supported by the results?	2	2	2
8. Use of verification procedure(s) to establish credibility?	0	0	0
7. Data analysis clearly described and systematic?	2	2	2
6. Data collection methods clearly described and systematic?	2	2	2
5. Sampling strategy described, relevant and justified?	2	2	2
4. Connection to a theoretical framework / wider body of knowledge?	1	1	1
3. Context for the study clear?	2	2	2
2. Study design evident and appropriate?	2	2	2
1. Question / objective sufficiently described?	2	2	2
	Lexell, et alt, 2016.	Stoddard, 2006.	Miller, et alt, 2014.

Anexo 6: Estudios utilizados en esta revisión.

1. Arthanat, S., Nochajski, S. M., Lenker, J. A., Bauer, S. M., y Wu, Y. W. B. (2009). Measuring usability of assistive technology from a multicontextual perspective: the case of power wheelchairs. *American Journal of Occupational Therapy*, 63(6), 751.
2. Budziszewski, P., Grabowski, A., Milanowicz, M., y Jankowski, J. (2016). Workstations for people with disabilities: an example of a virtual reality approach. *International journal of occupational safety and ergonomics*, 22(3), 367-373.
3. Leslie, M., Kinyanjui, B., Bishop, M., Rumrill Jr, P. D., y Roessler, R. T. (2015). Patterns in workplace accommodations for people with multiple sclerosis to overcome cognitive and other disease-related limitations. *NeuroRehabilitation*, 37(3), 425-436.
4. Lexell, E. M., Langdell, I., y Lexell, J. (2017). Vocational situation and experiences from the work environment among individuals with neuromuscular diseases. *Work*, 56(4), 519-530.

5. Miller, L. C., Gottlieb, M., Morgan, K. A., y Gray, D. B. (2014). Interviews with employed people with mobility impairments and limitations: Environmental supports impacting work acquisition and satisfaction. *Work*, 48(3), 361-372.
6. Schoppen, T., Boonstra, A., Groothoff, J. W., de Vries, J., Göeken, L. N., y Eisma, W. H. (2001). Employment status, job characteristics, and work-related health experience of people with a lower limb amputation in The Netherlands. *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 82(2), 239-245.
7. Schur, L., Nishii, L., Adya, M., Kruse, D., Bruyère, S. M., y Blanck, P. (2014). Accommodating employees with and without disabilities. *Human Resource Management*, 53(4), 593-621.
8. Scharz, H. A., Hendricks, D. J., y Blanck, P. (2006). Workplace accommodations: Evidence based outcomes. *Work*, 27(4), 345-354
9. Solovieva, T. I., Walls, R. T., Hendricks, D. J., y Dowler, D. L. (2009). Cost of workplace accommodations for individuals with disabilities: with or without personal assistance services. *Disability and Health Journal*, 2(4), 196-205.
10. Solovieva, T. I., Dowler, D. L., y Walls, R. T. (2011). Employer benefits from making workplace accommodations. *Disability and Health Journal*, 4(1), 39-45.

11. Stoddard, S. (2006). Personal assistance services as a workplace accommodation. *Work*, 27(4), 363-369.

12. Zoer, I., de Graaf, L., Kuijer, P. P. F. M., Prinzie, P., Hoozemans, M. J., y Frings-Dresen, M. H. (2012). Matching work capacities and demands at job placement in employees with disabilities. *Work*, 42(2), 205-2

Anexo 7: Lista de verificación para evaluar la calidad de los estudios cuantitativos.

Criterios		YES (2)	PARTIAL (1)	NO (0)	N/A
1	Question / objective sufficiently described?				
2	Study design evident and appropriate?				
3	Method of subject/comparison group selection or source of information/input variables described and appropriate?				
4	Subject (and comparison group, if applicable) characteristics sufficiently described?				
5	If interventional and random allocation was possible, was it described?				
6	If interventional and blinding of investigators was possible, was it reported?				
7	If interventional and blinding of subjects was possible, was it reported?				
8	Outcome and (if applicable) exposure measure(s) well defined and robust to measurement / misclassification bias? Means of assessment reported?				
9	Sample size appropriate?				
10	Analytic methods described/justified and appropriate?				
11	Some estimate of variance is reported for the main results?				
12	Controlled for confounding?				

Kmet, L. M., Lee, R. C., y Cook, L. S. (2004). Standard quality assessment criteria for evaluating primary research papers from a variety of fields (Vol. 22). Edmonton: Alberta Heritage Foundation for Medical Research.

Anexo 8: Lista de verificación para evaluar la calidad de los estudios cualitativos.

	Criteria	YES (2)	PARTIAL (1)	NO (0)
1	Question / objective sufficiently described?			
2	Study design evident and appropriate?			
3	Context for the study clear?			
4	Connection to a theoretical framework / wider body of knowledge?			
5	Sampling strategy described, relevant and justified?			
6	Data collection methods clearly described and systematic?			
7	Data analysis clearly described and systematic?			
8	Use of verification procedure(s) to establish credibility?			
9	Conclusions supported by the results?			
10	Reflexivity of the account?			

Kmet, L. M., Lee, R. C., y Cook, L.S. (2004). Standard quality assessment criteria for evaluating primary research papers from a variety of fields (Vol. 22). Edmonton: Alberta Heritage Foundation for Medical Research.