

La inclusión laboral de personas con discapacidad en el contexto local chileno: brechas entre lo declarado y la práctica

Lorena Núñez-Parra

Universidad de Playa Ancha, Chile  

Boris Villalobos-Parada

Universidad de Playa Ancha, Chile  

<https://dx.doi.org/10.5209/poso.87874>

Envío: 31 marzo 2023 • Aceptación: 23 enero 2024

Resumen: Desde la promulgación de la ley 21.015, en el contexto laboral chileno, el mecanismo más utilizado para promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad (PcD) es el sistema de cuotas de contratación en el sector productivo. Sin embargo, esto resulta insuficiente para transformar su situación de precarización y exclusión. Bajo un estudio de tipo etnográfico, nos propusimos explorar qué prácticas de inclusión emergen en el despliegue cotidiano de una ley de cuotas en una cadena de supermercados en el contexto local chileno. Observamos que existen profundas brechas entre las prácticas locales desplegadas en los espacios de trabajo, y lo declarado en la normativa, los discursos gerenciales y la política empresarial de diversidad. Mientras se observa una inclusión cosmética traducida en simples cuotas numéricas de contratación, emergen acciones locales, cotidianas e intuitivas por parte de los compañeros de trabajo, que dan sentido y sostén a los procesos de inclusión laboral. Esto se expresa en prácticas de reconocimiento del otro en su diversidad, que trascienden lo prescrito en la ley y los discursos gerenciales. Sostenemos que, para avanzar hacia una mayor democratización de los espacios laborales, resulta urgente repensar la actual normativa. Proponemos que, con el fin de disminuir las brechas entre lo declarado y la práctica, las acciones que emergen intuitivamente “desde abajo” sean reconocidas y transferidas en los equipos de trabajo como un eje fundamental, en tanto resultan indispensables para que las PcD puedan llegar a ser plenos participantes de la interacción social.

Palabras clave: inclusión; discapacidad; trabajo; reconocimiento; prácticas.

ENG The labor inclusion of people with disabilities in the Chilean local context: gaps between what is declared and practice

ENG Abstract: Since the promulgation of Law 21.015, in the Chilean labor context, the most used mechanism to promote the labor inclusion of people with disabilities (PwD) is the hiring quota system in the productive sector. However, this is insufficient to transform their situation of precariousness and exclusion. Under an ethnographic study, we set out to explore what inclusion practices emerge in the daily deployment of a quota law in a supermarket chain in the local Chilean context. We observe that there are deep gaps between what is declared in the regulations, in management discourses and in a corporate diversity policy, and the local practices deployed in work spaces. While is observed a cosmetic inclusion translated into simple numerical hiring quotas, emerge local, daily and intuitive actions by co-workers, which give meaning and support to the processes of labor inclusion. This is expressed in practices of recognition of the other in their diversity, which transcend what is prescribed in the law and managerial discourses. We maintain that, to move towards greater democratization of work spaces, it is urgent to rethink the current regulations. We propose that, in order to reduce the gaps between what is declared and practice, the actions that emerge intuitively “from below” must be recognized and transferred in work spaces, as they are essential for PwD to become whole participants in social interaction.

Keywords: inclusion; disability; job; recognition; practices.

Sumario: 1. Introducción. 2. La transformación del trabajo y la desafiliación social. 3. La inclusión social de la población con discapacidad a través del trabajo. 4. La inclusión a través de leyes de cuotas es puesta en cuestión. 5. Metodología. 6. Resultados. 7. Conclusión y discusión. 8. Bibliografía.

Agradecimientos. Esta investigación contó con el apoyo del proyecto ANID Subvención a la Instalación en la Academia 2022-85220083 y el proyecto ANID Fortalecimiento de Programas de Doctorado 2022-86220041.

Cómo citar: Núñez-Parra, L.; Villalobos-Parada, B. (2024) “La inclusión laboral de personas con discapacidad en el contexto local chileno: brechas entre lo declarado y la práctica”. *Polít. Soc. (Madr.)* 61(2), e87874. <https://dx.doi.org/10.5209/poso.87874>

1. Introducción

Históricamente el trabajo remunerado ha sido considerado un elemento necesario y significativo en la vida de las personas. Se plantea que constituye el factor de socialización más importante y que, gracias al trabajo, pertenecemos a la esfera pública y conseguimos una identidad social (Gorz, 1991). Asimismo, es definido como el principal mecanismo de integración en la sociedad (Offe, 1997). Sin embargo, la organización del trabajo y las formas de vinculación laboral han ido cambiando radicalmente en el último tiempo (Castell, 1997; Gorz, 1991). Particularmente en Chile, en los últimos 40 años se ha tendido a la precarización, la fragmentación y la exclusión social, lo cual ha ido terminando con la promesa moderna de estabilidad (López, 2004; Sisto y Fardella, 2013). En este nuevo escenario, el trabajo es desafiado como principal medio de inclusión social (Offe, 1997; Sisto, 2009).

A pesar de ello, el acceso a un trabajo remunerado, en tanto derecho humano, debe ser garantizado por el Estado (Naciones Unidas, 2011) y como tal, es uno de los principales mecanismos considerados para enfrentar la problemática de desafiliación social de las poblaciones adultas excluidas, entre ellas, las personas con discapacidad (de ahora en adelante PcD) (Roulstone, 2002). En relación a esta población, la acción más desplegada para promover la inserción laboral en múltiples países —tales como Alemania, Austria, Ecuador, Francia, Japón, por mencionar algunos— es el sistema de cuotas de contratación en el sector productivo (Oficina Internacional del Trabajo [OIT], 2014). Sin embargo, esta promesa aún está lejos de alcanzarse. Se ha evidenciado que, a pesar de dichas medidas, cuando esta población trabaja, tiende a hacerlo al margen del mercado laboral formal y en ocupaciones mal remuneradas y poco cualificadas, con escasas o nulas posibilidades de promoción (OIT, 2014). Asimismo, se sostiene que instrumentos legales como estos no son suficientes para transformar la situación de precarización y exclusión que vive este colectivo, habitando aún en los márgenes de las sociedades (Vite Pérez, 2012; Grech, 2015).

Específicamente, la implementación de esta normativa en Chile se presenta como un caso particular de estudio, puesto que, en un contexto de amplia precarización laboral y derogación de la estabilidad del empleo (Sisto, 2019; López, 2004), comienza a regir una ley que establece una cuota mínima obligatoria de trabajadores en situación de discapacidad en instituciones tanto del sector público como privado (Ley 21.015). Atendiendo a esta tensión, cabe preguntarse entonces ¿cuáles son las prácticas de inclusión que emergen en el despliegue cotidiano de una normativa orientada a la inclusión de PcD a través del trabajo? Para ello, mediante un estudio de caso de tipo etnográfico, exploraremos la puesta en práctica de la ley de cuotas en una cadena de supermercado perteneciente a una empresa de retail¹ en el contexto local chileno.

2. La transformación del trabajo y la desafiliación social

Comenzaremos revisando la transformación del trabajo de la sociedad chilena en su conjunto, para comprender luego el modo en que la desafiliación social recae con mayor peso sobre la población con discapacidad.

Bajo la llamada “sociedad salarial”, el desarrollo de los derechos y soportes colectivos asociados al trabajo, junto con un estatus laboral sólido, aseguraban en mayor medida la inclusión en la sociedad (Castell, 1997). Sin embargo, una serie de procesos ocurridos durante los últimos cuarenta años trajo importantes cambios en las tradicionales formas de vinculación laboral, transformando el modo en que podemos presentarnos el porvenir y tener influencia sobre él (Castells, 1997; Sisto y Fardella, 2013). En el plano de la organización del trabajo, aparece una individualización cada vez mayor de las tareas y toma lugar, entre otras cosas, la competencia entre trabajadores. En Chile dichas transformaciones ya comenzaban a tener lugar en la década de los setenta bajo la dictadura militar de Augusto Pinochet, en la gestación de una nueva sociedad supeditada al funcionamiento del mercado (Sisto y Fardella, 2013). Esto trajo asociado, como parte de una reforma estructural profundizada hasta nuestros días, una importante desregulación del trabajo que termina por anular legalmente la estabilidad del empleo en el país (López, 2004).

Dentro de las degradaciones del trabajo, se expresa una precarización cada vez más amplia de las relaciones laborales. Siguiendo a Offe (1997), la precariedad se expresa en un contrato laboral que falla en brindar ingresos adecuados, seguridad y protección social a un gran número de personas, con lo cual no otorga un lugar estable en la sociedad. Las garantías y derechos propios del trabajador son concebidos como

¹ Se denomina industria del retail a los grandes grupos empresariales del sector del comercio minorista que administran diversas empresas dentro del rubro, por ejemplo cadenas de supermercados, tiendas por departamento, tiendas para el mejoramiento del hogar y locales especializados (Stecher, 2012).

trabas para el libre desarrollo del mercado, de modo tal que, si bien hoy se ejerce presión para que todo el mundo trabaje, esto es bajo condiciones ampliamente degradadas y desprotegidas (Castel, 2010).

Esta precariedad trae como consecuencia un importante problema masivo: hay un aumento en el debilitamiento de los individuos y los grupos vulnerables, en tanto no cuentan con los recursos necesarios para poder garantizar su independencia económica y social (Castel, 2010). En este sentido, lo que llamamos “exclusión” más bien se trata de una vulnerabilidad creada por la degradación de las relaciones de trabajo y las protecciones asociadas, lo que se expresa con mayor fuerza en aquellas poblaciones que son marginadas en virtud de su condición de discapacidad. En este sentido, para Castel (1995) no existe la exclusión como un estado, sino que es más bien un recorrido o proceso de desestabilización, que incorpora el paso de una zona de vulnerabilidad, caracterizada por precariedad en el empleo y fragilidad en los soportes relacionales, hacia una zona de desafiliación como la expresión extrema de un proceso, definida por la ausencia de trabajo y el aislamiento social.

3. La inclusión social de la población con discapacidad a través del trabajo

A pesar de lo anterior, algunos autores señalan que el acceso al empleo competitivo en una empresa ordinaria es un elemento fundamental para la inclusión y bienestar social de los adultos con discapacidad, su plena autonomía, independencia y autodeterminación, resultando incluso una estrategia liberadora de su dependencia forzada (Flores *et al.*, 2014; Servicio Nacional de la Discapacidad, 2014; Wilton y Schuer, 2006). Lo cierto es que, aun cuando dicho mecanismo no logra cumplir con su promesa de estabilidad, ha sido central en la agenda de los distintos movimientos por los derechos de las personas con discapacidad (Soldatic y Meekosha, 2012).

En una lucha contra la reducción de la discapacidad a un asunto de caridad y asistencia —dominada por criterios de aptitud laboral—, los movimientos de PcD surgidos en los años sesenta logran trasladar los debates centrados en concepciones biomédicas de normalidad y capacidad hacia el ámbito político y de derechos ciudadanos (Oliver, 1984; Shakespeare, 2007). Con ello, se buscaba desvincular la discapacidad a un aspecto meramente individual, trasladando la discusión hacia los modos de producción de desigualdad y las estructuras sociales excluyentes. Desde este nuevo enfoque, se sostiene y comienza a comprender que las personas viven la discapacidad producto de un sistema social que impone barreras a su participación, como una producción sociopolítica opresiva (Oliver y Barnes, 2012).

Este modo de concebir la discapacidad, basada en una perspectiva de derechos humanos, tendrá su máxima expresión en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) en el año 2006. La ratificación de la CDPD por parte de los Estados Partes implicó la emergencia de acciones positivas que promovieran y garantizaran, entre otras cosas, la igualdad de oportunidades en el empleo. La acción más adoptada para hacer frente a las tasas bajas de empleo de PcD, ha sido hasta el día de hoy los sistemas de cuotas, introducidos mediante legislación, normas o decisiones gubernamentales (OIT, 2014). Entre los países de la región que incorporaron esta medida en sus marcos normativos, se encuentran Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Haití, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, el Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. No obstante, los reportes de cumplimiento de la región son incompletos y en aquellos casos en los que efectivamente se monitorea, se observa un incumplimiento generalizado, así como una pasividad de gobiernos y autoridades (García Mora *et al.*, 2021, como se citó en Bietti, 2023; Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2014).

En este contexto, Chile busca dar respuesta diez años más tarde a lo comprometido en materias de empleo. El año 2018 comienza a regir en el país una ley que modifica el Código del Trabajo, al establecer una cuota mínima obligatoria de trabajadores en situación de discapacidad en instituciones tanto en el sector público como privado. Con ello, la Ley 21.015, que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, señala que las empresas de 100 o más trabajadores deben contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de PcD en relación al total de sus trabajadores (Diario Oficial de la República, 2017). En concreto, esto se expresa en contratos de trabajo que deben ser registrados en un sitio electrónico y que luego es fiscalizado por la Dirección del Trabajo. En caso contrario, las organizaciones que no cumplan son multadas. Si bien esto implica un avance en promover la contratación de esta población en el sector productivo, este instrumento jurídico se reduce únicamente a la asignación de cuotas y no en generar procesos de inclusión efectivos.²

4. La inclusión a través de leyes de cuotas es puesta en cuestión

Sin embargo, a pesar de dichos avances desde una perspectiva de derechos y la ratificación de la CDPD por parte de distintos países alrededor del mundo, el horizonte de la inclusión social de esta población, por medio del trabajo, aún está lejos de alcanzarse (Grech, 2016). Según un estudio desarrollado por la Organización Mundial de la Salud (2011), esto puede deberse a su falta de acceso a la educación formal y a espacios de capacitación, pero también puede estar relacionado con la naturaleza del lugar de trabajo, con culturas corporativas excluyentes, las percepciones de los empleadores en torno a la discapacidad y sus diferentes grados de prejuicio y discriminación ante este colectivo. Del mismo modo, otro estudio reveló que existe una

² Actualmente se publicó la Ley 21.275, que exige a las empresas pertinentes la realización de capacitaciones al personal en materias de inclusión, promover políticas de inclusión laboral al interior de la empresa y contar con un experto certificado en materias de inclusión laboral en el área de recursos humanos. Esta entró en vigencia en noviembre del 2022.

serie de elementos obstructores para la inserción laboral, entre los que destaca el menor nivel formativo y una cualificación profesional que no logra responder a las demandas del sistema productivo; la existencia de estereotipos y prejuicios sociales vinculados a la capacidad laboral de la población con discapacidad que obstaculizan sus posibilidades de acceso al mercado de trabajo y los déficits de accesibilidad de los espacios físicos (García *et al.*, 2013). De acuerdo a un estudio realizado en Brasil, las principales dificultades en los procesos de inclusión laboral dicen relación con las barreras actitudinales, expresadas en prejuicios y desconocimiento acerca de la discapacidad, además de una falta de fiscalización del cumplimiento de las cuotas en las empresas (Hammes y Nuernberg, 2015). Por otro lado, se ha evidenciado que, una vez que las personas con discapacidad se logran incorporar a un trabajo, estos suelen ser trabajos a tiempo parcial y peor remunerados que los de los trabajadores sin discapacidad (Mitra, 2011).

Otros autores son más bien críticos, en tanto plantean que estas nuevas políticas y marcos regulatorios de inclusión laboral han resultado en una nueva forma de gobernar a la población con discapacidad. En función de ello, sostienen que la lucha de los activistas en situación de discapacidad por el derecho al trabajo ha sido cooptada por los Estados neoliberales, bajo la fabricación de un nuevo sujeto de producción basado en la empleabilidad individual (Cayuela, 2017; Chávez, 2012; Contino, 2013; Soldatic y Meekosha, 2012).

Tabla 1. Comparativa de PCD ocupadas según Estudio Nacional de la Discapacidad 2005, 2015 y 2022, realizado por el Servicio Nacional de la Discapacidad, Chile

	ENDISC I (2005)	ENDISC II (2015)	ENDISC III (2022)
PCD Severa	36,2%	24,3%	31,8%
PCD Leve a moderada	18,7%	56%	54,9%

Fuente: elaboración propia.

En relación a nuestro contexto local, los datos indicados en la Tabla 1 sugieren que la situación de las PcD en cuanto a su ocupación ha tenido un comportamiento irregular desde el año 2005. Del mismo modo, al año 2021 se han celebrado 21.128 contratos en el sector, en el marco de la Ley 21.015. Mientras que, en el sector público, solo 101 instituciones cumplen con la cuota del 1%, mientras que las restantes 508 o no cumplen o no informan el cumplimiento. Finalmente cabe señalar que ha habido un incremento en las empresas que eligen la ejecución alternativa de la ley, realizando donaciones, aumentando de 225 en 2019 a 305 en 2021 (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Ministerio de Hacienda, 2021). Además, a partir de información proporcionada por la Dirección del Trabajo y el Sistema de Información Laboral del Ministerio del Trabajo, se evidenció que a tres años de entrada en vigencia la ley, solo un 34% de las empresas afectas a la normativa han cumplido con la cuota de contratación, mientras los trabajadores incluidos perciben un 18% menos de la remuneración promedio (Fundación Chilena para la Discapacidad, 2021).

Por otro lado, se sostiene que la ley de cuotas en Chile, si bien está orientada discursivamente hacia la reivindicación del derecho al trabajo, la inclusión es abordada como un proceso de responsabilidad individual y no logran superar la reproducción del sujeto autónomo dueño de sí mismo, eficiente, competitivo y emprendedor como la forma óptima y única de encarnación (Núñez-Parra, 2020). En cualquier caso, los instrumentos legales no son suficientes para transformar la situación de precarización que vive este colectivo (Vite Pérez, 2012). Aun cuando existe un amplio acuerdo en torno a la necesidad de generar mayores espacios de igualdad mediante mecanismos de inclusión laboral, las controversias y dilemas respecto a cómo conseguirlo continúan proliferando (Ferdman, 2017). Tal como plantea Sisto (2009), lo cierto es que el trabajo ha cambiado y hoy es desafiado como principal mecanismo de inclusión social. A lo que integra mayoritariamente es a la fluidez y al desplazamiento continuo en la sociedad, siendo cada quien responsable de gestionar su propia empleabilidad. De este modo, cuando hoy se busca enfrentar las situaciones de exclusión o desafiliación social que viven algunos grupos de la población mediante un empleo, a lo que se está apuntando es en realidad a la movilización de sus posiciones de precariedad a través de un contrato de trabajo, más que a una participación plena en la vida social.

Frente a este escenario y estas controversias, resulta necesario comprender cómo se materializa una ley de cuotas que busca promover la inserción de las PcD en el espacio laboral, pero que, como medida de inclusión, ha sido ampliamente cuestionada en las experiencias internacionales. La instalación de una ley, su realización y resultados tienen su expresión en las prácticas cotidianas de quienes están implicados en su implementación (Sacristán, 1992 en Fardella, 2013). En función de ello, nos propusimos explorar cuáles son las prácticas de inclusión que emergen en el despliegue cotidiano de esta normativa en un estudio de caso; así como los múltiples sentidos que las habitan y configuran (Gherardi, 2015; Fardella & Carvajal, 2018).

5. Metodología

El presente estudio de tipo cualitativo fue realizado desde una perspectiva etnográfica, a través de un estudio de caso en una cadena de supermercado. En particular, esta empresa fue seleccionada por declararse una empresa inclusiva que tenía una política interna de diversidad, y por contar con la cuota de trabajadores con discapacidad exigidos por ley; además, las empresas privadas fueron las primeras obligadas a cumplir con

la ley. En función de ello, para la producción de datos se utilizó la técnica del *shadowing* (Czarniawska, 2007), definida como una técnica de observación que permite “hacer sombra” y acompañar a personas durante su día a día, posibilitando que el investigador se mueva junto con quienes están siendo observados. Esta técnica resulta una de las más adecuadas para explorar el despliegue cotidiano de un instrumento jurídico, pues nos permite una mirada situada y prolongada de las prácticas de inclusión. Para ello, se “sombreadó” a cuatro trabajadores (ver tabla 2) incluidos bajo esta normativa, durante dos semanas a cada uno, permitiendo que nos guiaran espontáneamente hacia diversos actores y escenarios. A la vez, todo lo observado se registró en un cuaderno de campo, poniendo particular atención en aquellas prácticas que buscaban promover la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad. El *shadowing* se realizó desde que salían de sus casas hacia el trabajo, se les acompañaba en el trayecto y luego en toda su rutina laboral, hasta finalizar su jornada. El muestreo fue intencional y buscó heterogeneidad en los participantes. Para ello, se realizó una revisión de las plantas de contratación y se invitó a participar a trabajadores con distintas discapacidades, edades, sexo, tipo de contrato y puestos de trabajo, con el objetivo de observar el despliegue de la puesta en práctica de la ley en diversos contextos interaccionales dentro de la empresa, lo que proporcionó riqueza al caso estudiado. Cabe destacar que dos mujeres trabajadoras —una diagnosticada con discapacidad psíquica y otra con trastorno del espectro autista— deciden abandonar el estudio en sus inicios.

Tabla 2. Muestra

Participante/ Código	Sexo	Edad	Discapacidad	Puesto de trabajo	Tipo contrato
SA	Hombre	43	Auditiva	Panadero	Jornada completa
LU	Hombre	29	Intelectual	Reponedor verduras	Media jornada
RI	Hombre	43	Visual	Operador informaciones	Media jornada
GA	Mujer	30	Física	Cajera	Media jornada

Fuente: elaboración propia a partir de la información entregada por los participantes.

Con el fin de complementar la observación, se realizaron 14 entrevistas activas a lo largo del proceso (Holstein & Gubrium, 1995). Esto involucró una entrevista con cada participante al inicio y al final del *shadowing*, de una hora de duración cada una. Asimismo, emergieron de forma espontánea y en distintos momentos del trabajo de campo entrevistas a una jefatura, a un compañero de trabajo, dos a jefes de recursos humanos y dos a gerentes de local.

El análisis de los datos se desarrolló a partir de lo que Geertz (1973) denominó descripción densa. Esto es, dar respuesta a la pregunta de análisis atendiendo a las interrelaciones contextuales del fenómeno, diversas interacciones de los elementos que participan y los diferentes niveles de significado que emergen del proceso etnográfico. Para ello, el corpus de análisis fue leído numerosas veces, para realizar codificaciones preliminares en torno a las prácticas nucleares, con el fin de obtener grupos manejables de datos. Utilizando el software de análisis cualitativo NVivo 11, se realizó un libro de códigos, buscando construir y depurar categorías que mostrarán, en forma cada vez más detallada, el complejo juego de relaciones que habitaban en los datos. El proceso de análisis acabó cuando se generó una descripción saturada del fenómeno de estudio (Latour, 1998), es decir, cuando emergieron las tramas de inteligibilidad o marcos comprensivos que constituyen la inclusión laboral de PcD en el caso estudiado.

El diseño de la investigación fue aprobado el año 2019 por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, y en la realización de la investigación fueron adoptados los resguardos éticos estandarizados y particulares del estudio, tales como consentimientos informados en formato accesible, apoyo de intérprete de lengua de signos, entre otros.

6. Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados emergidos de los *shadowing* y las entrevistas, organizados en dos ejes analíticos: 1) Entre lo declarado y la práctica: brechas en la búsqueda de la inclusión laboral, lo cual manifiesta una distancia entre los discursos corporativos de diversidad y la falta de soportes y competencias necesarias para sostener los procesos de inclusión laboral; 2) Prácticas de reconocimiento desde abajo, como acciones locales, cotidianas e intuitivas que trascienden lo prescrito en la ley y los discursos gerenciales, y que terminan por dar sentido y sostener la inclusión, al considerar al trabajador/a con discapacidad como pleno participante en la interacción social. Cada eje es ilustrado con extractos de notas de campo y complementado con citas de entrevistas, escogidas por su representatividad de la totalidad del corpus analizado.

6.1. Entre lo declarado y la práctica: brechas en la búsqueda de la inclusión laboral

La búsqueda de inclusión laboral en el caso estudiado se ve impulsada por una normativa que obliga a cumplir con un porcentaje de contratación, y por discursos corporativos de diversidad e inclusión que buscan ir más allá de la cuota exigida por ley. Sin embargo, se expresa una distancia entre lo declarado y las prácticas locales. Esto se manifiesta en los siguientes fragmentos:

Paso el reloj control. Ocupa un gran espacio en la pared la política de diversidad e inclusión de la empresa. Esta declara en sus primeros dos párrafos: “En X (nombre empresa) aspiramos a mejorar la vida de nuestros clientes proporcionando experiencias de compra memorables. En este sentido,

buscamos generar culturas organizacionales fuertes y centradas en las personas, donde se promueva el respeto y se acepte la diversidad. (...) En X tenemos la certeza que contar con equipos diversos de trabajo, que sean un reflejo de las sociedades en donde estamos inmersos, nos permite entender mejor a nuestros clientes y así poder atender y dar respuesta mejor a sus necesidades". Más adelante define diversidad como: "En esta política entenderemos diversidad como la expresión de las características que nos hacen a todos distintos y únicos, constituyendo así una herramienta de ventaja competitiva". (Nota de campo 1).

La política de diversidad busca ser visible y presente, en tanto aparece colgada en un gran cuadro junto al reloj control —que es por donde ingresa y sale cada trabajador de su jornada laboral—. No obstante, cuando se les consulta por esta política interna, manifiestan desconocimiento acerca de su contenido. Su relevancia radica más bien en el impacto que busca tener en las experiencias de los consumidores. De este modo, la búsqueda por generar una cultura organizacional centrada en las personas es un discurso sostenido en el argumento de influir en la percepción de sus clientes, proporcionando "experiencias de compra memorables". Más adelante esto es acreditado con un argumento similar, en tanto la diversidad es considerada como un modo de brindar un valor agregado en la empresa, en este caso, una "herramienta de ventaja competitiva". En este sentido, si bien la política corporativa busca promover culturas organizacionales diversas, se basa en una declaración de buenas intenciones, pero no implementa adecuaciones, apoyos o cambios en la cultura y/o las estructuras organizacionales para que se promuevan ambientes laborales orientados a la pluralidad. Esto último se refleja en una tensión entre lo declarado y las prácticas locales, expresada en la siguiente nota de campo y extracto de entrevista:

Al pasar por la entrada del local, veo siempre parado al lado de la puerta a un trabajador con síndrome de Down. Su rol pareciera ser saludar a los clientes cuando ingresan, fuera de eso, permanece sin realizar ninguna otra función. Esto, a pesar de que me indican que trabaja como vendedor/reponedor. Me fijo en él a la hora del desayuno y almuerzo en el sector del comedor; durante toda mi estadía lo veo solo, no interactúa con el resto (nota de campo 2).

Que la inclusión sea un 100% y no sea por solamente llenar un número en, en, en X (nombre del retail) (...). Como para darte un ejemplo, hay un niño que es síndrome de Down... ¡cero aporte, cero aporte! (...) y no es culpa de él...es culpa de nosotros (...) por ser una empresa... 'ahh sí, sí, hagamos la inclusión, seamos el número uno'. ¿Pero de qué sirve? (Entrevista jefe de sección, haciendo alusión al trabajador observado en la nota de campo 2).

La nota de campo 2 es representativa de una presencia pasiva y una baja participación en los espacios de interacción social por parte de algunos trabajadores con discapacidad. Es decir, puede haber una ley que obligue a cumplir con cuotas de contratación e incluso una política organizacional dirigida a promover culturas inclusivas. Sin embargo, en su despliegue cotidiano, se evidencia que contratar a PcD y promover el respeto por la diversidad no son elementos que por sí solos aseguren la participación plena de un trabajador con discapacidad en el espacio laboral. En este sentido, la traducción de la ley se expresa en cuotas de contratación y no en adecuaciones y apoyos para que las/os trabajadoras/os incorporadas/os bajo la ley de cuotas tengan una participación igualitaria en el su espacio de trabajo. Por el contrario, la nota de campo es ilustrativa de lo disonante que esto puede resultar: es posible promover grupos de trabajo "diversos", sin que ello implique necesariamente la participación efectiva de cada uno de los trabajadores en la organización. Muy por el contrario, esto puede devenir en inclusiones meramente cosméticas.

Esto se sostiene a su vez en lo comentado por un jefe de sección, cuyo relato expresa el antagonismo entre una inclusión "al 100%" y la colocación de trabajadores con discapacidad para "rellenar números" de contratación. Desde una retórica crítica y de denuncia, hace referencia al caso descrito en la nota de campo. Sin embargo, expresa que esto no tiene que ver con el sujeto, sino con la ambición de la organización por generar ventaja competitiva al mostrarse como una empresa inclusiva. Para el hablante, esto vacía de sentido la inclusión.

Las brechas mencionadas también se reflejan en un discurso organizacional inclusivo, que en su despliegue no facilita las competencias y materialidades necesarias para llevar a cabo los procesos de inclusión laboral. Esto se expresa en los siguientes fragmentos:

Mientras desayunamos con quienes entran al primer turno, converso con dos trabajadoras del puesto de pasteles. Les cuento que he observado el apoyo que entregan a una practicante con discapacidad intelectual. Me comenta la pastelera A: "El problema es que uno no conoce de esto, no nos enseñan y uno tiene que poner de su tiempo en enseñarles (...) y uno pierde tiempo y tiene que velar por una y por ella (se refiere a la practicante) y pierde tiempo para producir. Pero eso no lo toman en cuenta. Una está pendiente del trabajo suyo y el de ella, hay que estar viendo si lo hizo bien, hay que revisar lo que hizo". A lo que la pastelera B suma: "Y todo eso es tiempo menos de producción para uno (...). Nadie piensa en eso. Le han hecho charlas a los jefes, pero a nosotros nadie nos explica nada". (Nota de campo 3).

Esta conversación ejemplifica un sentir que me comentan en varias ocasiones distintos trabajadores como una de las grandes inconsistencias que perciben en los procesos de inclusión de la empresa. Tal como es expresado en el fragmento, el desconocimiento por parte de los compañeros de trabajo en torno a cómo incluir es calificado como "el problema". Mediante una retórica de denuncia, se critica que se realicen

charlas únicamente a los mandos altos, no así a quienes acompañan directamente los procesos de inserción y que pasan a ser de forma tácita los responsables de su éxito o fracaso. Esto pareciera ser invisibilizado, no solo porque no es tomado en consideración el protagonismo de su rol como principales figuras de apoyo, sino porque no se les proporcionan las herramientas necesarias para desempeñar este rol. A pesar de ello, se observan prácticas de acompañamiento y apoyo hacia trabajadores con discapacidad, en donde se les enseñan las tareas a desarrollar, pero a costa de una pérdida de tiempo para seguir realizando las labores propias. Esto lo realizan en tanto tienen que velar por el trabajo personal y del compañero. Lo anterior trae como consecuencia una suerte de autointensificación de los compañeros de trabajo, a riesgo incluso de perder “tiempo para producir”.

Esto se sostiene, a su vez, en una entrevista realizada a un jefe de sección, quien da cuenta en su relato de lo disonante de estar en una empresa que busca incluir, pero proporciona un débil soporte local para realizar estos procesos:

Yo creo que para resumir todo lo que te he dicho, yo creo que es súper fácil, fácil y a la vez difícil. La empresa tiene que preocuparse de que, si va a poner a una persona con algún tipo de discapacidad, preocuparse mínimo de que nos orienten, POR ÚLTIMO a cómo enfrentar a ese niño en caso de... ¿y cómo yo lo puedo seguir incorporando al campo laboral!? ¡Si no es la idea quedarse sentado sin hacer nada! (...) ¿Cómo lo incorporo?, ¿dándole todo fácil?, ¿no exigiéndole?, ¿no ayudando a los trabajadores o a los jefes o a quien sea para que lo pueda orientar? ¡No! Tengo que darle herramientas. ¿Cómo le pides a un constructor que construya si no le das las herramientas? (...) es como... “quiero me toques música”, ¡y no me has puesto ni una flauta! (Entrevista jefe de sección).

Si bien hay una política organizacional y una ley que promueve la incorporación de la diversidad, hay una constante denuncia de parte de los equipos de trabajo por no contar con las competencias o una mínima orientación para llevarla a cabo. De esta forma, se puede caer en el sinsentido de contar con un trabajador que no aporte en la cadena productiva y se quede “sentado sin hacer nada”. La complejidad de exigirle a un equipo de trabajo incluir, sin contar con un saber-hacer, es ejemplificada con la analogía de tocar música y no contar con el instrumento para realizarlo, o pedirle a un constructor que construya sin entregarle las herramientas para hacerlo. La relevancia de contar con las competencias necesarias para la inclusión laboral ya eran advertida en los noventa, cuando las grandes compañías de Estados Unidos observaban que únicamente con cumplir con una ley de cuotas, sin contar con herramientas teóricas y prácticas para llevar a cabo dichos procesos, no permitía su adecuado desarrollo, e incluso puede ser contraproducente para la organización (Chinchilla & Cruz, 2011). Esta brecha entre el discurso inclusivo y la distancia con su puesta en práctica en los procesos de inserción laboral se ve reflejada en el siguiente fragmento de entrevista a un gerente de local.

Entonces para nosotros eh...nunca ha sido una complicación, porque siento que lo hemos trabajado y por sobre todo de corazón, ¿no? No impuesto, que es natural cuando tú puedas... O sea, oye, hay que tener un porcentaje de, de, de inclusión, digamos, aquí no, no hay límites. El que quiera o el que tiene actitud para trabajar, el que pueda demostrar alegría, bienvenido sea, no, nunca ha sido tema. (Entrevista gerente de local)

Desde el discurso gerencial, la inclusión es una práctica “natural” que no reviste complicaciones, ya que solo requiere de buena voluntad por parte de la empresa y una buena actitud de quienes son incluidos. Sin embargo, en el ámbito local, incluir no es una práctica “sin complicación”. Por el contrario, es actuada desde la intuición y con una importante responsabilidad e inversión del tiempo de trabajo de quien enseña y revisa las tareas. Esta controversia expresa una importante tensión entre el discurso gerencial deseado y la realidad cotidiana. Este fragmento es representativo a su vez del discurso oficial de la empresa como “organización inclusiva”, al reflejar una especie de guion que debe responder y satisfacer aquellas expectativas que se tienen de sí (Scott, 2000).

Sin embargo, en estas prácticas colmadas de tensiones emergen puntos de fuga que trascienden lo prescrito en la ley de cuotas y los discursos gerenciales, para dar paso —como veremos a continuación— a otros modos de sostener los procesos de inclusión.

6.2. Prácticas de reconocimiento desde abajo

Estas prácticas de reconocimiento se despliegan como prácticas cotidianas, intuitivas y silenciosas “desde abajo”, es decir, desde los espacios locales de trabajo, en donde hay una valoración y consideración del otro en su distinción, o si se quiere, su diversidad. Lo que se reconoce, por medio de estas actuaciones, es la posición de las PcD como plenas participantes en la interacción social en el ambiente laboral, más allá de su situación de discapacidad. Esto se expresa claramente en los encuentros cotidianos entre un trabajador con síndrome de Down, a quien llamamos LU, y un compañero de sección, al que llamaremos DI:

Con quien más se vincula LU en el día a día es con DI. A él le pide ayuda (solo a él) con las tareas que no sabe cómo realizar y cuando debe cargar mucho peso (canastos de verdura). Va a almorzar con él, LU me cuenta que DI es su amigo. Para profundizar en esta conexión, converso con DI, quien me cuenta que se preocupa de darle labores que él pueda hacer (...), que a sus compañeros no les gusta trabajar con él. Que no les gusta como él hace las cosas, entonces prefieren hacerlas ellos. Y agrega: “Porque no lo voy a mandar a bodega a cargar cosas si sé que no puede hacer fuerza; no le voy a pedir que haga algo rápido si sé que él es lento. (Nota de campo 4)

La nota de campo es representativa del modo en que estas prácticas de reconocimiento se expresan por medio de acciones espontáneas y no prescritas que emergen en las relaciones laborales cotidianas. Son incluso prácticas intuitivas que dan cuenta de competencias tácitas, dado que como vimos anteriormente, no hay un conocimiento explícito respecto a cómo se deben apoyar los procesos de inclusión. El fragmento, por un lado, manifiesta un hecho observado continuamente durante el *shadowing*: la distancia por parte de compañeros a los que no “les gusta trabajar con él”, subordinándole a una posición de menor valor en virtud de un cuerpo que no es plenamente funcional desde una mirada capacitista³. Por el contrario, cuando DI decide entregarle “labores que él puede hacer”, lo que se configura es una valoración del otro que va posibilitando una participación más democrática de aquellos trabajadores contratados bajo la ley. Cuando expresa “no lo voy a mandar a bodega a cargar cosas si sé que no puede hacer fuerza”, lo que se desprende de ello es la posibilidad de generar apoyos y ajustes razonables según los requerimientos del trabajador, es decir, aquellas modificaciones y adaptaciones necesarias para garantizar que una PcD pueda estar en igualdad de condiciones con los demás (Naciones Unidas, 2006). Lo anterior es corroborado desde la posición del trabajador involucrado, a quien, en una entrevista con apoyo de su madre, le pregunto qué es para él la inclusión. Ante esto él me responde “yo más lento, me cuesta a mí”, manifestando en ello su diversidad y su principal necesidad de apoyo.

Esta interacción, en donde el otro es reconocido en su singularidad, se ve reflejada también en la siguiente nota de campo, que da cuenta de una conversación entre un trabajador con discapacidad auditiva —a quien llamamos SA— y un compañero de trabajo —a quien llamaremos JO—:

Observo que JO se acerca a SA con su celular, le señala algo en la pantalla y hace un gesto de pregunta, expresando un “¿por qué?”. A lo que SA responde escribiendo desde su propio celular. Más tarde me acerco a él y le pregunto de qué trataba la conversación. Me cuenta (escribiendo en su celular) que JU le preguntaba si iría a jugar a la pelota. Luego le pregunto a JU. Me dice que le mostraba los mensajes del grupo de wasap, preguntándole si acaso los había leído, pues no había respondido. Me dice que a veces va, cuando puede. Se juntan después del último turno, a las 23:00 h, en unas canchas cerca del trabajo. Me cuenta que se juntan harto, que siempre lo invitan, pero participa sobre todo con el fútbol. (Nota de campo 5)

La situación descrita es representativa de varios elementos relevantes que se configuran desde el reconocimiento del otro. En primer lugar, la participación de SA en el grupo de wasap y en los partidos de fútbol refleja su interacción social con los compañeros de trabajo más allá de la función que desempeña en la cadena productiva. Esto da cuenta de prácticas que trascienden lo prescrito y declarado a nivel corporativo, para actuar de forma espontánea desde la consideración cotidiana del otro como un igual. Por otro lado, cuando JO intenciona la comunicación con SA por medio de un elemento externo de apoyo (el celular), lo que permite es un modo de interacción accesible para ambos, basada en la valoración de SA en su diversidad. Por último, el fútbol aparece como un punto de conexión que prescinde de la comunicación verbal, desdibujando lo que en otros contextos puede generar distancia y diferencia.

En el siguiente fragmento de entrevista, una trabajadora con discapacidad física da cuenta de la relevancia del reconocimiento cotidiano por parte de sus compañeros de trabajo, poniendo como eje central la consideración de su singularidad:

Ellos lo que más ponen atención, ponte tú, es que no puedo estar tanto rato sentada porque me duele la cadera, me duelen las piernas. Tampoco puedo estar tanto rato parada, porque se me duermen las piernas. Entonces, en esas cosas, yo no me siento... ehh...diferente. Porque antes sentía que la gente lo hacía por pena, ahora siento que lo hacen por CONSIDERACIÓN. Ponte tú, te nombro los controles, ponte tú de repente, le digo “sabes que me duelen las rodillas”, me dice “párate un rato, anda a darte una vuelta. Haz un jota” —que es recoger las cosas que la gente va dejando tiradas en las cajas, que no se lleva—. Ahí aprovecho de caminar. Es consideración, no es pena, no es que tengan pena por ti, es que ya conocen tu realidad. Y al conocer tu realidad tienen la capacidad de decir “¿sabes qué? Se cansa como cualquiera, pero se cansa ANTES” (entrevista trabajadora con discapacidad física).

Este fragmento es corroborado por lo observado durante los *shadowing*. La hablante relata una serie de consideraciones que sus compañeros de trabajo tienen con ella y que surgen a partir del conocimiento que tienen de su condición (“ya conocen tu realidad”). Aquí también vemos cómo esto permite la emergencia de ajustes razonables, por ejemplo, realizar otras funciones cuando necesita caminar. Para ella, ser reconocida implica una interacción en donde no sea subordinada desde la pena o caridad, sino que emerja una relación igualitaria movilizadora por la empatía, lo que posibilita ser considerada desde sus necesidades. Así, cuando comenta que el otro tiene la “capacidad” de comprender que ella “se cansa como cualquier, pero se cansa ANTES”, está poniendo en relieve que ella es reconocida como un igual por el resto, pero en su singularidad derivada de su situación física. La inclusión cobra sentido entonces, cuando aparece el reconocimiento, la empatía y la consideración.

³ El capacitismo es conceptualizado por Campbell (2001) como una red de creencias y prácticas que producen un estándar corporal —asociado a la valoración de la capacidad— como perfecto y completamente humano, proyectando la discapacidad como un estado disminuido de ser humano.

7. Conclusión y discusión

En el caso estudiado, los procesos de inclusión laboral se despliegan como una práctica inherentemente paradójica, expresando una brecha profunda entre la política pública, los discursos corporativos y los débiles soportes a nivel local. Un ejemplo puede estar en los datos que muestran la irregularidad en la ocupación de las PcD, o de las prácticas de contratación o ejecución alternativas en el sector público y privado. Así, tiene lugar la normativa que obliga a cumplir con un porcentaje de contratación, pero también la empresa declara ser una organización inclusiva, y cuenta con discursos corporativos de diversidad e inclusión, pero con el objetivo primordial de obtener ventaja competitiva a partir de ello. Por otro lado, emergen prácticas locales intuitivas que buscan facilitar los procesos de inclusión, pero sin el soporte para llevar a cabo dichos procesos, lo que trae como efecto, en ocasiones, una autointensificación laboral por parte de los compañeros de trabajo.

Esta ausencia de elementos pragmáticos para desarrollar los procesos de inserción laboral puede restringir determinados conocimientos y comprensiones dentro de la práctica situada en el cotidiano, lo que trae como consecuencia una multiplicidad de significados de lo que es el “incluir” (Reckwitz, 2002). El riesgo de esta multiplicidad de sentidos que habitan y configuran la inclusión laboral radica en vaciarla de significado o en actuar lo que Villalobos-Parada (2014) denomina un “simulacro de inclusión”. Esto trae como consecuencia, tal como vimos con el discurso gerencial, una especie de ilusión de justicia, en donde la inclusión efectiva es traducida y reducida a cuotas de contratación. La inclusión de la “diversidad” se convierte en una marca y un orgullo organizacional, y se presenta como un lugar feliz donde se celebran y acogen las diferencias (Williams *et al.*, 2014), a la vez que se pierden de vista y no se atienden las estructuras organizacionales excluyentes que generan la desigualdad. Esto es expresión de los sistemas de significados compartidos en las organizaciones de trabajo contemporáneas, cuyas regulaciones, políticas y procedimientos que definen las relaciones laborales, producen y reproducen las divisiones históricas del trabajo entre clase, género, grupos raciales y personas con y sin discapacidad, entre otros (Chinchilla & Cruz, 2011). Desde este lugar, la diversidad continúa quedando en la periferia, en tanto un contrato de trabajo resulta insuficiente para transformar la situación de desafiliación social de esta población. Tal como plantea Castel (1995), solo se movilizan sus posiciones de precariedad, más que generar las transformaciones que permitan su participación plena en la vida social. Asimismo, se puede caer en una suerte de trivialización de los derechos, al ser reducidos a correcciones políticas que se instalan superficial y contradictoriamente (Ferrante, 2017).

Sin embargo, esta diversidad de sentidos puede converger en distintas y nuevas prácticas de apoyo hacia la inclusión, transformándolas a la vez que dichos sentidos son transformados en el devenir cotidiano (Shove *et al.*, 2012). Mientras el discurso corporativo se instala como un simulacro o una “inclusión cosmética”, la inclusión laboral busca ser resuelta “desde abajo”, desde las prácticas locales de los compañeros de trabajo expresadas en el reconocimiento del otro más allá de su condición de discapacidad, como una práctica silenciosa y no prescrita. Es decir, un punto de fuga que trasciende las políticas públicas y empresariales, movilizándose en redes de complicidad y solidaridad de forma heterogénea y oculta (Scott, 2000). Así, desde prácticas intuitivas y creativas a nivel local, aparecen apoyos y ajustes necesarios para el despliegue de una participación más democrática de quienes son contratados bajo la ley, fracturando a su vez la dominancia capacitista que, mediante prácticas y discursos, individualiza y responsabiliza moralmente a quienes enfrentan desventajas socioestructurales (Núñez-Parra y López-Radrigán, 2020).

En este escenario, lo que podría ser una inclusión vaciada de significado cobra sentido con la emergencia de —en palabras de Fraser (2015) — un reconocimiento transformador, es decir, una superación de la diferenciación de estatus que sitúa a las minorías en una posición de subordinación. Sin embargo, confiar en estas prácticas espontáneas e individuales puede resultar un gran riesgo, en tanto el sostenimiento de una política de inclusión precaria e insuficiente termina quedando en manos de la solidaridad y significado particular que le otorgue cada compañero de trabajo a la inclusión. Esto ha sido ampliamente discutido en el ámbito educativo, donde diversas investigaciones han dado cuenta de las brechas entre lo declarado en la ley y lo ejecutado en la práctica cotidiana, haciendo la inclusión insostenible (Villalobos-Parada, 2014; Villalobos-Parada *et al.*, 2015; López *et al.*, 2014). En este sentido, existen también múltiples prácticas excluyentes desde quienes configuran la inclusión no como un acto de reconocimiento transformador, sino muy por el contrario, como una práctica caritativa. En Chile, esta relación de inferioridad es altamente frecuente, en tanto ha sido históricamente instalada con la campaña televisiva benéfica llamada “Teletón”, en donde se expone la discapacidad como una condición individual y biológica, productora de lástima y que requiere de nuestra caridad para ser “curada” (Húmeres, 2017).

En definitiva, la igualdad está lejos de ser garantizada con cuotas numéricas, en tanto soluciones afirmativas que tratan de corregir los efectos injustos del orden social, sin alterar el sistema subyacente que los genera. Esto incluso puede ser un camino de conciliación con la expresión neoliberal del capitalismo. Es necesario entonces que la democratización de los espacios laborales se nutra, pero no que dependa de la intuición o de la caridad de cada compañero de trabajo. Para ello, debemos trabajar para “que los patrones de valor cultural institucionalizados expresen el mismo respeto por todos los participantes y garanticen igualdad de oportunidades para alcanzar la consideración social” (Fraser, 2015, p.195).

En este sentido, resulta urgente repensar la actual ley que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral y lo que se ha significado erradamente como “inclusión”. Si bien hay estudios en Latinoamérica que han mostrado la urgencia de generar un mayor monitoreo hacia el cumplimiento de las cuotas exigidas (García Mora *et al.*, 2021, Bietti, 2023; OISS, 2014), esto es necesario, pero no suficiente para

transitar hacia procesos de democratización más profundos. Más allá de cumplir con cuotas numéricas, es preciso poner en relieve las prácticas de reconocimiento que surgen “desde abajo”, que permiten generar apoyos y adecuaciones en los espacios de trabajo, y que en definitiva son las que sostienen los procesos de inclusión. Son estas prácticas las que los participantes del estudio destacan como necesarias para sentirse en igualdad de condiciones con el resto. Con el fin de disminuir las brechas mencionadas y evitar el vaciamiento continuo de los procesos de inclusión laboral —en tanto se sostienen en múltiples significados personales—, proponemos que dichas “prácticas desde abajo” sean reconocidas, sistematizadas y transferidas en los equipos de trabajo como un eje fundamental. Se entiende que la inclusión es siempre un proceso, continuo, dinámico y situado que debe considerar ineludiblemente la voz de las principales personas involucradas: los trabajadores con discapacidad.

En virtud de ello, consideramos que la nueva normativa que nutre la ley de cuotas (Ley 21.275), y que exige a las empresas contar con un experto en materia de inclusión, es una apertura para transitar hacia las cuestiones antes mencionadas. La incorporación de esta figura de experto podría llegar a ser un actor bisagra entre la política y la práctica, recogiendo estas acciones cotidianas y situadas, relevadas por quienes son incluidos bajo la ley. Esto abre la siguiente pregunta: ¿de qué modo dicho actor podría disminuir las brechas existentes entre lo que declara la normativa, los discursos gerenciales y las políticas internas de diversidad de las empresas y su despliegue en las prácticas cotidianas?

Sin duda, resulta necesario robustecer las investigaciones en el área con un enfoque situado, que desafíen la simplificación y homogeneización de los discursos, contextos, culturas y procesos socio-históricos que configuran la discapacidad y la inclusión, a partir de concepciones dominantes que suelen desdibujar la realidad local. Creemos, además, que este estudio debe ser nutrido a futuro con aquellas voces de quienes encarnan la experiencia de inclusión laboral en distintos espacios de trabajo, atendiendo a una diversidad de vivencias. Por último, es perentorio recordar que podemos comenzar con la discapacidad, pero nunca se termina con ella; en otras palabras, la discapacidad es el lugar desde el cual pensar una serie de cuestiones políticas que son relevantes para todos (Goodley, 2016) y que abren la posibilidad a nuevas prácticas interdependientes de resistencia y solidaridad; otras formas de conexión social que permiten transformar las tramas de inteligibilidad que rigen la reconocibilidad de los llamados “cuerpos que no importan” (Butler, 2002) y avanzar, en definitiva, hacia el horizonte de una mayor justicia social.

8. Bibliografía

- Bietti, M. (2023): *Personas con discapacidad e inclusión laboral en América Latina y el Caribe. Principales desafíos de los sistemas de protección social*, América Latina y el Caribe, Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal].
- Butler, J. (2002): *Cuerpos que importan. Sobre los límites materiales y discursivos del sexo*, Buenos Aires, Paidós.
- Campbell, F. (2001): “Inciting legal fictions: Disability’s date with ontology and the ableist body of the law”, *Griffith Law Review*, 10, pp. 42–62.
- Castel, R. (1995): “De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso”, *Archipiélago*, 21, pp. 27–36.
- Castel, R. (1997): *Las Metamorfosis de la Cuestión Social. Una crónica del salariado*, Buenos Aires, Paidós.
- Castel, R. (2010): *El ascenso de las incertidumbres*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (1997): *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol.1. La sociedad red*, Madrid, Alianza.
- Cayuela, S. (2017): “Hacia una biopolítica de las discapacidades. La cristalización de un nuevo dispositivo en el seno de la gubernamentalidad neoliberal”, *Eikasía. Revista de filosofía*, 75, pp. 111–137.
- Chávez, F. (2012): “El modelo social de la discapacidad”, en REDI, comp., *El derecho a la autonomía de las personas con discapacidad como instrumento para la participación social*, Buenos Aires, REDI, pp. 31–46.
- Chinchilla, N. y H. Cruz (2011): “Diversidad y paradigmas de empresa: un nuevo enfoque”, *Revista Empresa y Humanismo*, 14(1), pp. 47–79.
- Contino, A. (2013): “El dispositivo de discapacidad”, *Tesis Psicológica*, 8(1), pp. 174–183.
- Czarniawska, B. (2007): *Shadowing: and other techniques for doing fieldwork in modern societies*, Copenhagen, Copenhagen Business School Press.
- Fardella, C. (2013): “Resistencias cotidianas en torno a la institucionalización del modelo neoliberal en las políticas educacionales: El caso de la docencia en Chile”, *Psicoperspectivas*, 12(2), pp. 83–92.
- Fardella, C. y F. Carvajal (2018): “Los estudios sociales de la práctica y la práctica como unidad de estudio”, *Psicoperspectivas*, 17(1), pp. 91–102.
- Ferdman, B. (2017): “Paradoxes of inclusion: Understanding and managing the tensions of diversity and multiculturalism”, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 53(2), pp. 235–263.
- Ferrante, C. (2017): “El éxito de la Teletón en Chile: paradoja y mensaje en la era de los derechos”, *Oteaiken, Boletín sobre prácticas y acción colectiva*, 23, pp. 44–59.
- Flores, N., C. Jenaro, R. Tomsa, J. López y M. Beltrán (2014): “Actitudes, barreras y oportunidades para el empleo de personas con discapacidad intelectual”, *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), pp. 613–619.
- Fraser, N. (2015): *Fortunas del feminismo*, Quito, IAEN.

- Fundación Chilena para la Discapacidad (2021): *Análisis de la evolución del cumplimiento de la Ley 21.015: a tres años de su entrada en vigencia*. Disponible en: <https://www.fchd.cl/nuestros-estudios/> [Consulta: 11 de marzo de 2022]
- García, E., E. González y L. Vicente (2013): "Avanzando hacia la igualdad de oportunidades en la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad", *Cuadernos de Trabajo social*, 26(1), pp. 95-104
- Geertz, C. (1973): *The interpretation of cultures*, New York, BasicBooks.
- Gherardi, S. (2015): "To start practice theorizing anew: The contribution of the concepts of agencement and formativeness", *Organization*, 23(5), pp. 1-19.
- Goodley, D. (2016): *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction*, London, Sage.
- Gorz, A. (1991): *Metamorfosis del Trabajo. Búsqueda de Sentido. Crítica de la Razón Económica*, Madrid, Sistema.
- Grech, S. (2015): "Decolonising eurocentric disability studies: Why colonialism matters in the disability and global South debate", *Social identities*, 21(1), pp. 6-21.
- Grech, S. (2016): *Discapacidad y Pobreza en la Guatemala Rural: Intersecciones Conceptuales, Culturales y Sociales*, Londres, London School of Hygiene and Tropical Medicine.
- Hammes, I. y A. Nuernberg (2015): "The Inclusion of People with Disabilities in the Job Market: Reporting an experience on National Employment Systems", *Psicología: Ciência e Profissão*, 35(3), pp. 768-780.
- Holstein, J. y J. Gubrium (1995): *The Active Interview*, London, Sage.
- Húmeres, M. (2017): "Hacia una genealogía del niño símbolo", en O. Pavez, comp., *Des(orden) de género: políticas y mercados del cuerpo en Chile*, Santiago de Chile, CRANN, pp. 279-298.
- Latour, B. (1998): "De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía", en M. Domènech y F. J. Tirado, eds., *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*, Barcelona, Gedisa, pp. 249-302.
- Chile. Ley N° 21.015/2017, 29 de mayo, Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al Mundo laboral. *Diario Oficial de la República*, 15 de junio de 2017, pp. 1 -6.
- López, D. (2004): *Derechos, trabajo y empleo*, Santiago de Chile, LOM.
- López, V., C. Julio, M. Morales, C. Rojas y M. Pérez (2014): "Barreras culturales para la inclusión: políticas y prácticas de integración en Chile", *Revista de Educación*, 363, pp. 256-281.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Ministerio de Hacienda (2021): *Informe De Evaluación Sobre La Implementación Y Aplicación De La Ley N° 21.015, Incentiva La Inclusión De Personas Con Discapacidad Al Mundo Laboral*. Disponible en www.senadis.gob.cl [Consulta: 23 de diciembre de 2023]
- Mitra, S., A. Posarac, y B. Vick (2011): *Disability and poverty in developing countries: A snapshot from the World Health Survey*, Washington, World Bank Social Protection.
- Naciones Unidas (2006): *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Disponible en: <http://www.un.org/disabilities/> [Consulta: 10 de abril de 2022]
- Naciones Unidas (2011): *Principios Rectores sobre las empresas y Derechos Humanos. Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos*. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/> [Consulta: 23 de julio de 2023]
- Núñez-Parra, L. (2020): "Discapacidad y trabajo: la individualización de la inclusión bajo lógicas coloniales contemporáneas", *Revista Nómadas*, (52), pp. 61-79.
- Núñez-Parra, L., y C. López-Radrigán (2020): "El dis/capacitismo en el espacio laboral: subjetividades y resistencias", *TRAMAS. Subjetividad y procesos sociales*, (54), pp. 13-38.
- Offe, C. (1997): Precariedad y Mercado Laboral: Un análisis a medio plazo de las respuestas disponibles, en E. Cuis, ed., *¿Qué crisis?, retos y transformaciones de la sociedad del trabajo*, Donostia, Tercera Prensa, pp. 11-50.
- Oficina Internacional del Trabajo (2014): *Lograr la igualdad de oportunidades en el empleo para las personas con discapacidad a través de la legislación: directrices*. Ginebra, International Labour Organization. Disponible en: <https://www.ilo.org/> [Consulta: 11 de abril de 2022]
- Oliver, M. y C. Barnes (2012): *The new politics of disablement*, Londres, Palgrave.
- Oliver, M. (1984): "The politics of disability", *Critical social policy*, 4(11), pp. 21-32.
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2014): *Medidas para la promoción del empleo de personas con discapacidad en Iberoamérica*. Disponible en: <http://www.oiss.org/> [Consulta: 11 de abril de 2022]
- Organización Mundial de la Salud (2011): *World Report on Disability*, Ginebra, World Health Organization.
- Reckwitz, A. (2002): "Toward a theory of social practices: A development in culturalist theorizing", *European Journal of Social Theory*, 5(2), pp. 243-263.
- Roulstone, A. (2002): "Disabling pasts, enabling futures? How does the changing nature of capitalism impact on the disabled worker and jobseeker?", *Disability & Society*, 17(6), pp. 627-642.
- Rozas, F., F. González, G. Cerón, M. Guerrero, R. Vergara, y S. Pinto (2022): *III Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile*. Santiago de Chile, Servicio Nacional de la Discapacidad. Disponible en: www.senadis.gob.cl [Consulta: 21 de octubre de 2023]
- Scott, J. (2000): *Los dominados y el arte de la resistencia*, México DF, Era.
- Servicio Nacional de la Discapacidad (2005): *I Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile*. Ograma, Santiago de Chile. Disponible en www.senadis.gob.cl [Consulta: 12 de junio de 2022]
- Servicio Nacional de la Discapacidad (2014): *Estudio de Inclusión Laboral de Personas en Situación de Discapacidad en el Estado*. Disponible en: www.senadis.gob.cl [Consulta: 13 de Marzo de 2023]

- Servicio Nacional de la Discapacidad (2015): *II Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile*, Ingrid Medel, Santiago de Chile. Disponible en: www.senadis.gob.cl [Consulta: 21 de octubre de 2023]
- Shove, E., M. Pantzar y M. Watson (2012): *The dynamics of social practice: Everyday life and how it changes*, London, Sage.
- Shakespeare, T. (2007): *Disability rights and wrongs*, New York, Routledge.
- Sisto, V. (2009): "Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: desafíos para la investigación", *Universum (Talca)*, 24(2), pp. 192-216.
- Sisto, V. (2019): "Managerialismo versus prácticas locales: la decolonización del discurso managerial desde la vida de la escuela", *Cuadernos de Administración*, 32 (58).
- Sisto, V. y C. Fardella (2013): "Rearmando el trabajo. Significados del trabajo en tiempos de flexibilización laboral", en P. Vidal y A. Rodríguez, eds., *Transformaciones sociales: la precariedad laboral puesta en cuestión*, Buenos Aires, Espacio, pp. 127-145.
- Soldatic, K. y H. Meekosha (2012): "Disability and neoliberal state formations", en N. Watson, A. Roulstone y C. Thomas, eds., *Routledge handbook of disability studies*, New York, Routledge, pp. 195-210.
- Stecher, A. (2012): "Perfiles identitarios de trabajadores de grandes empresas del retail en Santiago de Chile: Aportes psicosociales a la comprensión de las identidades laborales", *Psykhé*, 21(2), pp. 9-20.
- Villalobos-Parada, B. (2014): "Simulacro de Inclusión: normalización y convivencia escolar", *Novedades Educativas*, 286, pp. 34-37.
- Villalobos-Parada, B., V. López, C. Carrasco, P. Ascorra, M. Morales, J. P. Alvarez, A. Ayala, D. Olavarría, S. Ortiz y M. Bilbao (2015): "Victimización del personal de la escuela hacia estudiantes referidos a proyectos de integración escolar", *Psychology, Society, & Education*, 7, pp. 133-152.
- Vite Pérez, M. (2012): "La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social", *Polis*, 8(2), pp. 153-173.
- Williams, C., K. Kilanski y C. Muller (2014): "Corporate diversity programs and gender inequality in the oil and gas industry", *Work and Occupations*, 41(4), pp. 440-476.
- Wilton, R. y S. Schuer (2006): "Towards socio-spatial inclusion? Disabled people, neoliberalism and the contemporary labour market", *Area*, 38(2), pp. 186-195.