

RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA REDUCCIÓN DE LAS
BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS ENTIDADES
EN EL DISTRITO CAPITAL A LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD



Autor:

Grisel Córdoba Casella

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Asesor:

CÉSAR PINZÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ D.C., 2019

Relación entre la cultura organizacional y la reducción de las barreras de accesibilidad en los servicios que prestan las entidades en el Distrito Capital a la población en situación de discapacidad

Universidad Militar Nueva Granada

Notas del Autor:

Grisel Córdoba Casella, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada

Profesor: César Pinzón

La correspondencia relacionada con este ensayo debe ser dirigida a Grisel Córdoba Casella

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada, Calle 100 Carrera 11,

Bogotá D.C., Colombia

Contacto: u6502192@unimilitar.edu.co

Bogotá D.C., 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	2
1.1.Contexto.....	3
1.1.1. Contexto Histórico	3
1.1.2. Contexto Económico.....	4
1.1.3. Contexto Jurídico	5
1.2.Estado del Arte.....	7
1.3. Formulación del problema.....	9
2. Objetivos	9
2.1.Objetivo General.....	9
2.2.Objetivos específicos.....	9
3. Marco teórico	9
4. Discusión.....	12
5. Conclusiones	15
6. Recomendaciones.....	17
7. Referencias	18

Resumen

En este artículo se presentan los resultados de la investigación, *Relación entre la cultura organizacional y la reducción de las barreras de accesibilidad en los servicios que prestan las entidades en el Distrito Capital a la población en situación de discapacidad*. Se hace una reflexión sobre la problemática de acceso a los servicios públicos partiendo de un análisis documental sobre la cultura organizacional y la discapacidad en sus diferentes acepciones, así como del nivel de cumplimiento de la eliminación de barreras en las entidades distritales; a través de una revisión documental de diferentes autores, se identificó la existencia de la interrelación entre los conceptos antes enunciados, encontrando que, a pesar de los avances normativos y la disponibilidad de diferentes herramientas para facilitar el acceso a los servicios a esta población, algunos aspectos de la cultura organizacional se constituyen en el principal obstáculo para su implementación para formular una serie de recomendaciones desde la perspectiva de la Alta Gerencia.

Palabras clave:

Cultura organizacional, discapacidad, Entidades Distritales, barreras de acceso.

Abstract

This article presents the results of research, the relationship between culture organization and the reduction of accessibility barriers in the services they provide entities in the Capital District to the disabled population. It makes a reflection on the problem of access to public services based on an analysis documentary on organizational culture and disability in its different meanings, as well as to the level of compliance whit the removal of barriers in District Entities, a through a documentary review of different authors seeking to identify the existence of the interrelationship between the above-mentioned concepts, finding that, despite the normative advances and availability of different tools to facilitate access to services for this population, some aspects of the organizational culture is the main obstacle to its implementation make a series of recommendations from the perspective of senior management.

Keywords:

Organizational culture, disability, District Entities, access barriers.

1. Introducción

Partiendo del interrogante sobre la existencia o no de relación entre la cultura organizacional y las barreras de accesibilidad de la población con discapacidad, se realizó una revisión documental de autores nacionales y extranjeros para identificar estudios relacionados con discapacidad y cultura organizacional.

Identificado el estado del arte, no se encontró información que relacionara estos dos conceptos en las entidades públicas de Bogotá, por lo que se planteó el siguiente problema como objeto de investigación: *¿Qué relación tiene la cultura organizacional de la administración pública distrital, con la generación de barreras para el acceso de los servicios que se prestan a la ciudadanía en condición de discapacidad?*

Con el objetivo de Analizar la relación entre la cultura organizacional de las entidades distritales con la implementación de herramientas e instrumentos que permiten el acceso a los servicios de la población con discapacidad, para posibilitar su transformación y asegurar el ejercicio de sus derechos; se desarrolló el marco teórico en el que se definieron los conceptos de Entidades Distritales, Cultura Organizacional y Discapacidad.

A partir de estos, se generó una discusión en la que se presentó el estado de implementación de la eliminación de las barreras de acceso en el Distrito Capital, analizando la cultura organizacional como resultado del modelo de gestión administrativa, los aspectos normativos, y de disponibilidad de herramientas para brindar servicios accesibles, concluyendo que la cultura organizacional en las entidades públicas del Distrito Capital, se convierte en la principal barrera para la eliminación de limitantes de acceso a los servicios.

1.1.Contextos

1.1.1. Contexto Histórico

A través de la historia y hasta hace unos años, las personas en condición de discapacidad, eran tildadas de diferentes, sin autonomía, sin capacidades, derechos ni oportunidades. Al respecto, señala Valencia (2014):

La posición frente a la discapacidad durante el feudalismo, fuertemente influenciada por la iglesia, fue ambivalente. Por un lado, se condenaba el

infanticidio, mientras que por otro lado las personas consideradas “deformes”, “anormales” o “defectuosas”, eran víctima de rechazo y persecución por parte de las autoridades civiles y religiosas. Las personas con discapacidad eran confundidas con los locos, herejes, brujas, delincuentes, vagos y prostitutas. En Francia se construyeron verdaderas fortalezas y ciudades amuralladas para esconder a centenares de personas con discapacidad. En el siglo XVI los nacidos con discapacidad física, sensorial o mental, tales como sordera, ceguera, parálisis o cuadriplejía, eran confinados en encierros y exhibidos los fines de semana en zoológicos o espectáculos circenses para diversión o bien-manipulando la conciencia social- para que las familias rectificaran sus pecados cometidos, por considerar que estos «fenómenos» o «monstruos» eran una señal de castigo enviada por Dios. (p.8).

Durante la Edad Media, las personas en condición de discapacidad se consideraban minusválidas; es decir, personas con menor valor, a quienes se les podía ayudar para tener indulgencias de Dios. (Valencia, 2014).

Hasta el siglo XIX, las diferencias de razas, género, y clase social de los grupos humanos aumentan la brecha entre los llamados seres humanos, “normales” y los “anormales”, lo heredado era inevitable y sin esperanza de sanar, negándoles a las personas discapacitadas la posibilidad de rehabilitarse. Solo hasta después de la Primera y Segunda Guerra Mundial, como resultado de la cantidad personas mutiladas se desarrollan programas para la rehabilitación de los soldados y su eventual reincorporación a los procesos normales de la sociedad (Valencia, 2014).

En el siglo XX, y particularmente en los años 70, se originan las legislaciones en pro de los derechos de las personas discapacitadas y las organizaciones crean propuestas donde se hace alusión a la relación entre el diseño y la estructura del entorno con la actividad de la población en general, esto con el fin de dar a conocer la importancia de la accesibilidad para que los discapacitados se involucren normalmente en la sociedad y pueda hacer uso de los bienes y servicios que esta ofrece.

Así, poco a poco, las personas con discapacidad se han ido convirtiendo en una población protegida, objeto de atención de la comunidad internacional y se inicia la creación de convenciones y leyes para garantizar sus derechos, y la accesibilidad a su entorno, las Entidades tanto nacionales y distritales se preocupan por que sus servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en general, creando herramientas gratuitas para ello; sin embargo, algunas de ellas no lo implementan manteniendo las brechas para la ciudadanía.

1.1.2. Contexto económico

Posterior a la crisis del capitalismo y con su evolución a la fase del neoliberalismo, en el que el Estado se contrae e interviene únicamente en lo necesario y se le da mayor preponderancia al mercado, uno de los aspectos que se mantiene para preservar el orden público social son las regulaciones y políticas asistenciales a los menos favorecidos, entre ellos las personas en condición de discapacidad (Bejarano, 1997).

La globalización y los desarrollos de las tecnologías de la información, han traído consigo cambios en el campo económico y político. El Estado, varía su carácter de interventor y promotor de bienestar social para convertirse en el regulador, de la dinámica del mercado; adopta nuevas formas de organización e intervención y se vincula al desarrollo, operación y administración de proyectos relacionados con el saneamiento ambiental, infraestructura vial, y a los servicios sociales que antes entregaba, privilegiando a los particulares para su implementación. (Muñoz y Giraldo, 2008)

Con la Gran Depresión, conocida como la crisis del 29 que se caracterizó por altos niveles de desempleo y de inflación (estanflación), los países ricos y pobres se vieron enfrentados a importantes reivindicaciones sociales que obligaron al capitalismo a reconocer y a vincular nuevos actores al mercado que permitieran generar valor y articularse al ciclo económico para superar la crisis. Como resultado de este proceso, se les permitió a las mujeres la participación en política y su incursión al mercado laboral. De la misma manera, a las personas en condición de discapacidad se les reconoció un status diferente con posterioridad a todos estos levantamientos sociales; ya no como personas dependientes de un tercero que respondía por ellos, sino como sujetos de derechos con capacidad de generar valor. (Silva, 2019)

Así, las personas en condición de discapacidad empiezan a ser consideradas como actores económicos, ya que ahora, son partícipes de un mercado del que antes eran excluidos, pues no solo son ofertantes sino demandantes de bienes y servicios públicos y privados, gracias a su reconocimiento como sujetos de derechos.

1.1.3. Contexto Jurídico

En la carta de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1948) se estableció que *“el ideal del ser humano es ser libre, y gozar de sus libertades civiles y políticas para ser liberado de la miseria. Dichos derechos no pueden ser realizados sino son utilizados como condiciones que permitan a cada persona de gozar de estos derechos civiles y políticos, así como los derechos económicos, civiles y culturales.”*

En este contexto general, que dio la ONU al reconocer los derechos de las personas, la Organización Internacional del Trabajo OIT, suscribió el Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) núm. 159, y la Recomendación núm. 168 / sobre los derechos de las personas con discapacidad en 1983(OIT,2008), en el que se formularon recomendaciones para que los estados miembros establecieran mecanismos tendientes a facilitar la incorporación de personas en condición de discapacidad a procesos laborales y en consecuencia ejercieran su derecho al trabajo.

Para lograr los objetivos de la *Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad* (Organización de los Estados Americanos, OEA, junio de 1999) los Estados que suscribieron el convenio se comprometieron a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. Establece que la discriminación se manifiesta con base a cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga como efecto impedir a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales. Esta convención, fue aprobada por el Congreso de la República de Colombia en la Ley 762 de 2002. (Congreso de Colombia, 12 de abril 2003)

Por otro lado, en la Constitución Política de Colombia se estableció que *“El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”* (Const., 1991, art. 13).

En el artículo 47 *“El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”* (Const., 1991, art. 47).

El artículo 26 del Decreto 19 del año 2012, se estableció la obligación de las entidades del Estado de generar mecanismos de atención preferencial a personas con discapacidad. Presidencia de la Republica (Decreto19, 2012, art. 26).

Ya en el 2013 se crea la Norma Técnica Colombiana (NTC 6047) en donde se establecen los lineamientos para la accesibilidad al medio físico en entidades públicas y privadas. Departamento Nacional de Planeación DNP (2013).

En el decreto 103 de 2015, reglamenta la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. (Presidencia de la Republica, 2015). Este decreto, en los artículos 13 y 14 obligan a las entidades a implementar la accesibilidad en medios electrónicos y físicos para la población en situación de discapacidad.

En el contexto jurídico se puede concluir que, a nivel nacional e internacional, se han presentado avances significativos para garantizar la accesibilidad y por ende la inclusión en el mercado de las personas en condición de discapacidad, así como la salvaguarda de sus derechos humanos. De igual forma, el Estado ha realizado los ajustes para dar cumplimiento a las normas internacionales y de esta manera permitir que las personas en condición de discapacidad puedan acceder a su oferta de servicios; a pesar de esto, muchas de las entidades del distrito no han implementado los ajustes necesarios para brindar la accesibilidad a las personas discapacitadas.

1.2. Estado del Arte

Existen muchas investigaciones relacionadas con la historia de la discapacidad; también con la incursión de las personas discapacitadas en el mercado laboral y otras que mencionan los factores culturales como el elemento generador de las barreras para el acceso de esta población.

Es así como Hurtado et al. (2012) realizó una investigación en la cual se encuestó a 4922 personas con discapacidad física de la ciudad de Cali, encontrando que la mayoría de las personas discapacitadas en su estudio pertenecían a los estratos socioeconómicos 1 y 2 identificando una pobreza que no está relacionada solo con el factor económico, sino con el nivel de inclusión social que la persona discapacitada tenga. Esto, junto con la falta de accesibilidad en la ciudad, reduce la autonomía de las personas discapacitadas por lo que los hace dependientes de alguien que los ayude a moverse.

La anterior, es un estudio descriptivo, en donde distribuyen la muestra por estratificación socioeconómica, nivel de escolaridad y grupo atareo, El contacto con las personas encuestadas, se realizó a través de entidades que brindan atención a este grupo poblacional.

La encuesta fue el instrumento seleccionado para recopilar la información, la cual, fue elaborada con la intervención de varios profesionales de diferentes disciplinas siendo el objetivo la identificación de factores comunes que influyen en el bienestar de los individuos.

Por otro lado, el Programa Empresarial de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad (2010) realiza un estudio con 70 personas de las ciudades de Medellín, Cali, Pereira y Bogotá, a través de encuestas y grupos focales, identificando barreras para la inclusión laboral, con el entorno, la actividad humana, el apoyo, las relaciones sociales, las relacionadas con las actitudes y con los sistemas políticos y servicios. Todas estas barreras tienen como denominador la falta de condiciones económicas, y de accesibilidad para que las personas en condición de discapacidad puedan insertarse en la sociedad.

Este estudio, se realizó en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Pereira, se tuvieron en cuenta algunos documentos como referentes teóricos acerca de la discapacidad para dar fundamento a los resultados de la investigación.

La recopilación de la información se realiza a través de grupos focales, con diferentes condiciones de discapacidad. Posteriormente, se elaboró una encuesta en donde se indagó sobre las barreras de la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento, la discapacidad y la salud). Por último, se realiza el análisis de la información recolectada.

Finalmente, Báez (2014), en su artículo, muestra el incumplimiento de los derechos constitucionales hasta el punto que existe la necesidad de crear una ley especial para la fiscalización de las leyes en pro de la población con discapacidad. Estos resultados los obtuvieron de la aplicación de encuestas a 300.000 mil personas mayores de 16 años con algún tipo de discapacidad y a pesar de que la investigación fue realizada en Puerto Rico, las condiciones de accesibilidad y de la población con discapacidad es similar a la de Colombia

La herramienta utilizada para la recolección de la información de este estudio fue la encuesta, en la cual se especifican datos etéreos y socio económicos de la población estudiada, así como la consulta y estudio de diferentes documentos los cuales son tomados como base comparativa para analizar y concluir la situación de exclusión de la fuerza laboral que tienen las personas discapacitadas en Puerto Rico y el potencial que tiene para el desarrollo de las organizaciones.

Si bien, existe una prolífica literatura sobre el tema de la discapacidad y su vinculación al empleo, a su entorno, a los medios de transporte y las diferencias, en cuanto a su remuneración comparados con las personas que no son discapacitadas, no se encontró un estudio en el que se analicen las variables de la cultura organizacional en la administración pública colombiana como un elemento preponderante en la generación de barreras para el acceso de los servicios que se prestan a la ciudadanía en condición de discapacidad, por lo que es un tema propicio para el inicio de una investigación.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué relación tiene la cultura organizacional de la administración pública distrital, con la generación de barreras para el acceso de los servicios que se prestan a la ciudadanía en condición de discapacidad?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General:

Analizar la relación que existe entre la cultura organizacional de las entidades distritales con la implementación de las herramientas e instrumentos que permiten el acceso a los servicios de la población con discapacidad para posibilitar su transformación y asegurar el ejercicio de sus derechos.

2.2. Objetivos Específicos:

- Definir qué se entiende por cultura organizacional.
- Definir qué es la discapacidad.
- Proponer estrategias para disminuir desde la cultura organizacional, las barreras de accesibilidad a las personas en situación de discapacidad.

3. Marco Teórico

Entidades de Orden Territorial:

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, “*son las Entidades cuyo campo de acción es el respectivo territorio, entendido como municipio, distrito o departamento, son de creación del concejo o las asambleas departamentales*”. (DAFP, sf.)

De igual forma, la Presidencia de la República en el Decreto 1421 de 1993, establece: “**Régimen especial** Se define la naturaleza jurídica del Distrito Capital como entidad territorial que tiene un régimen especial y cuenta con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, por lo que pueden ser titulares de derechos y adquirir obligaciones

legales o de carácter contractual. Concepto 40 de 2002 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”

En suma, las Entidades Distritales son de orden territorial y cuentan con un régimen especial que las hace autónomas en su administración, poseen presupuesto propio lo que les permite un manejo financiero; sus funciones se encuentran relacionadas con la ejecución de obras o la prestación de servicios que sean necesarios para el progreso y el desarrollo de su comunidad.

Cultura Organizacional

Para comenzar, es importante acudir a lo que algunos teóricos de la administración han señalado. Por ejemplo, Shein (2004) define la cultura organizacional desde tres perspectivas diferentes que se interrelacionan entre sí; en la primera, se encuentra la información de lo que es aceptado y lo que se esconde en cada persona. En la segunda, se encuentran los valores, la ideología del grupo, así como la forma para alcanzarlos. Y en la tercera perspectiva, se encuentra la tecnología y el lenguaje de la organización.

Ello significa, que la cultura organizacional, se divide en fases, la individual y la grupal, en la primera, se involucra el ser de cada persona; es decir, todo lo aprehendido en el transcurso de sus relaciones sociales, como sus valores, sus reglas sociales, modales, temores y aspiraciones entre otras cosas. Y en la segunda, se une lo aprendido y aprehendido individualmente a un grupo, y se generan nuevos valores, códigos de comunicación, identidades que permiten el cumplimiento de metas y un relacionamiento con el entorno utilizando las herramientas ofrecidas por la organización a la que pertenecen.

Posteriormente, para Chiavenato (2017) *“La Cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas, y otras ideas que, en conjunto reflejan el modo particular de funcionar de una organización.”* (p.307)

Aunque para Chiavenato, la cultura Organizacional es compleja, no contiene fases; para él es una mezcla de individualidades que se unen para el funcionamiento de la organización. Y en ella se basa la forma como cada organización establece su relación con el entorno. Toma relevancia la

historia de cada persona, pues de ella dependerá la cultura que emerge de la organización y el relacionamiento con el entorno.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo señalado por estos autores, la cultura organizacional, es el conjunto de todos los elementos que forman la identidad de una empresa, la cual se constituye a partir de la individualidad de los pertenecientes a la organización, con lo aprendido en el transcurso de su vida incorporando los valores, las creencias, normas, el lenguaje y sus costumbres entre otras cosas. Lo anterior, aunado a las herramientas ofrecidas por la Organización y su tipo de liderazgo, misión, visión, filosofía institucional, valores empresariales, que hacen única a una organización y muestra la forma como ésta se relacionará con su entorno.

Discapacidad

Para la Organización Mundial de la Salud OMS,

La discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad, son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (OMS, s.f)

Ciertamente, la discapacidad es una disminución de las capacidades corporales para la ejecución de actividades y esto desencadena inconvenientes en el relacionamiento con el otro y con su entorno. Sin embargo, este concepto no responde a las implicaciones que tiene el ser una persona en situación de discapacidad en la sociedad, debido al cambio que desde su ser se debe dar para que puede existir una relación adecuada con el medio ambiente.

A diferencia de lo anterior, la Ley 1618 del 2013, define que las personas con y en situación de discapacidad, son *“aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las*

actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.” (Ley 1618,2013, Art. 2).

En el anterior concepto, se hace alusión a la nueva forma de discapacidad, incorporando las mentales, intelectuales y sensoriales, además, parte de la dificultad para la relación con el otro agregando los términos barreras e igualdad de condiciones. Esto permite ver que las personas en situación de discapacidad, son pensadas desde la ley como seres sujetos de derechos, con necesidad de relacionarse no solo con el otro, sino con el medio que lo rodea, involucrando la estructura de la ciudad.

En suma, la discapacidad no se puede ver solamente como la disminución de capacidades físicas, cognitivas, sensoriales o intelectuales; se debe considerar como la imposibilidad de acceder a los derechos, de relacionarse con el otro, de ser parte de la sociedad y no poder aprovechar el medio ambiente debido a las barreras que se encuentran, las cuales van desde lo estructural hasta lo actitudinal.

4. Discusión

Tal como se mencionó en el marco teórico, la cultura organizacional es el conjunto de elementos que forman la identidad de una empresa, y se constituye a partir de la individualidad de los integrantes de la organización incorporando los valores, las creencias, normas, lenguaje y sus costumbres, a esto se suman las herramientas ofrecidas por la Organización y su tipo de liderazgo, su filosofía institucional, valores empresariales, que hacen única a una organización y muestra la forma como ésta se relacionará con su entorno.

La cultura organizacional en el sector público es un factor del que depende el relacionamiento entre la administración y la ciudadanía, esto significa que sustenta ideológica y procedimentalmente la gestión de los trabajadores, en este caso servidores del distrito, en la prestación de los servicios de la entidad u organización a la que pertenecen.

De otro lado, la discapacidad no se puede entender únicamente como la disminución de capacidades; se debe considerar como la imposibilidad de acceder a los derechos, de relacionarse con el otro, de ser parte de la sociedad y no poder aprovechar el medio ambiente debido a las barreras que se encuentran.

La cultura organizacional en el sector público, es el reflejo de su modelo de gestión. Según Adriana Vargas (octubre,2019) Docente de la facultad de ciencias políticas y relaciones internacionales de la Pontificia Universidad Javeriana. La gestión pública en nuestro país, incorpora elementos del modelo tradicional que se inspira en el derecho francés en el que las estructuras administrativas son rígidas, jerarquizadas, burocráticas y poco flexibles para asegurar el cumplimiento de la ley.

Así mismo, tiene rasgos del nuevo modelo de gestión administrativa que incluye elementos del mercado, propios del sector privado, tales como la gestión por resultados y el aseguramiento de la calidad.

Recientemente, el modelo de gestión administrativa en el sector público vinculó nuevos enfoques, orientados a garantizar la participación y la incidencia de la ciudadanía, aprovechando nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Al incorporar elementos de los diferentes modelos administrativos de gestión se generan tensiones entre una serie de valores que van, desde el culto al cumplimiento de la norma sin reconocer excepciones, entre ellas facilitar el acceso a los derechos para una minoría; pasando por valores y creencias que dan prevalencia a la obtención de resultados, hasta conductas y valores más orientados al reconocimiento de las diferencias entre las personas buscando una administración más garantista de los derechos.

A pesar de la existencia de normas que obligan a las entidades públicas a generar condiciones de accesibilidad para personas en condición de discapacidad, los paradigmas de no generar excepciones para la obtención de los servicios se constituyen en una barrera cultural que generó el modelo.

En el Distrito Capital, se expidió el decreto 197 del 2014 en virtud del cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano en el que se establecen los parámetros para ofrecer la atención a la ciudadanía. El artículo 2, señala la ***“Definición de servicio a la ciudadanía. Para efectos del presente Decreto, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar***

el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.” (Decreto 197, art. 2,2014).

Así mismo, en el artículo 4, *“Sobre el enfoque de derechos. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo de la Bogotá Humana.” (Decreto 197, art. 4,2014).*

Adicionalmente, la PPDSC estableció cuatro (4) líneas estratégicas entre las que se encuentra el fortalecimiento de la capacidad ciudadana e infraestructura para la prestación de los servicios que obliga a las entidades a contar con espacios físicos accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos.

El ministerio de Tecnología de información y comunicaciones - MINTIC, habilitó gratuitamente los servicios de Centro de Relevo, y Convetic, en el que el Centro de Relevo permite una comunicación bidireccional entre una persona oyente y una con discapacidad auditiva gracias al enlace a una plataforma que cuenta con intérpretes en línea. (Centro de Relevo, 2019).

Por otro lado, Convertic permite a través de dos herramientas que las personas ciegas o con baja visión, puedan hacer uso del computador con la instalación del software Jaws, Magic y ZoomText; los primeros, son lectores de pantalla que les permite a las personas ciegas hacer uso integral de los computadores y ZoomText es un software magnificador de pantalla que les permite a las personas con baja visión, ampliar hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla. (Convertic,2019).

Así mismo, el diseño y elaboración de la señalización braille es acompañado por el Instituto Nacional para Ciegos(INCI) y la relación costo beneficio no genera erogaciones sustanciales para las entidades.

Finalmente, la veeduría distrital suscribió el convenio de asociación No. 165 del 2017 para “Aunar esfuerzos entre la Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y

Construcción Accesible –CIDDCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la ciudad de Bogotá ”que permite a las entidades ser evaluadas sobre el cumplimiento de accesibilidad de los puntos de servicio al ciudadano a título gratuito.

Las anteriores herramientas, permiten a las personas en condición de discapacidad la oportunidad de relacionarse sin barreras con las entidades del distrito.

A pesar de la existencia de normas que obligan a las entidades a implementar las acciones necesarias para brindar servicios accesibles y de la facilidad de acudir a herramientas como las que brinda MINTIC, el INCI y la Veeduría Distrital a título gratuito; de acuerdo con los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC-2019 (Veeduría Distrital,2019) en el que se evaluaron los 15 sectores y 25 entidades del distrito, se encontró que solo 14 tienen un nivel de cumplimiento alto y el resto es decir 11 se encuentran en nivel de cumplimiento medio o bajo en la línea estratégica de infraestructura para la prestación del servicio que evaluó las condiciones de accesibilidad al medio físico.

Así mismo, frente a la línea estratégica, de articulación institucional e interinstitucional, en el que se verificó la suscripción de convenios para el uso de herramientas como el Centro de Relevancia y Convetic, solo 14 se encuentran en nivel de cumplimiento alto y el resto se encuentra en nivel de cumplimiento medio y bajo. De acuerdo con el mismo informe, muy pocas entidades, han implementado señalización braille en sus sedes administrativas.

Lo anterior permite concluir que la eliminación de barreras para el acceso a personas en condición de discapacidad no está supeditada a la adopción de normas o la asignación de recursos, sino que depende en mayor medida a aspectos tales como la falta de gestión, falta de sensibilidad frente a esta población, capacitación, adopción e implementación de protocolos entre otras, aspectos que se circunscriben a la de cultura organizacional.

5. Conclusiones

Los resultados de la investigación adelantada permiten concluir lo siguiente:
Para el presente artículo, se entiende por Cultura Organizacional como el conjunto de todos los elementos que forman la identidad de una empresa, la cual se constituye a partir de la individualidad de los pertenecientes a la organización, con lo aprendido en el transcurso de su

vida incorporando los valores, las creencias, normas, el lenguaje y sus costumbres entre otras cosas. Lo anterior, aunado a las herramientas ofrecidas por la Organización y su tipo de liderazgo, misión, visión, filosofía institucional, valores empresariales, que hacen única a una organización y muestra la forma como ésta se relacionará con su entorno.

Por otro lado, la discapacidad no se puede ver solamente como la disminución de capacidades físicas, cognitivas, sensoriales o intelectuales; se debe considerar como la imposibilidad de acceder a los derechos, de relacionarse con el otro, de ser parte de la sociedad y no poder aprovechar el medio ambiente debido a las barreras que se encuentran, las cuales van desde lo estructural hasta lo actitudinal.

Desde el punto de vista jurídico-legal, Colombia ha adoptado normas como la Ley estatutaria 1618 de 2013, la norma técnica NTC 6047 del 2013, y la ciudad de Bogotá el decreto 197 del 2014 para ordenar y permitir que las personas en situación de discapacidad accedan a los servicios en igualdad de oportunidades y condiciones, es decir, se cuenta con el soporte jurídico que obliga a los servidores a implementar medidas para brindar servicios accesibles.

Por otra parte, a nivel nacional y distrital, se han desarrollado herramientas en su mayoría gratuitas para ajustar los sistemas de servicio a la ciudadanía de forma razonable y de esta manera permitir el acceso a los servicios.

Por la facilidad de acceder a dichas herramientas, se puede concluir que no existen limitaciones administrativas, presupuestales ni legales para utilizarlas y acondicionar los sistemas de servicio al ciudadano a personas con limitaciones de diverso orden.

Como resultado de la incorporación e implementación de diferentes modelos de gestión pública, en las entidades tanto del orden nacional como distrital, existe una confluencia de elementos que conforman el clima organizacional que se debate entre la norma, la obtención de resultados y la flexibilización de los sistemas de acuerdo con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Debido a lo anterior, la cultura organizacional en las entidades públicas del Distrito Capital se convierte en la principal barrera para la eliminación de limitantes de acceso a la prestación de los servicios a la ciudadanía.

6. Recomendaciones

Para eliminar barreras de acceso a los servicios, las Entidades Distritales deben establecer planes de trabajo a nivel estratégico, táctico y operativo que involucren los diferentes aspectos de la cultura organizacional para mejorar la prestación de los servicios y garantizar la accesibilidad de la siguiente manera:

A nivel estratégico, se debe realizar una revisión de la misión, los valores institucionales, objetivos y planes de acción institucional -PAI - para incorporar los valores, atributos y las acciones tendientes a eliminar las barreras de accesibilidad a corto y mediano plazo.

A nivel táctico, desde las áreas de talento humano, se deben realizar pruebas de evaluación de valores y personalidad para identificar los atributos personales y generar acciones tendientes a que estos confluyan con los institucionales y sensibilicen a los servidores para brindar la atención a la ciudadanía en condición de discapacidad.

De igual forma, se deben realizar procesos permanentes de cualificación del talento humano para mejorar los sistemas de servicio al ciudadano que involucren desde el nivel directivo hasta el operativo sin dejar a un lado las empresas de seguridad y de servicios generales que apoyan a las entidades Distritales.

También, se debe hacer una revisión de los procedimientos y protocolos, con el fin de ajustarlos a las necesidades de la población con discapacidad.

Finalmente, a este nivel, se deben suscribir convenios con Convertic y el Centro de Relevo para habilitar estas herramientas en todas las entidades del Distrito y brindar un servicio accesible, así mismo, realizar un convenio con la Veeduría Distrital para evaluar los sistemas de servicio a la ciudadanía, establecer los planes de trabajo que resulten de dicha evaluación e incorporarlos dentro del plan de acción institucional.

Por último, a nivel operativo, se deben establecer mecanismos de monitoreo permanente de la prestación del servicio en los diferentes canales y definir acciones de mejoramiento que también deben ser objeto de seguimiento.

7. Referencias Bibliográficas

1. Adriana Vargas. Modelos de Gestión Pública en Colombia. Paper presented at the *Pontificia Universidad Javeriana*.
2. Decreto 197 de 2014, (2014). Retrieved from <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>
3. Constitución Política de Colombia, (1991). Retrieved from <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>
4. Báez Lebrón Maribel. (2016). Integración de los/as trabajadores/as con discapacidad en las organizaciones. *Revista Griot*, 7(1-2014), 85-96. Retrieved from <https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1555>
5. Bejarano Jesús. (1997). Qué es el neoliberalismo. *Credencial Historia*, (91) Retrieved from <https://www.banrepcultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-91/que-es-neoliberalismo>
6. Centro de Relevo Colombia. Retrieved from <https://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15347.html>
7. Chiavenato Idalberto. (2017). *Comportamiento organizacional* (3rd ed.). <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=5205>: McGraw-Hill Interamericana.
8. Ley 762 de 2002, (2002). Retrieved from https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3689_documento.pdf
9. Convertic. Retrieved from <https://www.convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-36246.html>

10. Departamento Administrativo de la Función Pública. Entidad de orden territorial. Retrieved from <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Entidad+del+Orden+Territorial>
11. Edgar Schein. (2004). *Organizational culture and leadership* (3rd ed.). http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20Organizational%20Culture%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf: Jossey - Bass.
12. Hurtado Floyd, M., Aguilar Zambrano, J., Mora Antó, A., Sandoval Jiménez, C., Peña Solórzano, C., & León Díaz, A. (2012). Identificación de las barreras del entorno que afectan la inclusión social de las personas con discapacidad motriz de miembros inferiores. *Salud Uninorte*, 28(2), 227-237. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-555220120002000006&script=sci_abstract&tlng=es
13. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. requisitos, (2013). Retrieved from <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>
14. Juan Carlos Rodríguez y Juan Valdés. (2019). *Resultados del índice distrital de servicio a la ciudadanía IDSC 2019*. (). Retrieved from [http://veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones2019/Resultados%20del%20Indice%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadania%20IDSC%202019%20\(Abril%20-%20Agosto%202019\)%20VF%20\(04%20oct%202019\).pdf](http://veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones2019/Resultados%20del%20Indice%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadania%20IDSC%202019%20(Abril%20-%20Agosto%202019)%20VF%20(04%20oct%202019).pdf)
15. Ley estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, (2017).

Retrieved

from <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-balance-1618-2013-240517.pdf>

16. Muñoz Jorge y Giraldo Alberto. (2008). *Gerencia publica integral*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública Esap.

17. Organización de las Naciones Unidas. Declaración universal de los derechos humanos.

Retrieved from <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

18. Organización Internacional del Trabajo. (2008). Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) núm. 159, y la recomendación núm. 168. Retrieved

from https://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS_106328/lang--es/index.htm

19. Organización Mundial de la Salud, OMS. Discapacidades. Retrieved

from <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

20. Decreto 1421 de 1993 por el cual se dicta el régimen especial para el distrito capital de Santa Fe de Bogotá, (1993). Retrieved

from <http://www.gobiernobogota.gov.co/sgdapp/sites/default/files/normograma/Decreto%201421%20de%201993.pdf>

21. Decreto 19 del 2012; "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.", (2012).

Retrieved from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322>

22. Decreto 103 de 2015; Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, (2015). Retrieved from <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019726>
23. Programa Empresarial de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad. (2011). *Documento de soporte conceptual, metodológico y práctico sobre diagnóstico y plan de ajuste empresarial para facilitar los procesos de inclusión laboral de las personas con discapacidad*
24. Silva Sandra. (2019). La crisis de 1929. *Zona Económica*, Retrieved from <https://www.zonaeconomica.com/crisis-1929>
25. Valencia Luciano. (2014). *Breve historia de las personas con discapacidad: De la opresión a la lucha por sus derechos*