

Experiencia de Inclusión Sociolaboral de Personas con Discapacidad Intelectual y del Espectro Autista en la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Paola Santibáñez

Programa de Inclusión, Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, Chile.
pfsantibanez@bcn.cl



Copyright © 2015 by Paola Santibáñez. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Abstract:

La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile incorporó el principio de Inclusión a su quehacer institucional, el cual se ve reflejado en su Plan Estratégico 2014-2020. Para ello se inició una reflexión institucional que la llevó a plantearse el objetivo de ser una Biblioteca Inclusiva y ser reconocida como tal por la ciudadanía y los parlamentarios.

Una de los primeros desafíos fue iniciar un cambio en la cultura organizacional, con el fin de que la diversidad fuese un atributo de la institución. En este contexto nace el Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión el cual está destinado a jóvenes con discapacidad intelectual y del espectro autista y que consiste en el acompañamiento de personas con discapacidad en un proceso de formación laboral.

Dentro de los objetivos que se planteó la BCN, algunos estaban destinados a contribuir en la formación laboral de personas con discapacidad y su posterior inclusión laboral como también respecto del impacto de la experiencia en los funcionarios(as).

En este documento, se exponen los inicios, objetivos y desafíos que han surgido a dos años de su implementación, y a su vez, se exponen los resultados de una evaluación aplicada a los funcionarios(as) y las conclusiones y desafíos derivados de esta experiencia.

Keywords: Bibliotecas Parlamentarias, Inclusión Sociolaboral, Discapacidad, Empleo con Apoyo

Introducción

El presente documento tiene como principal objetivo compartir el proceso institucional que vivió la Biblioteca del Congreso Nacional desde que decidió incorporar el Principio de Inclusión al quehacer institucional, específicamente, exponer la experiencia en la implementación de un Plan de Prácticas y Pasantías Laborales destinado a jóvenes con discapacidad que busca contribuir con la formación laboral de personas con discapacidad y, a su vez, fomente un cambio en la cultura organizacional que con posterioridad se viese reflejado en los productos y servicios que presta la institución.

1. El rol de la Biblioteca del Congreso Nacional en la Inclusión Sociolaboral de las Personas con Discapacidad

La Biblioteca del Congreso Nacional está pensada para satisfacer las necesidades, exigencias y preocupaciones de información del Congreso Nacional, tanto a nivel individual de Diputados y Senadores como de las Comisiones Legislativas y de las Salas de ambas Cámaras. Además, contribuye en la formación de dos valores públicos fundamentales: el Fortalecimiento de la Democracia y la Conservación y Difusión del Patrimonio Histórico Legislativo del Congreso Nacional.

En el año 2013, la BCN decide incorporar el Principio de Inclusión al Plan Estratégico (2014-2020)¹ con la fuerte convicción que la Biblioteca, en tanto institución pública, debía asumir obligaciones que propiciaran el respeto por los Derechos Humanos Fundamentales de todos y todas.

En este sentido decide asumir obligaciones establecidas en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (en adelante “Convención ONU”) la cual señala en su Artículo 1° la obligación de “*promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente*” convencidos que este desafío también traería efectos positivos para otros grupos vulnerables que podrían verse enfrentados a barreras del mismo tipo (sociales, culturales, educativas, laborales, entre otras).

A partir de ello, se inició un proceso de reflexión sobre cómo podría convertirse en una institución pública inclusiva y de ese proceso surgieron algunas conclusiones: primero, que la diversidad es una característica fundamental e ineludible y como tal, debe verse reflejada en las personas, los formatos, la cultura, productos y servicios de una institución que busca ser inclusiva. Así, se construyó una definición de Inclusión BCN, entendiéndola como una biblioteca “libre de barreras y accesible a todas las personas sin distinción de origen, capacidades, creencias o cualquier otra singularidad”.

En segundo lugar, se reconoce la necesidad de generar instancias que propiciaran cambios en las personas y en la cultura organizacional, que impacten el quehacer de cada uno de los funcionarios(as) y en el servicio que se ofrece. Pero ¿cómo lograr un cambio en la cultura organizacional? ¿Cómo responder a la diversidad? ¿Cómo lograr que la diversidad sea un sello institucional?

¹ Biblioteca del Congreso Nacional. *Memoria Anual*. 2014, p.8

La BCN ha hecho esfuerzos por responder a las necesidades de la comunidad de diversas maneras. Sin embargo, existe un grupo importante de personas en nuestra sociedad que no ha accedido de manera plena y efectiva a nuestra institución, ya sea por la naturaleza de los productos y servicios o por la falta de espacios que permitan esa participación y es en este ámbito donde se identifica una necesidad y se plantean alternativas para responder a ellas.

Según el Informe Mundial sobre Discapacidad² alrededor del 15% de la población se encuentra en situación de discapacidad, cifra que tiende a coincidir con la Encuesta Nacional de Discapacidad en Chile (ENDISC, 2004)³ que señala que un 12,9% de la población vive en condición de discapacidad.

La BCN reconoce que tiene una tarea pendiente con las personas en situación de desventaja, no solo por su rol como institución pública sino también en su rol transformador y educador de biblioteca, y por ende, desde sus competencias puede y debe hacerse cargo, entre otras razones, por sus valores públicos institucionales, porque tiene una obligación que se desprende de la Convención ONU, porque su trayectoria y prestigio le permiten ser un espacio de aprendizaje continuo y porque debe intentar anticiparse a los desafíos del país, entre esos la desigualdad social, y por ende puede ser también un aporte significativo en la experiencia laboral de jóvenes con discapacidad intelectual que requieran de aprender un oficio y/o tareas del ámbito administrativo y bibliotecológico, para luego incorporarse al mundo laboral competitivo, público o privado, así como también un espacio privilegiado para recibir a jóvenes del espectro autista, que aún teniendo un título y/o formación profesional, requieran de un proceso paulatino y flexible de incorporación al mundo laboral de acuerdo a sus características y necesidades individuales.

Considerando todo lo anterior, es que nuestra Biblioteca se ha planteado el objetivo de “convertirse en una institución pública inclusiva” y una manera de responder a este objetivo es el “Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión”, que apunta a colaborar activamente en la formación laboral de personas con discapacidad intelectual y personas con trastornos del espectro autista mediante un sistema de práctica y pasantía laboral con apoyo sistematizado en distintas áreas de nuestra institución donde existan necesidades posibles de ser satisfechas por personas en situación de discapacidad.

2. Descripción del Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión

Para lograr un cambio en la cultura organizacional y construir una Biblioteca Inclusiva, libre de barreras y accesible a todas las personas la BCN elaboró un plan que toma en consideración elementos de la Convención ONU como los “ajustes razonables” entendido como *“las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”*; y el “diseño universal” como *“el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”*. Ambos conceptos nos han permitido elaborar esta propuesta.

² OMS, Banco Mundial. Informe mundial sobre la discapacidad. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html. 2011.

³ INE, Encuestas Discapacidad. Resultados.

http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/pdf/reultados3.pdf. 2004

Creemos que el apoyo en la formación laboral de las personas con discapacidad intelectual y con trastornos del espectro autista, es un aporte significativo a la inclusión social, tanto para las personas con discapacidad que ingresan a la institución como también para los funcionarios que se involucran en la experiencia.

Como base de este programa está la premisa de buscar equiparar condiciones, para que una persona en situación de discapacidad cuente con una experiencia de práctica o pasantía laboral desafiante, inclusiva y significativa, que le otorgue todas las herramientas para sentirse seguro(a) para ingresar al mundo laboral competitivo.

De manera más concreta, este plan considera como herramienta de intervención los aportes recogidos del Empleo con Apoyo⁴ (en adelante EcA), alternativa de apoyo estructurado que surgió en Estados Unidos en los años setenta, cuando Paul Wehman (1981), Frank Rusch (1986) y David Mank (1986), decidieron trabajar con personas que eran excluidas de centros de trabajo por ser consideradas no aptas para desempeñar una tarea y demostraron que otorgando un sistema de apoyo estructurado el desempeño de estas personas podía ser óptimo⁵. El EcA como sistema, con posterioridad, comenzó a ser replicado en otras partes del mundo, perfeccionándose y convirtiéndose en una importante herramienta de rehabilitación e inclusión laboral, no solo para personas con discapacidad sino también para otros colectivos en desventaja. Actualmente es posible que profesionales de distintas áreas puedan certificarse en esta herramienta y aplicar sus principios y metodología a distintos colectivos en desventajas (migrantes, personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros).

Nuestra propuesta recoge los principales elementos del EcA, el cual permite la formación laboral de personas con discapacidad en el lugar de trabajo. En ese sentido, proponemos una práctica o pasantía laboral con apoyo, es decir, ofrecer como institución la especialización en un área con el fin de apoyar el aprendizaje de las labores típicas de un puesto de trabajo y así poder postular y desempeñarse en cualquier institución, pública y/o privada, desarrollando tareas de esta índole.

Siguiendo la lógica del Empleo con Apoyo, se inició un arduo trabajo con los funcionarios de tres departamentos de la BCN: el Departamento de Administración General, el Departamento de Servicios Legislativos y Documentales, y el Departamento de Adquisición y Desarrollo de Colecciones. Este trabajo consistió en identificar, dentro de los flujos de trabajo de las distintas unidades, diversas tareas que podían componer un Perfil Laboral⁶ posible de desempeñar por personas con discapacidad (En adelante "PcD"). En dicho perfil, se contiene la descripción del Departamento, los requisitos generales del puesto, las tareas que consideran y el análisis de esas tareas.

El Perfil Laboral, es un instrumento de apoyo, es flexible ya que contiene una descripción de una serie de tareas (de menor a mayor complejidad) que pueden ser modificadas o ampliadas, esto facilita la elección de un joven postulante a la BCN, dado que al conocer las exigencias del puesto donde puede recibir un acompañamiento, el postulante y

⁴ AESE. "El Empleo con Apoyo". España, 2008. <http://www.empleoconapoyo.org/aese/article15.html>

⁵ Mank, David. "Inclusión, Cambio Organizacional, Planificación Centrada en la Persona y Apoyos Naturales". <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/inclusion.htm>

⁶ El Perfil Laboral es un documento que describe las características generales y específicas de un puesto de trabajo. El objetivo del departamento, sus usuarios, el código de vestimenta, las principales tareas a desarrollar y las habilidades que requieren las tareas.

la institución que lo respalda, pueden tomar la decisión de escoger aquel perfil que es más acorde a la capacidades, características e intereses del joven de acuerdo a su propia realidad y expectativas. Además, el Perfil Laboral es conocido por todos, por ende, permite tener claridad respecto de cuáles serán las responsabilidades del joven, las áreas que son importante de reforzar, apoyar y evaluar.

A partir del Plan basado en las herramientas del Empleo con Apoyo, se estructura junto a la persona con discapacidad el período de tiempo que durará el proceso, lo cual ha permitido distintas experiencias, casos de jóvenes que ingresaron asistiendo tres días a la semana durante media jornada, otros que han decidido comenzar asistiendo un día a la semana e ir aumentando progresivamente el tiempo de la pasantía o práctica, conforme adquieran confianza, entre otros.

Una vez que se oficializa el ingreso de un joven a la BCN por medio del Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión, el equipo con el cual trabajará experimenta un proceso de “Inducción de Inclusión”. Esta inducción está dirigida al equipo de trabajo que hará el acompañamiento al joven con discapacidad e incluye a la Jefatura del Departamento, Unidad o Sección y todos los funcionarios que tendrán directa relación y participación junto al pasante o practicante.

Esta inducción tiene como propósito dar a conocer a los funcionarios los aspectos más relevantes del Programa de Inclusión y su objetivo, así como, la comprensión del nuevo paradigma para abordar la temática de la discapacidad y la responsabilidad de la BCN en este proceso de inclusión social.

Además, se informa a los equipos de trabajo sobre los objetivos concretos a lograr con esta experiencia y los plazos y herramientas del empleo con apoyo que serán necesarios considerar durante el tiempo que perdura el proceso. A su vez, en esta instancia se resuelven dudas de los equipos y se definen los plazos que durará el proceso.

Respecto de los objetivos, se explicita que se busca que los jóvenes que ingresen a la BCN se les otorgue instrucción y preparación laboral in situ para la adaptación al puesto de trabajo, un espacio de aprendizaje e interacción social en igualdad de condiciones y oportunidades y que logremos, junto a ellos, identificar el o los tipos de apoyo necesarios para desempeñarse al máximo del potencial y así contribuir al empoderamiento en su puesto laboral.

Todo lo anterior nos ha permitido avanzar en el logro de los objetivos propuestos inicialmente para esta iniciativa, en particular el de “crear una experiencia laboral única en la cual la valoración por la diversidad sea parte del sello de la institución y de quienes la componen a través del acompañamiento laboral a jóvenes con discapacidad intelectual y/o jóvenes del espectro autista, en el desempeño de tareas propias de nuestra biblioteca, de la bibliotecología y la administración general incorporando aportes del Empleo con Apoyo”.

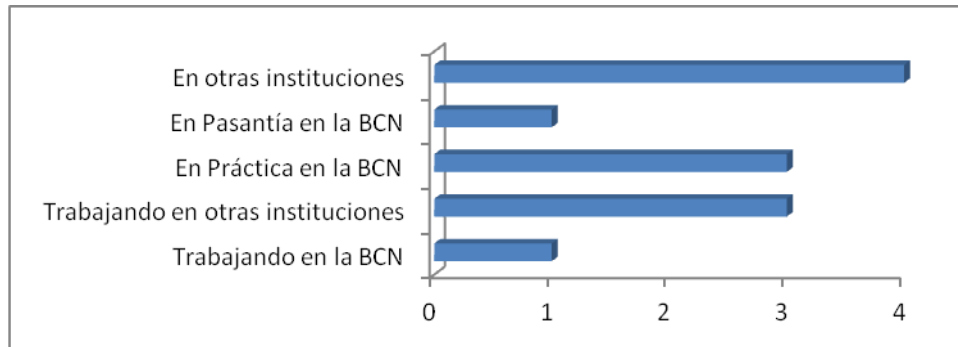
3. Resultados de la implementación del Plan

El Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión cuenta con dos años de implementación y a la fecha han ingresado a la institución 10 jóvenes con discapacidad

intelectual a procesos de Práctica Laboral y 2 jóvenes profesionales con discapacidad (trastornos del espectro autista) a proceso de Pasantía Laboral.

Respecto de la situación actual de los jóvenes es posible señalar que:

FIGURA 1. Situación actual de los 12 jóvenes que han ingresado al Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión.



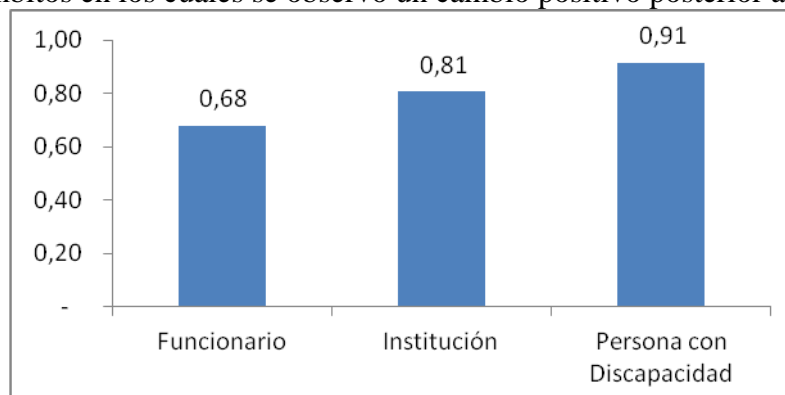
Todos los jóvenes que han finalizado el proceso de manera exitosa, reciben una Carta de Recomendación por parte del Director de la BCN, en la cual da cuenta de las capacidades, potencialidades y experiencia desarrolladas en nuestra institución de tal manera que ellos puedan incorporarlas a su Curriculum Vitae en la postulación a empleos.

4. Aplicación de encuesta a funcionarios BCN

Durante este año (2015) se inició un proceso de evaluación del Plan de Prácticas y Pasantías con los funcionarios involucrados en el acompañamiento de jóvenes durante estos dos años. La evaluación consistió en la aplicación de una encuesta que permitió explorar si la experiencia vivida por los funcionarios impacta o no el quehacer institucional, de qué manera y si aporta al cambio en la cultura organizacional.

En principio es posible señalar que el 100% de los funcionarios señalan que hubo un impacto positivo de la experiencia (Figura 2) a nivel de funcionarios, de institución y en las personas con discapacidad.

FIGURA 2. Ámbitos en los cuales se observó un cambio positivo posterior a la experiencia.



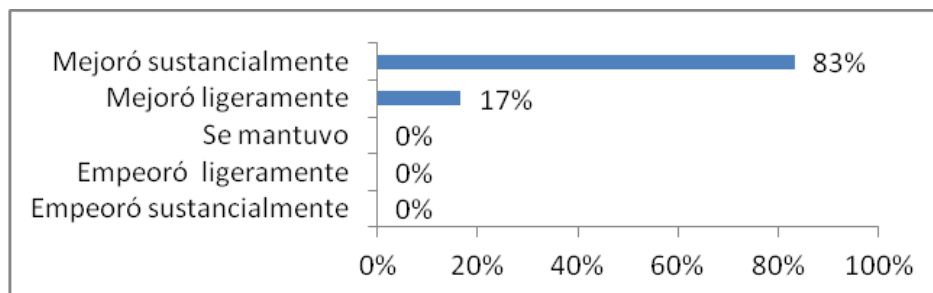
Antes de iniciar el Plan de Prácticas y Pasantías, la mayoría de los funcionarios no confiaba en que las personas con discapacidad pudieran obtener resultados positivos tanto en su desempeño laboral como social, sin embargo, este diagnóstico ha cambiado significativamente en quienes han participado de la experiencia. Esta encuesta permitió

explorar distintas dimensiones, entre esas, la apreciación de los funcionarios respecto de la inclusión social de PcD en nuestra sociedad, la apreciación que tenían sobre el rol de la institución en la inclusión social, su valoración respecto de la inclusión laboral de personas con discapacidad y la validez de esta experiencia como elemento de transformación y cambio en la cultura organizacional y sus posibilidades reales de ser un aporte para esta y otras bibliotecas o instituciones públicas.

El objetivo principal de esta evaluación consistió conocer el grado de internación de esta experiencia en los funcionarios que han trabajado con los pasantes y alumnos en práctica del Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión y la valoración de la inclusión laboral en los ambientes de trabajo a nivel personal y social. A la fecha, nos encontramos en una primera fase de evaluación, sin embargo, los resultados observados son alentadores.

Entre los resultados obtenidos⁷ se refleja que la gran mayoría de los funcionarios encuestados declara que el Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión ha sido un aporte significativo al cambio en la cultura organizacional, entre otros motivos, porque la experiencia de acompañar a un joven con discapacidad mejoró sustancialmente la opinión que tenían respecto del desempeño laboral de una persona con discapacidad (Figura 3). También se observa que los funcionarios valoraron la modalidad de acompañamiento destacando los elementos positivos del EcA reflejado en el tipo de tareas encomendadas, además, la experiencia les permitió crecer profesional y personalmente. También declaran que la experiencia les permitió tomar mayor conciencia respecto de la situación actual de las PcD, señalando que la sociedad actual chilena presenta prejuicios sociales y culturales respecto de este colectivo y el libre ejercicio de sus derechos y no se cuenta con las condiciones necesarias para permitir la participación plena y efectiva de todos y todas en los diversos ámbitos de la sociedad.

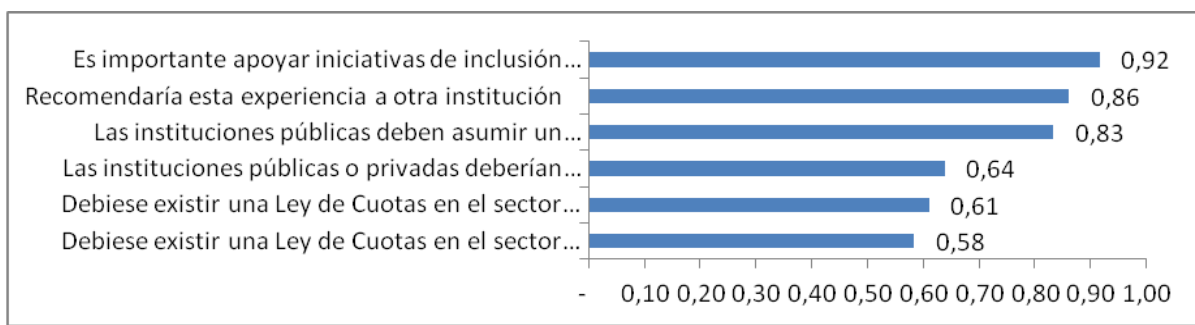
FIGURA 3. Impacto en los funcionarios sobre la opinión respecto de la inclusión laboral de PcD.



Otro aspecto que resalta en los resultados es que los funcionarios declaran estar de acuerdo en que políticas de inclusión social se impulsen y desarrollen en el ámbito laboral y que recomendarían que otras instituciones públicas cuenten con un programa de estas características (Figura 4). A su vez, reconocen que las instituciones públicas tienen una responsabilidad en este tema.

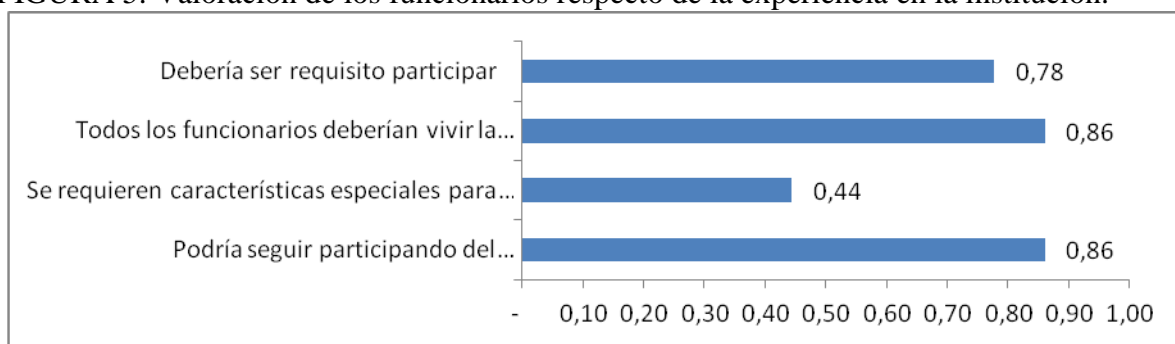
FIGURA 4. Nivel de aprobación sobre Políticas de Inclusión Laboral de PcD.

⁷ “El instrumento debe ser válido y confiable, de lo contrario no podemos basarnos en sus resultados”. Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. McGraw Hill. México. 1991. P.263



También se observa un importante consenso respecto de que la Biblioteca debiese fomentar que todos sus funcionarios(as) participaran de esta iniciativa señalando incluso que debiese ser un requisito para todos los funcionarios (Figura 5), esto refuerza entonces que la experiencia resulta ser tan significativa, que quienes la viven le asignan un valor de tal envergadura que los convence de continuar comprometidos con el proceso y recomendarlo.

FIGURA 5. Valoración de los funcionarios respecto de la experiencia en la institución.



También es posible destacar que los funcionarios reconocieron que no existen características o requisitos especiales para realizar el acompañamiento de personas con discapacidad (Figura 5) y que cualquier funcionario podría asumir esta responsabilidad siguiendo las orientaciones entregadas en la inducción y en la mayoría de los casos, el apoyo que deben prestar no difieren respecto del apoyo que ellos mismos desearon recibir al momento de ingresar a la institución.

Respecto de incluir a una persona con discapacidad a la institución y prepararlo para el mundo laboral, los funcionarios manifestaron que, inicialmente no existía plena confianza en este ámbito, manifestaban dudas sobre los grados de dificultad para desempeñar las tareas, el nivel de tiempo que tendrían que invertir en enseñar y acompañar el proceso y la dependencia que podría generarse hacia ellos generando un aumento en la carga laboral, sin embargo, esta apreciación cambió sustancialmente al vivir la experiencia, pudiendo constatar que el proceso de elaboración de los Perfiles Laborales permitió que las tareas encomendadas, de manera progresiva, fueran acordes a las capacidades de la persona con discapacidad (Figura 6) lo cual se reflejó en que los jóvenes lograran, progresivamente, un alto nivel de fluidez en su trabajo (Figura 7) y que el funcionario(a) que cumplía un rol de acompañamiento debiese revisar el trabajo solo en algunas oportunidades (Figura 8) demostrando así que el Plan y sus etapas de ejecución cumplían con la búsqueda de autonomía e independencia progresiva en el puesto de trabajo.

FIGURA 6. Nivel de dificultad de las tareas encomendadas.

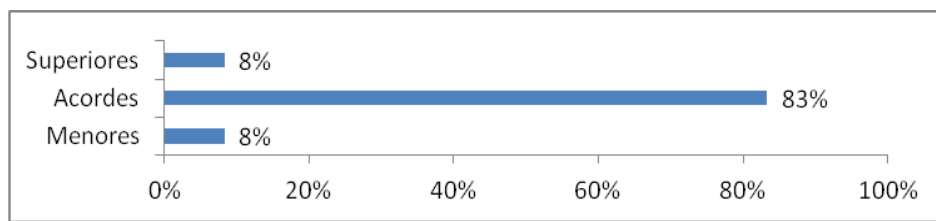


FIGURA 7. Nivel de fluidez del trabajo mostrado por las Personas con Discapacidad.

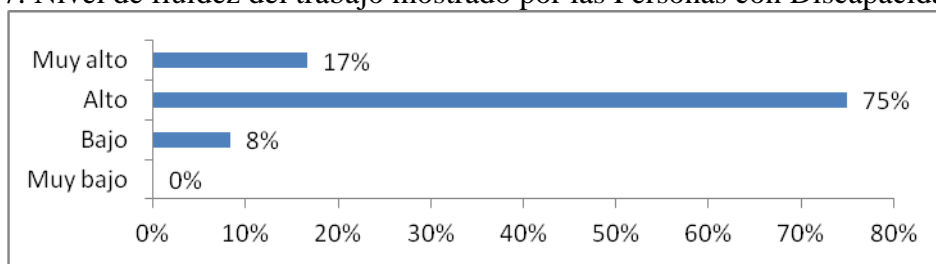
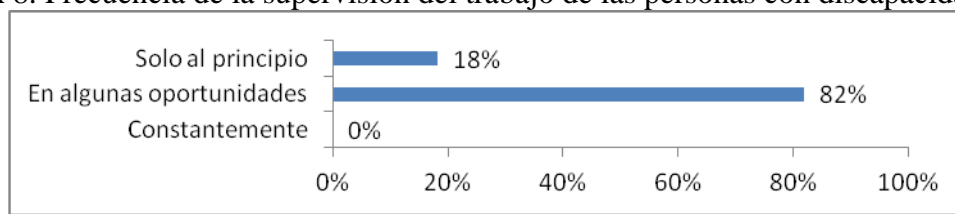


FIGURA 8. Frecuencia de la supervisión del trabajo de las personas con discapacidad.



5. Desafíos

Aún cuando los resultados presentados a la fecha son positivos, esta experiencia ha permitido vislumbrar ciertos desafíos que creemos es necesario asumir, entre ellos:

- Actualmente el Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión está dirigido a jóvenes con discapacidad intelectual y del espectro autista, sin embargo, reconocemos la importancia de ampliarlo a jóvenes con discapacidad visual y auditiva.
- Considerando los resultados preliminares de la aplicación de la encuesta, se observa que existe una recepción y valoración positiva de la experiencia por parte de los funcionarios que componen los departamentos de la BCN que actualmente se han involucrado, sin embargo, se hace prioritario incorporar a nuevos departamentos de la BCN.
- Documentar esta experiencia, evaluarla y obtener resultados exitosos nos permite compartir esta alternativa con otras instituciones públicas para ser replicada, especialmente con otras bibliotecas.
- Producto de la implementación de este Plan, la BCN contrató a una PcD del espectro autista, esta decisión tuvo directa relación con la positiva valoración del desempeño de la persona durante su período de acompañamiento laboral, sin embargo, hemos observado que existen aún barreras de ingreso a la institución, algunas de ellas tienen origen en la rígida normativa que determina el funcionamiento de las instituciones

pública en el país, y otras barreras son de origen institucional posibles de ser eliminadas para dar plena igualdad de oportunidades.

- Hasta ahora, el Plan de Prácticas y Pasantías Laborales solo ha sido evaluado de manera formal por parte de los funcionarios que han desempeñado un rol de acompañamiento, sin embargo, se hace imperioso evaluar esta experiencia desde la perspectiva de los usuarios del Plan de Prácticas y Pasantías Laborales de Inclusión acogiendo la demanda manifestada por las personas con discapacidad desde la elaboración de la Convención ONU que señalaba “Nada de nosotros sin nosotros”.
- Producto de esta experiencia, se observa una baja participación de las mujeres con discapacidad en instancias de capacitación y formación lo que debe incidir en la baja participación de éstas en el mundo laboral. A la fecha, del total de jóvenes que han ingresado a la institución, solo 3 han sido mujeres (25%) y una de ellas fue contratada por la BCN. El desafío en este ámbito es insistir en priorizar la participación de mujeres con discapacidad en el Plan de Prácticas y Pasantías Laborales y generar vínculos con otras instituciones para la contratación de sus servicios.
- Esta iniciativa apoya la formación laboral de jóvenes con discapacidad que requieren de un espacio laboral donde puedan aprender y/o poner en práctica sus habilidades y competencias laborales, al finalizar el proceso estos jóvenes pueden haber alcanzado los niveles de desempeño necesarios para ingresar al mundo laboral competitivo o requerir de continuar viviendo experiencias de similares características. Cuando la persona se encuentra preparada para ingresar al mundo laboral el Director de la BCN le hace entrega de una Carta de Recomendación que le permite adjuntar a su Curriculum Vitae, sin embargo, no contamos actualmente con las herramientas para apoyar el proceso de inclusión al mundo laboral competitivo de estos jóvenes. Creemos que un interesante desafío puede ser generar redes con otras instituciones públicas que puedan y requieran contratar personas con discapacidad.

6. Conclusiones

- La Conferencia IFLA es un espacio ideal para compartir esta experiencia más aún en el marco del tema que se convoca “Bibliotecas: agentes de desarrollo y transformación social” en particular en la Sección de América Latina y el Caribe, dado que agrupa a bibliotecas pertenecientes a países en que existen los mayores índices de desigualdad del mundo y es prioritario avanzar y fomentar iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de la democracia, especialmente, de grupos minoritarios.
- Uno de los aprendizajes institucionales que se desprende de esta experiencia es que no basta con proveer servicios para personas con necesidades especiales desde una visión asistencialista de la realidad de las personas en situación en desventaja sino que es necesario comprender y empatizar con la realidad para vivenciar las reales necesidades de las personas que enfrentan a diario barreras que impiden su participación efectiva en sociedad. De esta manera, se logra modificar el quehacer institucional para realmente comprender la diversidad y dar respuesta efectiva a las necesidades.

- Las instituciones son, existen y se mantienen por las personas que trabajan en ella, aportar al crecimiento de las personas es también aportar a la institución. Las instituciones públicas, a diferencia de las privadas, tienen el desafío constante de responder a las demandas de todos los ciudadanos, con prioridad a aquellos que se encuentran en situación de desventaja.

Agradecimientos

Alfonso Pérez Guíñez, Director de la Biblioteca del Congreso Nacional.
 Claudia Cuevas, Jefa del Departamento de Producción de Recursos de Información.
 Andrea Domínguez, Jefa del Departamento de Administración y Finanzas.
 Rodrigo Obrador, Jefe del Departamento de Servicios Legislativos y Documentales.
 Guillermo Fernández, Sociólogo de Asesoría Técnica Parlamentaria.
 Funcionarios y funcionarias de la BCN que han sido partícipes activos de este proceso.

Bibliografía

- AESE. “El Empleo con Apoyo”. España, 2008.
<http://www.empleoconapoyo.org/aese/article15.html>
- Biblioteca del Congreso Nacional. “Memoria Anual”. 2014
- Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. McGraw Hill. México. 1991.
- INE, Encuestas Discapacidad. “Resultados”. Chile, 2004.
http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/pdf/reultados3.pdf. 2004
- Mank, David. “Inclusión, Cambio Organizacional, Planificación Centrada en la Persona y Apoyos Naturales”. <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/inclusion.htm>
- OMS, Banco Mundial. “Informe Mundial Sobre la Discapacidad”. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html. 2011.