



Universidad de Concepción
Escuela de Educación
Campus Los Ángeles

Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de
Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los
Ángeles

**Seminario de Título para optar a Grado Académico de Licenciado en
Educación y al título de profesor de Educación Diferencial con
Mención en Deficiencia Mental**

Seminaristas:

Srta. Carolina Belén García Fernández
Srta. Marioly Karina Gómez Reyes
Srta. Ivana Alexandra Pizarro Carfulef

Profesora Guía:

Mg. Andrea Tapia Figueroa

Comisión Evaluadora:

Dra.© Claudia Murua Bello

Mg. Alejandra Robles Campos

Los Ángeles, Septiembre 2018

AGREDECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a la Universidad de Concepción campus Los Ángeles por otorgarnos la oportunidad de la creación de nuestro proyecto y entregarnos las herramientas necesarias para llevar a cabo nuestro estudio. Además de brindar los medios necesarios para nuestra formación como futuras profesionales durante todos estos años de la mejor manera posible, por siempre entregarnos la acogida y calidez necesaria por parte de todo el personal que conforman a la UdeC.

Dar gracias a nuestra profesora guía Andrea Tapia Figueroa, quien nos brindó la oportunidad de participar en un proyecto innovador. Nos orientó desde su capacidad y conocimiento, haciéndonos sentir cómodas en todo momento, mostrando además entusiasmo en realizar el estudio junto a nosotras, por su constante apoyo y tiempo dedicado en la supervisión de nuestro trabajo. Gracias por su cercanía, palabras de motivación y cariño para con nosotras.

Finalmente agradecer a la empresa de retail por colaborar con nuestro estudio, por el tiempo y disposición de cada uno de los participantes en las entrevistas, ya que sin la participación de estas personas no sería posible la realización de esta investigación.

DEDICATORIAS

Primero agradecer a Dios, por acompañarme en cada en cada paso de mi vida, ser luz y fortaleza en mis días difíciles.

A mi madre, por ser mi mayor ejemplo para salir adelante en la vida y darme todo sin muchas veces pensar en ella. Por su apoyo incondicional en todo momento y demostrarme que se debe dar siempre lo mejor en el trabajo. Creo que no hay amor más grande que el suyo.

A mi hermana, por siempre ayudarme, estar pendiente de mí y por los muchos momentos de peleas y amor que hemos vivido. Sin duda, mi mayor confidente.

A mis abuelos, que son todo para mí, me faltará vida para agradecerles todo lo que me han dado. Los valores que me inculcaron desde pequeña son algo que jamás olvidaré, son los mejores abuelos que Diosito pudo darme.

A mi pololo, por su amor y compañía, estar dispuesto a sacarme una sonrisa en los días tristes, por toda su motivación y ayudarme día a día a creer en mí.

A mis compañeras de tesis, mis amigas, siempre dispuestas a dar lo mejor de cada una para lograr nuestra meta en común. Marioly e Ivana que la distancia no sea impedimento para seguir con nuestra amistad, lindos momentos compartidos, estoy segura de que el futuro les depara lo mejor.

“La educación no cambia el mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo” (Paulo Freire).

Carolina García Fernández

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, y poder cumplir cada uno de mis objetivos a lo largo de estos años en los cuales intente entregar lo mejor de mí.

En primer lugar a mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi educación, tanto en lo académico como en lo personal, por su incondicional apoyo durante toda la vida y en cada una de las actividades y objetivos que me propongo.

Son las personas en las cuales sé que puedo refugiarme, muchas veces sé que estoy haciendo lo correcto, gracias a cada uno de los valores que ellos han inculcado en mí, las ganas de salir adelante y ser mañana mejores personas que hoy. Gran parte de este triunfo ha sido gracias a ellos.

A mis hermanas por apoyarme de una u otra manera en todo este proceso, regalándome consejos y momentos de dispersión necesarios para mantener en equilibrio las emociones y dar lo mejor en cada uno de los desafíos.

También a mis abuelos Rene y Ercira que estuvieron presentes en mis primeros años de educación, que sin saber, ya en esos tiempos mi gusto por la pedagogía se empezaría a desarrollar.

A mi pareja por su inagotable apoyo durante estos últimos 3 años, su comprensión cuando el ánimo decaía y por sobre todo su amor que hace que cada momento sea más ameno de llevar, que todo tenga un propósito y siempre guardar la esperanza de seguir cumpliendo cada uno de nuestros sueños.

A Carolina por estos 5 años de amistad, nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, sin ningún tipo de miramientos ni competencias es lo que hace que nuestra amistad sea tan genuina y verdadera, pues más allá de ser colegas somos dos personas que se admiran.

A Ivana que aunque este último año se nos ha dado la oportunidad de conocernos mejor, es tanto el tiempo que pasamos juntas que se ha convertido en alguien muy especial, que estoy segura esta amistad perdurara en el tiempo.

Somos un equipo de 3 que funciona cohesionado, y creo saber la fórmula para ello, es la confianza y el amor con que hacemos cada cosa que nos proponemos, es por ello que no me queda más que agradecer todo este tiempo con ustedes.

Marioly Gómez Reyes

Quiero partir agradeciendo a mi familia, mis padres y hermanos, que a pesar de la gran distancia geográfica que nos separan, siempre han estado ahí para mí por medio de una llamada, un mensaje o un saludo, motivándome y dándome ánimo durante todos estos años, y por sobre todo durante estos últimos meses en donde he necesitado aún más de su incondicional compañía. Les amo y agradezco todos sus esfuerzos, así como por apoyarme en mi formación profesional. Gracias por las enseñanzas que hasta el día de hoy sigo adquiriendo, las que he guardado y me permiten ser la persona de hoy en día.

A Carolina y Marioly por su amistad, compañía y compromiso a lo largo de estos meses de trabajo, por su esmero en la realización de esta investigación y el esfuerzo que día a día unimos para salir victoriosas de este proceso. Muchas gracias a ambas por permitirme ser parte de su círculo, por los momentos compartidos y finalmente poder culminar este proceso juntas. Espero que la distancia no sea impedimento para mantener el contacto, y así por muchos años más...

Finalmente, a todos aquellos amigos que hicieron de este proceso uno muy cálido, que han sido mi hombro en los momentos que lo necesité e hicieron de mi estadía en esta ciudad, aquella que atesoraré siempre.

Ivana Pizarro Carfulef

RESUMEN

La investigación describe las barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral, para la contratación de personas en situación de discapacidad en una tienda de retail en la ciudad de Los Ángeles.

Se enmarcó dentro del enfoque cualitativo, realizando entrevistas semi-estructuradas tanto a los trabajadores como a los empleadores para conocer las distintas perspectivas frente a dicha contratación. Los datos fueron analizados a través de la teoría fundamentada, para explicar el proceso de contratación de la puesta en marcha de la Ley de inclusión laboral para todas las empresas que tengan sobre 100 trabajadores. Respecto a los resultados obtenidos, se pueden observar los facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral N° 21.015, como lo son: convivencia laboral en una empresa, entidades que facilitan la inclusión laboral, requisitos para el contrato y opinión sobre oportunidades de inclusión laboral, y en relación a las barreras, se identificaron de accesibilidad y personales. En este estudio se puede apreciar como la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad es un tema que ha ido avanzando y aumentando las cifras de empleabilidad en Chile, por lo que, se evidencia que la normativa está siendo efectiva.

Palabras claves: Ley de Inclusión Laboral, discapacidad, competencias, derechos, empleo, empresas.

ABSTRACT

The following research describes the obstacles and facilitators of the work inclusion law implementation for hiring people with disabilities in a retail store in Los Angeles city.

The methodology employed in this research was qualitative. The research group worked with semi-structured interviews taken from workers and employees, in order to know different points of view at the moment of hiring. The data will be analyzed through the based theory, to explain the hiring process of the startup of the work inclusion law in all companies that have more than 100 workers. Regarding the results obtained, the facilitators of the implementation of the Ley de Inclusión Laboral N° 21.015, can be observed as they are: working together in a company, entities that facilitate labour inclusion, contract requirements and opinion on job inclusion opportunities, and in relation to obstacles, were identified of accessibility and personal. This study shows how the inclusion of people with disabilities in the labour inclusion is an issue that has been advancing and increasing the employability figures in Chile, so, it is evident that the regulations are being effective.

Keywords: work inclusion law, disabilities, competence, rights, employment, and companies.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN | 17 |
| CAPÍTULO II: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN | 19 |
| 2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN..... | 20 |
| 2.2. OBJETO DE ESTUDIO | 20 |
| 2.3. OBJETIVOS | 21 |
| 2.3.1. OBJETIVO GENERAL | 21 |
| 2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 21 |
| CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| 3.1. PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD..... | 23 |
| 3.1.1. PERSONA CON DISCAPACIDAD, SUJETO DE DERECHOS | 25 |
| 3.1.2. BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA..... | 28 |
| 3.2. EMPLEO Y DISCAPACIDAD | 31 |
| 3.2.1. INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD...35 | |
| 3.3. ENTIDADES QUE FAVORECEN LA INCLUSIÓN LABORAL | 36 |
| 3.4. NORMATIVA PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CHILE | 46 |
| 3.4.1. LEY 20.422: ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... | 48 |
| 3.4.2. LEY 21.015: INCENTIVA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL MUNDO LABORAL..... | 51 |
| 3.5. ACCESIBILIDAD Y APOYOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 53 |
| CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO..... | 54 |
| 4.1. PROPÓSITO..... | 55 |
| 4.2. ENFOQUE | 55 |
| 4.3. DIMENSIÓN TEMPORAL | 56 |
| 4.4. MUESTRA..... | 57 |
| 4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS..... | 58 |
| 4.6. RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 58 |
| 4.7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS..... | 59 |
| CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS | 60 |
| 5.1. PREPARACIÓN DE LOS DATOS | 63 |
| 5.2. MICROANÁLISIS | 64 |

| | |
|--|------------|
| 5.3. CODIFICACIÓN ABIERTA | 64 |
| 5.4. CODIFICACIÓN AXIAL | 99 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES | 114 |
| REFERENCIAS | 124 |
| ANEXOS | 131 |
| 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO | 131 |
| 2. PAUTAS DE ENTREVISTAS | 133 |
| 3. VACIADO DE ENTREVISTAS..... | 145 |



INTRODUCCIÓN

El empleo es un elemento esencial para el sostenimiento y desarrollo de cualquier sociedad. En términos globales, porque es la base de la economía productiva y como tal, un factor básico para el crecimiento y funcionamiento económico. Además, el empleo funciona también como factor de cohesión y justicia social, posibilitando la participación de las personas, la distribución de la riqueza y la garantía de los derechos.

A nivel particular, el empleo actúa como elemento de integración social, permitiendo el contacto con personas en diferentes ámbitos. Mejora los estándares de vida, hace sentir a una persona útil y capaz, elevando la autoestima, mejorando así el bienestar personal, en definitiva, permite a las personas llevar una vida más digna.

El trabajo es un derecho de todos los seres humanos, pero es importante tener en cuenta que todas las actividades productivas deben valorizarse como tales, esto no ocurre siempre con el colectivo de las personas en situación de discapacidad. Ya que, puede ocurrir que les ofrezcan oportunidades de trabajo que estén alejadas de sus intereses, o que la remuneración no sea justa. Por esta razón la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el trabajo digno como:

son las "...aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres". (Zondek, 2015, p.27)

Es una realidad que el ingreso al mundo laboral de las personas en situación de discapacidad, es un proceso mucho más complejo que para cualquier otra persona, es por ello que se hizo necesario la creación e implementación de distintas normativas y leyes, para que el derecho de toda persona pueda hacerse efectivo y entregar la garantía de que este colectivo realmente está siendo incluido en la sociedad, puesto que manifiestan las mismas necesidades que cualquier individuo.

El Estado, tiene la responsabilidad del diseño de políticas públicas que permitan una real equiparación de oportunidades, garantizando el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad. Además de eso, respetando el ejercicio de uno de los derechos fundamentales de las personas, como lo es el acceder a un empleo.

En Chile el Estado promulgó una Ley en la cual se les obliga a aquellas empresas que tengan más de 100 trabajadores, que al menos el 1% de sus trabajadores presenten algún tipo de discapacidad. Esta normativa se promulga el año 2017 pero su implementación llega en abril del año 2018 y que lleva por nombre LEY NÚM. 21.015 INCENTIVA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL MUNDO LABORAL.

Se debe tener en cuenta que una real inclusión laboral, es un tema mucho más complejo que la inserción de una persona con discapacidad en una empresa. La persona se debe sentir cómoda en el lugar de trabajo, contando con la infraestructura adecuada, pero también acogida por su entorno formando relaciones sociales con sus compañeros de trabajo, además de sentirse un aporte a la empresa.

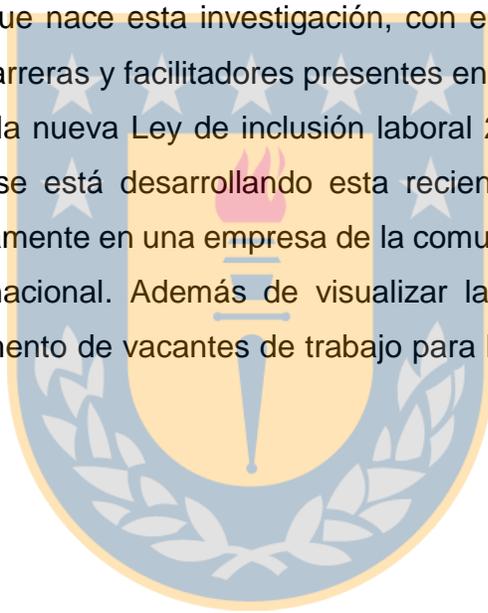
El Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Persona con Discapacidades define lo siguiente:

La inclusión laboral es parte de un proceso más amplio que es la inclusión social. Este proceso se sustenta en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social, y, en la práctica, se concreta

una vez que la persona se incorpora a un trabajo y participa de todas las actividades laborales y sociales de la empresa. (Zondek, 2015, p.30)

La inclusión laboral de personas con discapacidad brinda a las personas, la posibilidad de mejorar su calidad de vida, desarrollarse y realizarse, sin distinción ni ningún tipo de discriminación independiente de su condición. Pudiendo participar de manera activa en un trabajo y recibiendo los múltiples beneficios que implica estar empleado.

A raíz de esto es que nace esta investigación, con el propósito de descifrar y describir aquellas barreras y facilitadores presentes en una empresa luego de la implementación de la nueva Ley de inclusión laboral 21.015 y de esta manera comprender cómo se está desarrollando esta reciente normativa en nuestra sociedad, específicamente en una empresa de la comuna Los Ángeles, pero con presencia a nivel nacional. Además de visualizar la realidad dentro de una empresa con el aumento de vacantes de trabajo para las personas en situación de discapacidad.





CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Realizar un trabajo o una actividad productiva no sólo tiene como fin ganar dinero, sino que es un aspecto importante en la esfera social y personal del ser humano.

El trabajo es lo que todo individuo en nuestra sociedad realiza una vez que ha finalizado sus estudios o llega a una edad en que corresponde estar activo laboralmente, por tanto, es evolutivo. El trabajo constituye una forma de aprender a convivir con los demás, de realizarse en el esfuerzo por lograr metas compartidas con otros; es donde cada ser humano desarrolla pertenencia e identidad a través de la experiencia de ser parte de un equipo. Sea cual sea la modalidad de trabajo que se realiza, este le da un sentido a la vida del individuo al tener una motivación real para esforzarse y desempeñar una rutina diaria, participando y aportando a la sociedad de la cual es parte. (Zondek, 2015, 24)

El trabajo es fundamental en la vida y ocupación del hombre, ha estado presente desde el comienzo del tiempo, a través, de tareas y metas dispuestas de acuerdo a las necesidades que iban surgiendo en el entorno. Es importante destacar los efectos positivos que favorecen a las personas cuando desempeñan un trabajo; manifiestan mayor autoestima, se sienten más valoradas como personas, creen ser un aporte al tener un cargo específico, mejora de manera considerable la socialización y formación de redes comunicativas, además, de poder sustentar sus necesidades económicas básicas.

Para las personas en situación de discapacidad la importancia de acceder y permanecer en un trabajo tiene el mismo valor. Así lo indican los Derechos de las personas con discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU):

En el artículo n 27, reconoce el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con los demás, mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado competitivo y normalizado y en entornos abiertos e inclusivos. (Cornejo y Vidal, 2016, p.115)

Lo que es realmente común entre la población con discapacidad, es que resaltan que es beneficioso ganar un salario y volverse independientes:

Dan cuenta del rol positivo que cumplen las personas con discapacidad en una empresa, viéndose favorable su incorporación tanto en su desempeño laboral como para el ambiente social que se genera en la empresa, por lo tanto, la contratación de personas con discapacidad en dichas empresas trae consigo múltiples beneficios como mejorar el clima laboral, promover el trabajo en equipo, comprometer más a los trabajadores y mejorar la reputación corporativa. (SOFOFA y OIT 2013 p.20)

Por el contrario, las personas con discapacidad al no tener un trabajo manifiestan efectos negativos para sus vidas. El Servicio Nacional de la Discapacidad señala:

El trabajo constituye uno de los principales elementos de cohesión y seguridad, personal, familiar y social... Al no disponer de un trabajo digno, las personas además de perder sus fuentes de ingreso aparecen con una serie de consecuencias negativas para su vida. (Cornejo y Vidal, 2016, p.115)

Estas consecuencias o efectos negativos van más allá de lo económico, tiene que ver con algo más global como lo es la calidad de vida, participar socialmente, pertenecer a un centro de salud, poder acceder naturalmente a los distintos centros públicos, transitar libremente por la comunidad y tener todo aquello que considere necesario para ser una persona autónoma y feliz. En definitiva, tener el lugar que les corresponde como seres humanos, no ser vulnerados ni discriminados.

Es así, como se ven enfrentados a una barrera mayor que es la falta de oportunidades. Con respecto a las personas con discapacidad laboralmente activas ENDISC señala que:

La tasa de ocupación de las personas en situación de discapacidad leve a moderada se estima en un 51,7% equivalente a 787.956 personas, mientras que para las personas en situación de discapacidad severa es de un 21,8%, es decir, 235.228 personas. Por lo tanto, considerando la severidad de la discapacidad que puedan tener las personas, existen factores que están dificultando que éstas participen activamente del mercado laboral en mayor o menor medida. Se puede inferir que la severidad de la discapacidad de las personas influye sobre su participación en el mercado laboral. (ENDISC, 2015, p.100).

Este escenario comienza a modificarse en beneficio de las personas con discapacidad cuando Chile ratifica en el año 2008 la convención de las personas en situación de discapacidad (PSD), por lo que se deberá, a través, de los organismos pertinentes promulgar normativas que regulen la igualdad de oportunidades.

Es así como, la ley de inclusión N°21.015 del año 2017, juega un rol fundamental en las distintas instancias de oportunidades laborales que puedan existir para personas con discapacidad. En el marco de esta normativa es que surge este estudio con el propósito de identificar las barreras y facilitadores de la implementación de esta ley. Es así como se obtendrá una visión desde la realidad de los empleadores y empleados de una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación es importante, ya que actualmente a pesar de los avances que ha tenido la inclusión de las personas con discapacidad en nuestro país, aún es muy baja la cifra de personas con discapacidad intelectual que goza de tener un empleo, según las cifras “solo un 39.3 % de personas con algún tipo de NEE se encuentran ocupados laboralmente” (ENDISC, 2015, p.95).

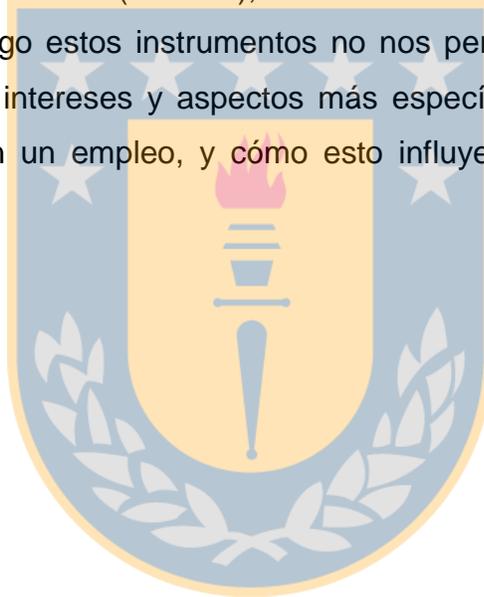
Este estudio, podría aportar información que se desconoce respecto a la no contratación de personas con discapacidad, así como las expectativas y posibilidades de acceso a un empleo para quienes presentan discapacidad intelectual que acceden a una capacitación laboral específica, lo que a futuro será útil para una mejor formación para aquellos que quieran desempeñarse en el mundo laboral, en cualquiera de las áreas que deseen. Sería de mucha utilidad que las familias, las propias personas con discapacidad, los colegios con formación de taller laboral, centros de capacitación laboral etc. Comprendan, las razones por las que hoy en día las empresas, no contratan a personas con discapacidad, siendo uno de los mayores obstáculos, la escasa existencia de sistemas educativos que entreguen una mayor capacitación para una inclusión laboral efectiva.

El principal propósito es contribuir a la solución de un problema social que afecta a una parte importante de la sociedad y que no tiene el suficiente reconocimiento y que idealmente en un futuro cercano, las autoridades y la sociedad en general puedan ayudar a mejorar las razones y los “por qué” existentes de parte de las empresas y aportar a un mejor desarrollo como personas y prosperar en su calidad de vida.

Esta investigación si bien es un tema muy en boga debido a la reciente aprobación de la Ley de Inclusión Laboral, existe muy poca información verídica sobre la baja empleabilidad de las personas con discapacidad intelectual ya que

se desconocen cuáles son los prejuicios que afectan a la no contratación que existe hoy en día.

En Chile se han desarrollado distintas iniciativas dirigidas a cuantificar y disponer de información relevante para conocer las necesidades de las personas en situación de discapacidad y orientar los procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas respecto al tema, así mismo, se reconoce la importancia que ha tenido la información recolectada por instrumentos estadísticos nacionales tales como la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), además del Censo de Población y vivienda, sin embargo estos instrumentos no nos permiten conocer con más precisión sobre los intereses y aspectos más específicos acerca del rol que desarrollan o no en un empleo, y cómo esto influye de manera negativo o positiva en su vida.



The logo of the University of the Republic of Chile is a shield-shaped emblem. It features a central yellow square containing a red torch with a flame. This central element is surrounded by a blue border with white stars. The entire shield is set against a background of a laurel wreath.

CAPÍTULO II:
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Frente a la implementación de la ley de inclusión laboral ¿Cuáles son las barreras y facilitadores a los que se ven enfrentados/as tanto los empleados/as como los empleadores de una tienda de retail en la ciudad de Los Ángeles?

2.2. OBJETO DE ESTUDIO

Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de inclusión laboral para la contratación de personas con discapacidad.



2.3. OBJETIVOS

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

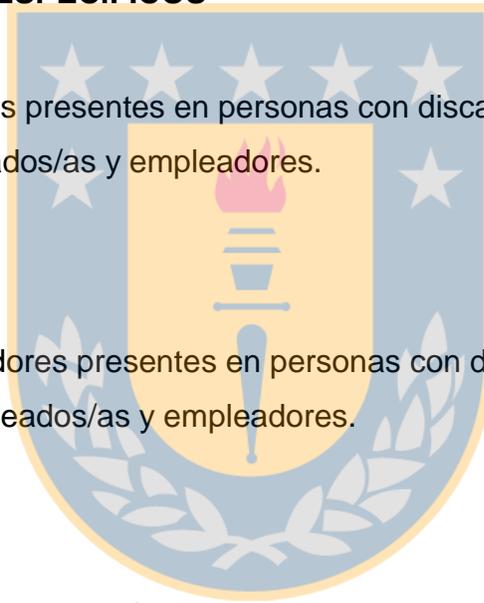
Determinar las barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir las barreras presentes en personas con discapacidad respecto de la visión de los empleados/as y empleadores.

Describir los facilitadores presentes en personas con discapacidad respecto de la visión de los empleados/as y empleadores.

Analizar el proceso de inclusión laboral de una persona en situación de discapacidad en una empresa de retail.





CAPÍTULO III:

MARCO TEÓRICO

3.1. PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

El término de discapacidad es complejo, ya que ha ido evolucionando en el tiempo, cambiando la visión de este concepto, por lo que distintos autores dan a conocer sus puntos de vista, dependiendo de sus propios contextos.

El término “personas con discapacidad”, según lo planteado en la Ley N° 20.422 se define como:

Aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (2010, p.3).

La definición de discapacidad según la Organización mundial de la Salud (OMS):

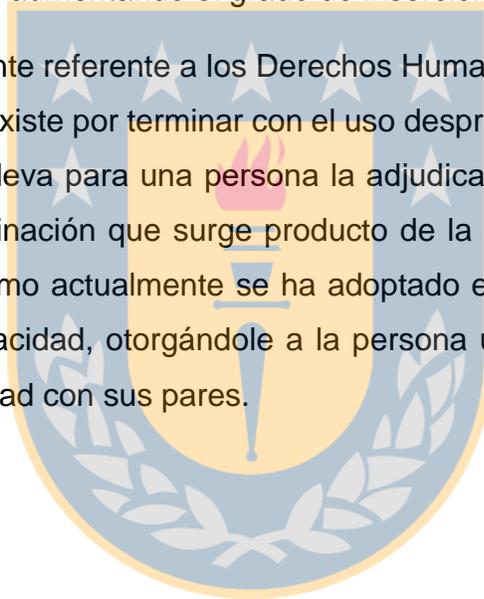
Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por insuficiencias o excesos en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria, que pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos. Se clasifican en nueve grupos: de la conducta, de la comunicación, del cuidado personal, de la locomoción, de la disposición del cuerpo, de la destreza, de situación, de una determinada aptitud y otras restricciones de la actividad. (Cáceres, 2004, p.75-76)

El término de discapacidad según la Clasificación Internacional del Funcionamientos de la Discapacidad y la Salud: “Discapacidad es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la

interacción entre un individuo con una condición de salud y sus factores contextuales, factores ambientales y personales” (Cáceres, 2004, p.75-76).

Las personas con discapacidad, así como el resto de la sociedad, tienen derecho a igualdad de oportunidades, es por esto que se han establecido dentro de la ley N° 20.422 medidas que se adoptarán contra la discriminación para su disminución y de esta forma atenuar el grado de discriminación que persiste hoy en día, a la vez de ir aumentando el grado de inserción social.

Un aspecto importante referente a los Derechos Humanos y la discapacidad es la importancia que existe por terminar con el uso despreciativo respecto de este último y lo que conlleva para una persona la adjudicación de esta “envoltura”, así como la discriminación que surge producto de la desinformación respecto del tema. Es así como actualmente se ha adoptado el término de persona en situación de discapacidad, otorgándole a la persona una condición de igual y respeto en la sociedad con sus pares.



3.1.1. PERSONA CON DISCAPACIDAD, SUJETO DE DERECHOS

A través del tiempo ha ido cambiando la mirada de entender la discapacidad, ha habido avances importantes en lo que es la inclusión y el respeto de las personas hacia ellos. Este cambio de paradigma en el ámbito de la discapacidad ha venido a determinar en la sociedad la importancia a sus características como persona, y dejando un poco de lado lo médico donde generalmente se resaltan las características sanitarias, asistencialistas y la mirada caritativa con que se les ve.

Como proceso y evolución de la sociedad, no hablamos de inclusión como tal hasta solo hace aproximadamente más de una década. La inclusión supone una nueva ética, un marco de referencia más amplio sobre el derecho de las personas, esto supone un nuevo marco no solo de pensamiento, sino que también un nuevo marco de acción y de relaciones.

La sociedad tiende a confundir las palabras inclusión e integración, pero en la práctica la diferencia es notoria:

Semánticamente, incluir e integrar tienen significados muy parecidos, lo que hace que muchas personas utilicen estos verbos indistintamente. Sin embargo, en los movimientos sociales, inclusión e integración representan filosofías totalmente diferentes, aun cuando tengan objetivos aparentemente iguales, o sea, la inserción de las personas con discapacidad en la sociedad. (Alemañy, 2009, p.1)

La inclusión intenta vencer todo obstáculo y hacer parte de la sociedad a las personas sin importar su condición o necesidad de apoyo:

La inclusión está asociada a que ninguna barrera derivada del ambiente o de un déficit derivado de una condición de salud sea obstáculo para desarrollar alguna actividad como sujeto de plenos derechos. De esta manera, la inclusión intenta revertir como marco de política los efectos no deseados excluyentes del ambiente. Así, la inclusión como eje articulador

de la política engloba a la accesibilidad, ajustes razonables, ayudas técnicas, medidas antidiscriminación y otras. (SENADIS, 2014, p.11)

Hoy en día se reconoce a las personas con discapacidad basándose en los derechos humanos, dando énfasis especialmente a la igualdad de oportunidades y no discriminación. Representando a la persona como su propio titular de derechos. Las personas con discapacidad son sujetos, que llevan su propia vida tanto personal como social, asumiendo ser ciudadanos participativos y responsables de sus decisiones y opiniones.

El derecho de participación abarca todas las áreas en la vida de las personas y un ámbito importante de inclusión en la sociedad es el empleo. Las personas con discapacidad tienen derecho a participar de un trabajo y cuentan con un respaldo legal para poder llevar a cabo esta labor, ya que poseen las habilidades necesarias para desenvolverse en el trabajo como cualquier otra persona y de ser necesario, se deben reforzar las medidas necesarias de apoyo para y así tener un mejor desempeño.

Según el informe sobre los Derechos Humanos y Discapacidad realizado por la ONU se afirma:

Las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar en igualdad de condiciones y sin discriminación en un entorno laboral que debe ser abierto, inclusivo y accesible. Para ello, entre otras medidas, debe haber normativa antidiscriminación, se debe asegurar la provisión de los ajustes razonables que sean necesarios, se debe garantizar el acceso a la formación, así como la promoción de su contratación en el sector público y privado. (CERMI, 2017, p.105)

En la inserción laboral de las personas con discapacidad debe considerar las adaptaciones necesarias para desempeñarse en su trabajo de manera cómoda y ejercer su ciudadanía con los apoyos que requiera y no mediada por otras personas que decidan por ellos sin considerar su voluntad u opinión.

Es por esto que se afirma que es importante observar las cualidades de cada persona que va a trabajar y así aprovechar esto:

Se sostiene que la presencia de una estructura o función diversa puede constituirse en una ventaja comparativa si se utiliza de manera provechosa y creativa. Ejemplo de esto lo constituyen las personas con dificultades cognitivas que se desempeñan satisfactoriamente en tareas de orden rutinario sin necesariamente caer en actitudes de frustración, así como el potencial de las personas con impedimentos auditivos en procesos industriales que dañan los oídos, o la facilidad de personas en el espectro del autismo para realizar tareas que requieren detalle, concentración y precisión. (Vera, 2016, p.77-78)

En un contexto de diversidad y cooperación en el empleo, se puede deducir que cada persona de una empresa va a contribuir de manera diferenciada en la producción o realización del trabajo asignado en los distintos bienes y/o servicios. El empleado, va a ser ayuda en la realización de su propio material y eso no es comparable con la manufactura de los demás, ya que cada uno es un eslabón más en la cadena de confección de determinada empresa. Por lo que se debe valorar su aporte en la serie del trabajo como el de cualquier otro empleado de la institución.

3.1.2. BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

La OMS define la calidad de vida como un constructo complejo que recoge aspectos como la salud física de la persona, su estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales o las creencias personales.

El bienestar se puede dividir en categorías que contienen subdominios

- 1- Bienestar físico: salud, cuidado personal, deporte y movilidad
- 2- Bienestar material: finanzas e ingresos, calidad de la vivienda, transporte, seguridad y posesiones
- 3- Bienestar social: relaciones personales, participación en la comunidad
- 4- Desarrollo y actividad: competencia, productividad y actividad.
- 5- Bienestar emocional: efecto positivo, manejo del estrés, salud mental, autoestima, estatus y respeto, fe y creencias, sexualidad (Arellano y Peralta, 2013).

Es importante profundizar sobre el desarrollo de competencias y actividades de productividad de las personas con discapacidad, ya que es de suma importancia entregar los apoyos adecuados para que ellos puedan acceder a las distintas fuentes laborales.

Es necesario proporcionar oportunidades de satisfacer las necesidades de empleo, de habilidades, de conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía y autocontrol, junto a ello ofrecer posibilidades tanto de desarrollo profesional como personal y crecimiento dentro de la empresa o puesto de trabajo. Esto generará el interés de la PsD por desarrollar conocimientos y habilidades sobre distintas cosas que le permitirán manejarse de forma autónoma en su vida diaria, su trabajo, su ocio y sus relaciones sociales, además, se esforzara por tener éxito en las diferentes actividades que realiza, ser

productivo y creativo en su cargo. (García, 2012, p.15, 20)

Una parte importante dentro del bienestar general de las personas con discapacidad son los agentes socializadores que están involucrados en la participación, tales como la familia, la escuela y la sociedad en general.

La socialización es parte de la vida de todo ser humano, pero es un proceso que debemos trabajar día a día, en contacto con personas de nuestro entorno. Las personas con discapacidad intelectual participan en este proceso por lo que debemos ser las personas de su entorno inmediato primero, después, los diferentes grupos sociales, los que facilitemos y ayudemos a integrarse de forma natural en la sociedad. Es por esto que reconoce los 3 agentes socializadores antes nombrados como los más importantes. (Dueñas, 2013, p.1-8)

La familia es un contexto de socialización de gran relevancia, ya que en un tiempo determinado es el único que este conoce. El núcleo familiar actúa además como filtro que selecciona y decide la apertura del niño a otros contextos. Se debe fomentar el contacto con otros grupos de personas, de forma positiva, agradable y si es preciso, acompañarlo en primeras instancias para que dichas interacciones den lugar a buenas relaciones sociales con otros entornos.

Una pieza fundamental como apoyo para las personas con discapacidad es la familia, sin duda su rol es de mucha relevancia ya que deben ser más que compañía, son los encargados de dar confianza para que pueda desarrollar sus potencialidades y capacidades. La familia debe estar presente durante todo el proceso y etapas a conseguir el empleo, es importante el apoyo desde que la persona manifiesta la inquietud por pertenecer a un empleo, o aún más si es la familia la que ayuda en la búsqueda de un empleo para la persona con discapacidad.

Los autores de un modelo de calidad de vida de las familias con una persona con discapacidad Park, Turnbull y Turnbull 2002” precisaron que una familia

experimenta calidad de vida cuando sus miembros tienen sus necesidades cubiertas, disfrutan de su vida juntos y cuentan con oportunidades para perseguir y alcanzar metas que son trascendentales para ellos” (Córdoba, Gómez y Verdugo, 2008, p.370).

Otro agente socializador es la escuela, en la cual hay interacción entre pares iguales. En estos grupos desarrollan independencia y entrenan las habilidades sociales que en un futuro serán determinantes para las relaciones sociales, laborales, comunitarias y recreativas. La escuela juega un papel fundamental, ya que ofrece las primeras experiencias en un lugar institucionalizado, fuera del ambiente familiar para aprender a relacionarse a partir de lo que ha aprendido anteriormente y por sobre todo, aprenden habilidades necesarias para incorporarse como miembros adultos a la sociedad.

Por último, se encuentra como un gran agente socializador la comunidad o sociedad quienes ofrecen la posibilidad de hacer uso de recursos sociales de diferentes tipos, desde los comercios que están situados en lugares cercanos donde se vive, hasta el uso de materiales y recursos públicos.

Por lo tanto, para afirmar el bienestar en la calidad de vida de las personas, se deben considerar múltiples factores tanto emocionales, de salud y materiales. El trabajo, es un ámbito relevante a considerar ya que aporta en la autoestima de las personas y considerarse importantes al ser un aporte al trabajar. El empleo, proporciona reconocimiento y sentimiento de pertenencia social a las personas, mejora las relaciones sociales y algo también importante es que crea estabilidad económica para dar sustento a las necesidades de la vida diaria.

3.2. EMPLEO Y DISCAPACIDAD

El trabajo es un aspecto central indispensable para las personas cualquiera sea su condición o situación, según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2002) “el término trabajo significa, en su segunda acepción ocupación retribuida, y en sexta esfuerzo humano aplicado a la producción de riquezas” (Villa, 2007, P.95).

El empleo es fundamental en la vida de los seres humanos y generalmente se dedica gran parte del día participando en esta actividad. Concretando a través de esfuerzo y dedicación el logro de la tarea designada.

Afirmando lo anterior, Giddens 1991 explica que el trabajo puede definirse como la ejecución de tareas que implican un gasto de esfuerzo mental o físico que tiene como objeto la producción de bienes y servicios para atender a las necesidades humanas.

Las características principales de trabajo remunerado son:

- 1) Dinero: un sueldo o salario es el recurso principal del que dependen la mayoría de las personas para cubrir sus necesidades. Sin tal ingreso, las ansiedades a la hora de afrontar la vida cotidiana tienden a multiplicarse.
- 2) Nivel de actividad: el empleo a menudo proporciona una base para la adquisición y el ejercicio de conocimientos y capacidades.
- 3) Variedad: el empleo proporciona acceso a contextos que contrastan con el entorno doméstico.
- 4) Estructura del tiempo: para las personas en un empleo regular, el día normalmente está organizado en torno al ritmo de trabajo.
- 5) Contacto social: el entorno de trabajo a menudo proporciona amistades y oportunidades de participar en actividades compartidas con otros.

- 6) Identidad personal: el empleo usualmente se valora por el sentimiento de identidad social estable que ofrece. (Villa, 2007, P.95-96)

Si bien para cada persona según su puesto de trabajo esto puede variar, la sociedad coincide en la gran relevancia de participar diariamente en un trabajo remunerado. Son múltiples los beneficios como: desarrollarse como persona, sentirse útiles y que son un aporte en la sociedad, socializar con otras personas, lograr el auto sustentarse e idealmente lograr la independencia.

Algo muy importante de considerar, debido a la gran cantidad de horas al día que se dedican a la actividad de trabajar, este tiempo debe invertirse en algo donde la persona se sienta a gusto y pleno. Además de ser competente para la actividad designada.

Todo trabajo está conformado por dos partes importantes y fundamentales para ser considerado como tal, empleador y trabajador que según el artículo 3° del código del trabajo en Chile son:

Art. 3°. Para todos los efectos legales se entiende por:

- a) empleador: la persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo,
- b) trabajador: toda persona natural que preste servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo, y
- c) trabajador independiente: aquel que en el ejercicio de la actividad de que se trate no depende de empleador alguno ni tiene trabajadores bajo su dependencia. (Ministerio del Trabajo, 2018, p.15)

Nadie está ajeno al trabajo, incluso las personas con discapacidad tienen el

derecho de buscar, y ser contratados en un trabajo, accesible, digno y con los mismos beneficios como cualquier ciudadano del país, sin discriminación y con igualdad de oportunidades.

En relación a la prevalencia de chilenos con discapacidad que realizan un trabajo remunerado solo, Acción RSE indica que: Una de cada tres personas lo logra”, si se mejoraran las “oportunidades de empleo para las personas con discapacidad que no trabajan se reduciría el impacto de la discapacidad en un 39%”. “...a través del programa de colocación del FONADIS, el 68% de los empleados contratados tienen un buen o muy buen desempeño. Incluso hay un grupo importante de ellas (37,9%) que debido a la buena experiencia que esto ha significado, han vuelto a contratar más personas con esta condición. (Vidal, Cornejo y Arroyo, 2013, p.96)

Tras obtener un empleo, la remuneración de este trae consigo efectos positivos en PsD, como lo es la autonomía, sin embargo, uno de los objetivos fundamentales es poder hallar y conservar estabilidad laboral en un trabajo que le garantice una estadía prolongada.

Son diversos los empleos que existen y a los que se puede acceder en nuestra sociedad, ya que el mercado está atento a las diversas demandas y ofertas de la población. Y cada día se abren nuevos puestos de trabajo, pero como se sabe, actualmente no cualquier empresa o institución contrata a las personas con discapacidad.

Existen distintos tipos de empleo ofrecidos a personas con discapacidad, se encuentra el empleo con apoyo (ECA) y el empleo protegido.

Empleo con Apoyo (ECA): Se define como un empleo integrado en la comunidad donde personas con discapacidad trabaja junto a iguales

sin dichas limitaciones, y reciben apoyo individualizados para facilitar su éxito a largo Plazo. El ECA enfatiza en la meta de un salario y trabajos reales, apunta a alternativas menos segregadas.

Empleo o Trabajo Protegido: Se entiende como un trabajo productivo que, participando regularmente en operaciones del mercado, asegura al trabajador un salario competitivo y le facilita los servicios de desarrollo personal y social que permitan una adecuada integración en el empleo abierto y ordinario. (SENADIS, 2013, p.17)



3.2.1. INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para toda persona el trabajo constituye una actividad necesaria y muy significativa, aporta a la autonomía y a una total independencia y favorece significativamente altos índices de la calidad de vida. Por lo tanto, acceder a un puesto de trabajo en el empleo competitivo será la llave que abrirá mundo y espacio para una persona con discapacidad intelectual.

Es por lo anterior que la inserción al mundo laboral de las personas con discapacidad se ha constituido en un fin prioritario a nivel nacional donde se reconocen los derechos de las personas y se promueve la integración desde la educación y la participación social.

Así mismo, este impacto positivo se ve plasmado en las relaciones interpersonales, lo que les permite conocer y vincularse con más personas. Esto hace que se sientan partícipes dentro del círculo laboral, siendo apoyados por los demás trabajadores para enfrentar la experiencia, y lo más importante: los lazos de amistad y compañerismo que surgen dentro de una empresa.

La inclusión laboral de personas con discapacidad impacta positivamente en el funcionamiento de los equipos de trabajo. La presencia de trabajadores con discapacidad une, integra y representa desafíos de productividad, dada la gran responsabilidad y perseverancia que ellos demuestran.

En España un estudio realizado por Verdugo y Jordan de Urríes mostró que el apoyo ofrecido por los compañeros de trabajo a un grupo de empleados con discapacidad intelectual producía una mejora en los resultados de trabajo.

El clima laboral también cambia, se abren nuevas oportunidades; dar a los trabajadores la posibilidad de compartir tareas con personas que tienen distintas capacidades, es una experiencia significativa que genera como resultados a nivel humano, el fomento de aceptación y tolerancia de las diversas capacidades.

3.3. ENTIDADES QUE FAVORECEN LA INCLUSIÓN LABORAL

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN LABORAL “OMIL”

La OMIL es un organismo dependiente administrativamente de las municipalidades chilenas, y bajo dependencia técnica del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo: SENCE. Son organismos que relacionan las distintas ofertas de empleos a la vez, con las demandas de cientos de personas que buscan laborar: jóvenes, hombres y mujeres.

El objetivo de la OMIL según cada municipalidad es proveer de un espacio y soporte organizacional a las empresas usuarias que requieran realizar procesos de reclutamientos de personal; además se busca responder de una manera práctica y efectiva a la empresa en cuestión y a los usuarios que se interesen en las diversas ofertas de empleo.

Dentro de los servicios que ofrece la OMIL se encuentran los siguientes:

- Recepción de las ofertas de trabajo.
- Inscripción, Orientación, Evaluación y Derivación de los trabajadores a una entrevista laboral.
- Inscripción, orientación y evaluación a jóvenes, mujeres y adultos interesados en capacitarse, derivándolos a postular a los organismos técnicos de capacitación autorizados por SENCE.
- Inscripción y registro de Cesantía (Subsidio y Seguro).
- Seguimiento a las Empresas y Trabajadores que requieren nuestro servicio. (SENADIS, 2017, p.21)

A través de una vinculación activa con las fuentes de empleos (las diversas entidades locales), la OMIL adquiere una visión multidimensional de la situación del mercado de Los Ángeles, para lo que ejecuta acciones de información y

orientación que otorguen herramientas efectivas a los diferentes usuarios para la búsqueda del empleo más adecuado según las habilidades de cada persona, para esto se pretende ofrecer un servicio de información, orientación e intermediación laboral inclusiva de calidad.

Es por esto que el Sence crea el Manual de Procesos de Intermediación Laboral, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del servicio entregado por las OMIL, el año 2013 realiza a través de una consultora la elaboración de un manual que oriente el quehacer de estas entidades de intermediación, a partir de una propuesta de estandarización de procesos que cubran las diferentes áreas de su actividad. (SENADIS, 2017, p. 28)

La tarea que realiza esta entidad es de gran importancia, ya que brinda oportunidades de inserción y reinserción al mundo laboral a miles de ciudadanos y ciudadanas que se encuentran sin trabajo por diferentes motivos, y por otra parte les permite a las empresas a contar con el personal que necesitan para desarrollar su labor.

Como hemos mencionado anteriormente, para las personas en situación de discapacidad, una oferta laboral es una instancia que ellos disfrutan y agradecen, ya que, al ser etiquetados por la sociedad dado a su condición, muchas veces les es negada la participación en el mundo laboral debido a los prejuicios que existen, que finalmente son barreras con las que luchan a diario para poder desarrollarse de forma plena. Un empleo otorga a estas personas la convicción de sus reales habilidades y destrezas, estabilidad emocional, sustento económico entre otros aspectos relevantes que permiten una mejor calidad de vida para ellos.

ADECCO

Es una fundación que tiene como filosofía un intenso compromiso y visión empresarial hacia el servicio, además de la flexibilidad para adaptarse a las prácticas de cada empresa.

ADECCO señala, para generar un cambio social y empresarial que ayude a normalizar la discapacidad en la sociedad y en el mercado laboral, construimos el compromiso corporativo, desarrollamos acciones de diálogo y sensibilización dirigidas a los grupos de interés de la empresa; formamos a departamentos y personas estratégicas para la compañía y analizamos y adaptamos los procesos de selección y gestión de recursos humanos de la empresa. (ADECCO, 2006, p.2)

Las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para acceder a un trabajo debido a los mitos que se conocen respecto a las diferentes condiciones que puedan tener, unido a una falta de formación adecuada para su empleabilidad por lo que durante el presente año ADECCO ha desarrollado 4 diferentes proyectos orientados a la inclusión laboral de personas con discapacidad a diversas empresas y entidades del país. Para esta fundación la diversidad es un valor empresarial estratégico, ya que la diversidad al ser aplicada al talento en las empresas no debe responder a prejuicios, sino a competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores, etc, aportadas por personas que se pueden complementar para crear un equipo fuerte y competitivo que responda finalmente a las necesidades de la sociedad y el mercado. Por lo que se entiende que el talento no entiende de etiquetas, sino que, todo lo contrario.

Esta fundación, posee una guía para la incorporación laboral de personas con discapacidad, dentro de sus ejes se encuentran:

- Brindar cursos de formación y capacitaciones para mejorar las posibilidades de inserción en el mercado laboral.

- Realizar desayunos de trabajo, talleres y participar con otras empresas de encuentros para promover la concientización acerca de cómo integrar a las personas con discapacidad dentro del ámbito laboral.
- Asesorar a las empresas sobre las posibilidades laborales de personas con discapacidad.
- Identificar actividades y ocupaciones que los mismos puedan realizar. (ADECCO, 2006, p.2)

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE y ADECCO Chile firmaron un acuerdo de colaboración que busca formalizar la inserción laboral de las personas que hoy día se encuentran realizando alguna capacitación técnica y de oficio a través del Servicio.

Dentro de las labores de ADECCO está el reclutamiento y selección de personal para diversas instituciones considerando un cargo adecuado según sus destrezas, además de tomar en cuenta el tipo de discapacidad, buscando siempre la mejor opción para cada uno de los usuarios. Por ejemplo, las personas con Síndrome de Down son habitualmente muy meticolosas por lo que trabajos de clasificación o de oficina que requieren de estas habilidades son apropiados, o en el caso de una persona en silla de ruedas que perfectamente podría desarrollarse como telefonista y ocupar un puesto en un call center, ya que tiene mayor tolerancia a permanecer en un lugar fijo.

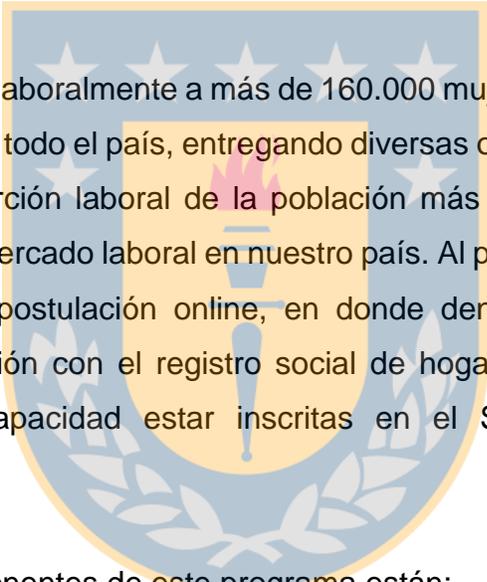
Por su constante compromiso y responsabilidad social, ADECCO fue reconocida con el Sello Inclusión Laboral 2014.

SENCE junto a ADECCO facilitan el acceso a los empleos a muchas personas, ya que generan y promueven un espacio de desarrollo, crecimiento y además una de las principales herramientas de inclusión que existen en el país: la inclusión laboral.

PROGRAMA +CAPAZ

Uno de los programas que trabaja de mediador para apoyar a través de una capacitación técnica es el +Capaz:

Este programa tiene como objetivo apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, mediante la capacitación técnica, habilidades transversales e intermediación laboral, que favorezcan su empleabilidad. (SENCE, 2014)



+Capaz ha formado laboralmente a más de 160.000 mujeres, jóvenes y personas con discapacidad en todo el país, entregando diversas ofertas de capacitaciones, aportando a la inserción laboral de la población más vulnerable y con menos participación en el mercado laboral en nuestro país. Al programa pueden acceder por medio de una postulación online, en donde dentro de los requisitos es demostrar su situación con el registro social de hogares, y en el caso de las personas con discapacidad estar inscritas en el Servicio Nacional de la Discapacidad.

Dentro de los componentes de este programa están:

- Capacitación laboral: cursos de capacitación en oficios que tienen un rango de duración entre 180 y 300 horas, salvo algunas excepciones. Esta capacitación considera una fase lectiva, que estará destinada al desarrollo de competencias técnicas y transversales y que podrá comprender tanto horas teóricas como prácticas.
- Intermediación Laboral: Este componente podrá contemplar prácticas laborales y acciones tendientes a lograr la colocación laboral en puestos de trabajo formal.
- Certificación de Competencias Laborales: Un porcentaje de las personas capacitadas accederán, previa experiencia laboral, a una evaluación de competencias laborales que se realizará a través del Sistema Nacional de

Certificación de Competencias Laborales, establecido en la Ley 20.267.
(SENCE, 2014)

AVANZA

Es una institución sin fines de lucro, que promueve la inclusión socio laboral de personas con discapacidad, para que alcancen a través del empleo, una participación activa y autónoma en la sociedad como sujetos de pleno derecho.

Una entidad que confía y se encarga de potenciar a cada usuario, comprometiéndose a responder a las necesidades de quienes requieren los servicios, capacita constantemente con el objetivo de promover el desarrollo de habilidades que les permita a las personas poder desenvolverse en el mercado laboral, dentro de las diferentes áreas en las que puedan desempeñarse.

Desde su fundación en el año 2010 ofrecen programas de inclusión y formación a personas con discapacidad, sus familias, empresas y a la comunidad en general; trabajando en red con diferentes organizaciones que apoyan esta labor.

Para alcanzar la misión del “Empleo Para Todos” la Fundación Adecco ha diseñado un itinerario de largo recorrido que tiene como objetivo lograr que las personas en riesgo de exclusión se integren en el mercado laboral de forma normalizada.

El modelo de inclusión que utilizan es Empleo con Apoyo, que consiste en un conjunto de servicios individualizados que en base a la co-construcción de apoyos coordinados por un preparador laboral, permiten a una persona acceder, mantenerse y promocionarse en el mercado laboral regular, en igualdad de condiciones que cualquier otro trabajador. Además, llevan a cabo el ciclo de la inclusión, que consta de 3 procesos, en donde el primero trabaja el empoderamiento de las personas mediante el asesoramiento al entorno social y familiar, el desarrollo de competencias básicas, la formación y la orientación laboral.

Es por esto que, para esta entidad, el trabajo y capacitación a la familia del usuario es fundamental, así como promover la participación de las familias en el tránsito a la vida adulta de las personas con discapacidad, apuntando a que compartan experiencias y adquieran nuevas herramientas que potencien sus capacidades.

RED INCLUYE

Somos una red intersectorial de organizaciones e instituciones con experiencia en inclusión social de personas en situación de discapacidad. Busca la optimización en el uso de sus recursos, desarrollando acciones coordinadas en favor de la igualdad de oportunidades para el desempeño del rol productivo, bajo la perspectiva de derecho. (Red Incluye, 2015)

Comienza a conformarse en el año 2009, red que surge como respuesta a situaciones que las organizaciones vinculadas a la inclusión de personas en situación de discapacidad van percibiendo en su quehacer y que buscan cómo resolver, que apoyos entregar, que orientación dar y así mismo generar instancias que les permitan compartir necesidades y alternativas de solución.

FUNDACIÓN IGUALES

Igualdes tiene como misión trabajar para conseguir la plena inclusión de la diversidad sexual en la sociedad chilena. Esa misión se cumple mediante la participación en todas las etapas de la formulación de políticas públicas a nivel legislativo y administrativo, la educación a nivel escolar y superior, la capacitación a trabajadores/as del sector público y privado, la difusión de su mensaje en medios de comunicación, redes sociales y la vía pública y, la investigación, reflexión y discusión de los temas que tienen que ver con diversidad sexual. (Iguales, 2011)

Desde su inicio Igualdes participó de manera activa en las distintas etapas de formulación de leyes y políticas públicas que contribuyen a la plena inclusión de la diversidad sexual en Chile. Fue así como durante 2011 participó activamente para asegurar que la Ley Antidiscriminación (promulgada el 12 de julio de 2012)

incluyera a la orientación sexual y a la identidad de género entre las categorías sospechosas de discriminación. Dentro de este ámbito también podemos destacar la importancia de la inclusión laboral, ya que al igual como sucede en algunos casos con la discapacidad, lo es con la orientación sexual de cada individuo. Hoy en día la lucha para promover la aceptación sexual sigue avanzando, cada vez son más comunes los casos de discriminación por la condición sexual de personas que desean ingresar al mundo laboral y que por éste motivo le son negados sus derechos como sujetos naturales, sin embargo, iguales hoy en día es el encargado y voz potente de este grupo segregado por la población, pero que sin embargo van generando debate en la actualidad y exigiendo el cumplimiento de cada uno de sus derechos.

REGISTRO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

Permite la incorporación de antecedentes de personas naturales con discapacidad o instituciones afines a un registro administrado por el Registro Civil, lo que les permite acceder a diversos beneficios.

Está dirigido a Personas naturales o jurídicas con discapacidad, organizaciones de rehabilitación, capacitación o beneficencia; entidades productivas, educativas, gremiales, sindicales; y, en general, a todas las personas que se desempeñan o relacionan con personas con discapacidad, que cumplan con los siguientes requisitos:

- Personas naturales: ser declarado con discapacidad por la respectiva Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN).
- Personas jurídicas: que sus objetivos legales, actúen en el ámbito de la discapacidad e importen elementos necesarios para el cumplimiento de sus fines o para el uso o beneficio de personas con discapacidad que ellas atiendan. (Chile Atiende, 2018)

Como se menciona anteriormente, es necesario que la persona con discapacidad esté inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad ya que trae consigo múltiples beneficios para la persona que en este caso lo requiera, como por ejemplo: la postulación a programas de ayudas técnicas y a la postulación de

fondos concursables de SENADIS, usos de estacionamientos exclusivos, postulación a subsidios habitacionales y prestaciones sociales asociadas a la condición de discapacidad.

Además, tienen múltiples beneficios que pueden exigir siempre y cuando sean parte de este registro. De esta misma forma puede acceder a aquellos programas y/o entidades que ofrezcan capacitaciones y servicios para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad para luego ser insertado en el mundo laboral.

COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ COMPIN

Corresponde al departamento técnico encargado de evaluar, constatar, declarar y certificar el estado de salud de los trabajadores y demás beneficiarios, con el objetivo de determinar la capacidad de trabajo o recuperabilidad de sus estados patológicos permanente o transitorios con el fin de que accedan a los beneficios estatutarios, laborales, asistenciales y/o previsionales. Las acciones ejecutadas por el COMPIN, luego se concretan en informes, dictámenes, resoluciones y certificaciones que gozan de la legalidad.

Si una persona desea acreditar su discapacidad debe elegir entre las siguientes opciones:

- a) Dirigirse a la Comisión de Medicina Preventiva a Invalidez (COMPIN) que corresponde a su domicilio, ellos iniciarán el proceso de calificación o derivarán al Centro de Salud correspondiente.
- b) Dirigirse directamente al Centro de Salud público que lo atiende o le corresponde a su domicilio, ya sea al consultorio o Centro de Salud Familiar, CESFAM, o al Centro Comunitario de Rehabilitación, CCR, para comenzar el proceso de calificación. (SENADIS, 2010, p.2)

En ambos casos se elaborarán tres informes obligatorios, que forman parte del expediente de calificación: el Informe Biomédico Funcional, el Informe Social y de Redes de Apoyo, y el Informe de Desempeño (IVADEC). Todos deberán ser presentados por el solicitante a la COMPIN correspondiente.

Una vez entregado el expediente de calificación en la COMPIN, la institución revisará los antecedentes para realizar la certificación de discapacidad, estableciendo el porcentaje de discapacidad global, la causa principal de discapacidad, la vigencia de la certificación y la existencia o no de movilidad reducida.

Esta Certificación será remitida automáticamente por la COMPIN al Servicio de Registro Civil e Identificación, para la inscripción de la persona en el Registro Nacional de la Discapacidad. Con la Certificación de Discapacidad, el Servicio de Registro Civil e Identificación realiza la inscripción de la persona en situación de discapacidad y emite la Credencial de Discapacidad, que acredita que la persona está inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad. La Credencial de Discapacidad es enviada al domicilio o dirección postal que haya informado al momento del inicio del trámite en la COMPIN.

La acreditación de discapacidad de cada persona es importante para poder inscribirse posteriormente al Registro Nacional de Discapacidad y acceder a los distintos beneficios que el estado establece para las personas que sean parte de este registro nacional.

3.4. NORMATIVA PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CHILE

SENADIS es una de las principales entidades que promueve la no discriminación y diversidad en Chile:

El Servicio Nacional de la Discapacidad o SENADIS fue creado a principios del 2010 a través de la Ley 20.422, que establece las Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. El objetivo de este servicio público es promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad. (Jéldrez, 2016)

En el año 2012 SENADIS, fue el encargado de entregar el "Sello Chile inclusivo" a empresas e instituciones públicas y privadas del país, que realizan gestiones en cuanto a la Inclusión laboral, gestionando la inclusión laboral de personas con discapacidad. Fomenta toda medida de acción positiva orientada a incluir a personas en situación de discapacidad en el mundo laboral. Dentro de los beneficios que traen a la empresa, estas acciones son desarrollar ventaja competitiva frente a sus clientes, trabajadores y la sociedad.

Las políticas de inclusión laboral en Chile están orientadas al desarrollo de las buenas prácticas laborales de empresas públicas y privadas en la Inclusión Laboral de Personas en Situación de Discapacidad y promover la inclusión laboral de la población en los ámbitos públicos y privados en la actividad productiva del país para el alcance de igualdad de oportunidades. (SENADIS, 2013, P.14)

Encontrar un empleo por lo general tiene sus dificultades para cualquier persona que lo requiera, pero estas dificultades aumentan para las personas que tienen algún tipo de discapacidad, ya que unos pocos tienen empleo y están integrados a la sociedad.

Un dato relevante es que en América Latina el 70% no tiene empleo y el

porcentaje que trabaja, con frecuencia esta relegado a trabajos de bajo nivel y pocos ingresos, con escasa seguridad social y legal, o está segregado del mercado primario del trabajo. Muchos incluso están subempleados. Esta situación afecta su autoestima y muchos se resignan y deciden abandonar sus intentos. Sin embargo, la experiencia demuestra que cuando éstos encuentran trabajos que corresponden a sus capacidades, habilidades e intereses, pueden hacer aportes importantes en el lugar de trabajo. (Cortés y Cisterna, 2015, p.7)

Estas cifras lamentablemente en Chile no disminuyen y siguen el mismo patrón que se ha expresado.

Del total de personas en situación de discapacidad, el 57,2% se encuentra inactivo, lo que corresponde a 1.488.576 personas, quienes no participan del mercado laboral, cifra que tiene diferencias estadísticamente significativas cuando se les compara con las personas sin situación de discapacidad, ya que estas alcanzan una inactividad del 31%. (ENDISC, 2015, p.95)

Con la cruda realidad descrita en el ámbito de la inclusión laboral en Chile, es que el Estado ha tomado cartas en el asunto y para frenar estas cifras ha creado normativas que respaldan el derecho de las personas a tener un empleo y ser integrados dentro de la sociedad, la primera de ellas es la Ley 20.422 Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad que se promulgo el año 2010 y en segundo lugar la más actual que es la Ley 21.015 incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral promulgada el año 2017.

A continuación, se pasa a describir más en detalle cada una de ellas y cómo estas pretenden disminuir el porcentaje de personas inactivas o desempleadas

3.4.1. LEY 20.422: ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Esta ley, define cinco principios rectores que deben considerarse y ponderarse, en todo momento, para efectos de hacer una correcta aplicación de la ley. Estos son:

- **Acceso a una vida independiente:** El estado que permite a una persona tomar decisiones, ejercer actos de manera autónoma y participar activamente en la comunidad, en ejercicio del derecho al libre desarrollo de la personalidad.
- **Accesibilidad y diseño universal a entornos:** La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.
- **Bienes y servicios:** La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.
- **Intersectorialidad:** El principio en virtud del cual las políticas, en cualquier ámbito de la gestión pública, deben considerar como elementos transversales los derechos de las personas con discapacidad.

- **Participación y diálogo social:** Proceso en virtud del cual las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y las que agrupan a sus familias, ejercen un rol activo en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que les conciernen.

Entonces, el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad se basa en las obligaciones del Estado de Chile en establecer acciones de servicios y procedimientos para las adecuaciones de los ambientes físicos-sociales, para acceder libremente a todos los servicios públicos en la misma igualdad de condiciones que el resto de la sociedad.

Con esta ley Chile mostraba un avance hacia la inclusión de las personas con discapacidad, pero no fue suficiente, pues la sociedad, miraba la discapacidad por sobre la persona quitándole mérito a cualquier capacidad que este tuviese, no se le respetaba su derecho a la participación absoluta, por lo tanto, en materia de inserción laboral el avance no fue lo esperado.

Para lograr la plena aplicación de las normas de la ley, es fundamental que las personas con discapacidad, las organizaciones representativas que trabajan a favor de sus derechos, y la sociedad en general conozcan los derechos y obligaciones que ella establece.

Así lo expresa la Ley 20.422 en el artículo 1°:

El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad. (2010, p.1)

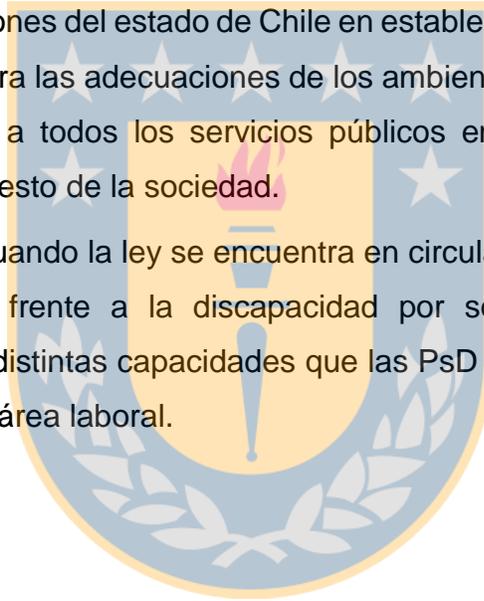
Para ello, precisa lo que se entiende por igualdad de oportunidades la ausencia

de discriminación por razón discapacidad y la adopción de nuevas medidas orientadas a evitar las desventajas de una PsD para participar plenamente en la vida laboral, económica y social.

En cuanto a la inserción laboral de PsD, se destaca la oportunidad de ejercer un empleo, así como ser parte de un clima laboral de una empresa en donde las relaciones se generen bajo un marco de inclusión y aceptación frente a las diversas condiciones presentes en el medio.

El derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad se basa en las obligaciones del estado de Chile en establecer acciones de servicios y procedimientos para las adecuaciones de los ambientes físicos-sociales, para acceder libremente a todos los servicios públicos en la misma igualdad de condiciones que el resto de la sociedad.

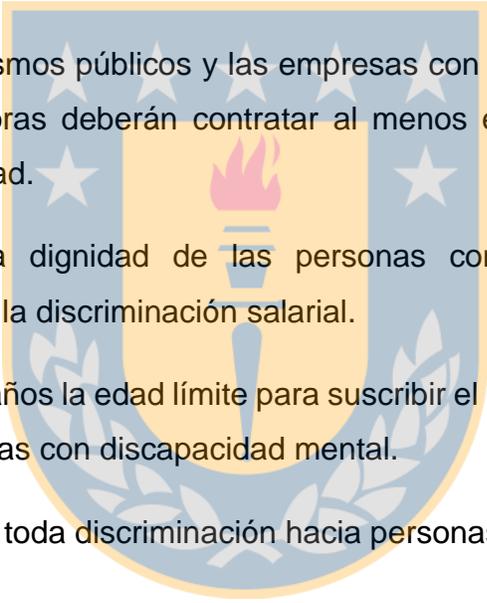
Sin embargo, aun cuando la ley se encuentra en circulación, la sociedad posee una mirada crítica frente a la discapacidad por sobre la persona en sí, desmereciendo las distintas capacidades que las PsD poseen, y subestimando sus destrezas en el área laboral.



3.4.2. LEY 21.015: INCENTIVA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL MUNDO LABORAL

La nueva Ley de Inclusión Laboral tiene por finalidad promover una inclusión laboral eficaz de las personas en situación de discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado, la cual comienza a regir desde el 1 de abril del año 2018

Entre los principales temas que aborda:

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

La normativa Nacional para la inclusión de personas con discapacidad tiene por objeto contribuir a la generación de una cultura de respeto y resguardo de los derechos de las personas con discapacidad física, sensorial, mental y multidéficit, promoviendo su participación efectiva en la vida cívica, educacional, económica, social y cultural, dentro de un marco que garantice a los principios de igualdad de oportunidades, corresponsabilidad, respeto a la diversidad, autonomía, diálogo social, y territorialidad, que permitan su plena inclusión social. (SENADIS, 2013, p. 17).

La implementación de esta Ley, trae consigo varios desafíos desde capacitar al personal para el recibimiento de los nuevos empleados con distintas discapacidades, hasta la creación de estrategias y eliminación de barreras para la plena participación dentro de su puesto de trabajo. Además, ayudar a generar un cambio cultural haciendo participe a todos quienes forman parte de la empresa, es decir, altos cargos, empleados y clientes.

Un punto importante de destacar es que las empresas o servicios que contratarán a personas con discapacidad no podrán optar por una discapacidad en particular en la contratación

Optar significa una discriminación arbitraria por motivos de discapacidad, protegido por el ordenamiento jurídico, así como una violación al principio de igualdad de oportunidades el cual protege a las personas con discapacidad de cualquier discriminación por razón de discapacidad. Lo que es muy positivo, pues de este modo cualquiera de ellas que quiera postular a un cargo tendrá las mismas posibilidades de obtener dicho puesto. (FUNDACION DESCUBREME, 2018, p.28-29)

La fiscalización para que todo lo que indica la ley queda a cargo de la Dirección del trabajo, el cual debe llevar un registro actualizado de los contratos de trabajo, sus modificaciones y términos de trabajo, celebrados por las empresas con las Personas con Discapacidad o pensionados por invalidez.

De esta manera existirá en la sociedad un cambio cultural, en el cual se valore la capacidad de la persona por sobre su situación de discapacidad, este cambio sin duda impulsara el desarrollo del país económica y socialmente, pues permitirá el ingreso de nuevas visiones y validaran la dignidad de cada uno de sus habitantes independiente de su condición y finalmente se abrirán puertas para que otras minorías también tengan la oportunidad de ejercer sus derechos como ciudadanos.

3.5. ACCESIBILIDAD Y APOYOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (SENADIS, 2013, p.29)

Es decir, que es la posibilidad de todo ser humano tiene de utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio o producto. Es la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independiente de las capacidades físicas o cognitivas.

Mediante el modelo de Accesibilidad Universal, se asume que los problemas generados por la falta de accesibilidad son problemas directamente relacionados con el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes y, por tanto, no son problemas que se puedan atajar mediante la mera supresión de barreras físicas cuando éstas se producen. De acuerdo a este modelo es necesario identificar por qué se producen las barreras, qué se puede hacer para que no se vuelvan a originar, y cómo desarrollar las medidas, programas y políticas necesarias para avanzar hacia la igualdad de oportunidades de los ciudadanos en el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes. (Sala y Alonso, 2005, p. 47)

El acceso de las personas con discapacidad a la sociedad es un poco más adverso que para cualquier otro, por lo que un buen plan debe considerar los distintos niveles de accesibilidad asociados a la eliminación de barreras arquitectónicas, del entorno y de comunicación e información, permitiendo distintos niveles de cumplimiento de los nuevos estándares, pero siempre apuntando a la accesibilidad en condiciones de autonomía.



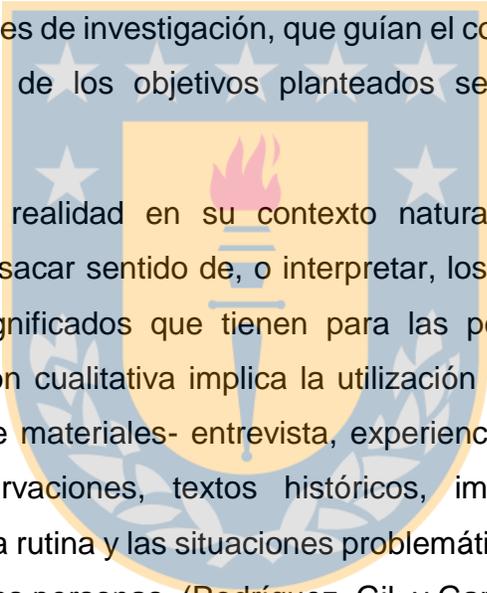
CAPÍTULO IV:
DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. PROPÓSITO

El propósito de la investigación fue analizar el proceso de la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Determinando las barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail.

4.2. ENFOQUE

Dentro de los enfoques de investigación, que guían el conocimiento por diversas rutas para el logro de los objetivos planteados se utilizó la metodología cualitativa:



Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales- entrevista, experiencia persona, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos- que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (Rodríguez, Gil, y García, 1999, p. 32).

La investigación se enmarcó dentro del método de estudios de caso, específicamente el estudio de caso intrínseco, con el fin de investigar, analizar, describir y comparar algunos aspectos del objeto de estudio.

El estudio de caso intrínseco lo que se pretende es alcanzar una mejor comprensión del caso concreto. No se trata de elegir un caso determinado porque sea representativo de otros casos, o porque ilustre un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí mismo es de interés. (Rodríguez, et al, 1999, p. 32).

La investigación llevada a cabo se realizó a través de un estudio de caso, en donde el muestreo fué no probabilístico intencional.

Es aquel en que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes de azar sino de alguna forma intencional. En él no hay modo de estimar la probabilidad que cada elemento tiene de ser incluido en la muestra ni la seguridad de que cada elemento tiene alguna oportunidad de ser incluido. (Ruiz, 1999, p.64).

La presente investigación se ajusta al enfoque cualitativo, porque analizó y describió un proceso de inserción laboral tomando en cuenta casos que están estrechamente relacionados con la investigación como lo son las personas con discapacidad y los empleadores.

4.3. DIMENSIÓN TEMPORAL

Los diseños de investigación recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.120)

La investigación es de carácter transversal sincrónico, puesto que se llevó a cabo en el momento de la investigación, sin seguimiento de las variables constituidas en los diferentes escenarios de la investigación

4.4. MUESTRA

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2006 p.165).

Se utilizó una muestra en donde los participantes fueron personas en situación de discapacidad que actualmente se encuentran trabajando en una tienda de retail de la ciudad de los Ángeles, debido al tipo de antecedentes que se buscaban fueron involucrados tanto el jefe de recursos humanos y los empleados que mantienen comunicación con las personas antes ya nombradas.

Para mayor comprensión de la muestra se detallará en la siguiente tabla

Tabla 1

Características de la muestra

| MUESTRA | RANGO DE EDAD | SEXO | CARGO | TIEMPO EN EL CARGO |
|--|----------------------|-------------|---|---------------------------|
| Jefe | 27 años | Masculino | Jefe de experiencia de compras y personas | 1 año |
| Personas en situación de discapacidad | Entre 31 y 48 años | Masculino | Bodeguero | 5 meses |
| | | Femenino | Sección de probadores | 3 meses |
| Empleados | Entre 21 y 56 años | Masculino | Bodeguero | 9 meses |
| | | Femenino | Sección de probadores | 1 año 2 meses |

4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis son las barreras y los facilitadores presentes en las personas con discapacidad ante la visión de empleados y empleadores

4.6. RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos a utilizar según nuestro enfoque cualitativo corresponde a la entrevista no estructurada.

Las técnicas de recolección de datos se seleccionan por un conjunto de factores adicionales, entre los cuales, debe pesar más la naturaleza de la pregunta de investigación en sí. Además, intervienen otros factores que deben ser considerados: el tiempo disponible, los recursos y quién los otorga, el conocimiento previo acumulado sobre el tema específico y el grado de encadenamiento del estudio concreto con otros. (Aranda y Araujo, 2009, 275).

A partir de la pregunta de investigación ¿Cuáles son las barreras y facilitadores a los que se ven enfrentados/as tanto los empleados/as como los empleadores de una tienda de retail en la ciudad de Los Ángeles? La técnica de recolección más apropiada es la entrevista no estructurada con la cual se obtuvieron datos desde las personas que están directamente relacionadas con la discapacidad.

Esta técnica permitió un acercamiento a las causas que dificultan la inserción laboral y también a los empresarios que tienen contrataciones de personas con discapacidad lo que provocó el entender distintas miradas de la inclusión.

4.7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La técnica de tratamiento de los datos que se utilizó es la teoría fundamentada, ya que se utilizaron los datos para realizar la investigación y no de documentos ya existentes, Strauss y Corbin afirman:

La teoría fundamentada es una metodología general para desarrollar teoría que está fundamentada en una recogida y análisis sistemático de datos. La teoría se desarrolla durante la investigación, y esto se realiza a través de una continua interrelación entre el análisis y la recogida de datos. (Rodríguez, Gil y García, 1999, p.48)

El tipo de teoría que se empleó es la sustantiva, ya que se relaciona con un área concreta de investigación.





CAPÍTULO V:
ANÁLISIS DE DATOS Y
RESULTADOS

Acabada la tarea de construcción de los datos (identificación, muestreo, categorización/ codificación), llega el momento de su análisis.

Los datos no hablan por sí mismos, hay que hacerlos hablar, hay que extraer su significado, hay que realizar inferencias del texto a su(s) contexto(s). Como es obvio, no existe un modelo único de llevar a cabo el Análisis de contenido, sino que este puede ser efectuado de múltiples formas según sean los intereses y objetivos, las condiciones y los textos con los que el analista afronta su trabajo (Ruiz, 1999,232).

Para llevar a cabo el procedimiento indicado por la teoría fundamentada se desarrollaron las siguientes etapas:

- a) **Preparación de los datos**
- b) **Micro análisis**
- c) **Codificación abierta**
- d) **Codificación axial**

CATEGORÍAS A PRIORI QUE GUÍAN LA RECOGIDA DE DATOS

Para el análisis, también se utilizarán las categorías de trabajo que permitió la organización de la entrevista para la recogida de datos.

Estas son las siguientes:

CATEGORÍA 1: LEY DE INCLUSIÓN LABORAL

Para efecto de la presente investigación se entenderá como Ley de inclusión laboral aquella que tiene por finalidad promover una inclusión laboral eficaz de las personas en situación de discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado, la cual comienza a regir desde el 1 de abril del año 2018

Los entrevistados darán cuenta de los conocimientos que han adquirido sobre esta Ley, pero también sobre la concientización que ha realizado la empresa entorno a la inclusión a través de distintas estrategias como pueden ser capacitaciones o charlas.

CATEGORÍA 2: FACILITADORES

Se entenderá por facilitadores aquellas personas, acciones, objetos y entidades que facilitan la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad.

Los facilitadores son aquellos factores que, estando presentes, mejoran el funcionamiento y reducen la discapacidad. Las barreras corresponden a aquellos factores que estando presentes o ausentes limitan el funcionamiento y generan discapacidad. (Mella, Díaz, Muñoz, Orrego y Rivera, 2013, p.67)

CATEGORÍA 3: BARRERAS

Esta etapa se enfoca principalmente en la identificación de aquellas dificultades que presenta tanto una empresa, los empleados y las personas en situación de discapacidad frente a la inminente implementación de la Ley de inserción laboral Según La Organización Mundial de la Salud (2001) define:

Las barreras como “aquellos factores en el entorno de una persona que, cuando están presentes o ausentes, limitan el funcionamiento y generan discapacidad. Entre ellos se incluyen aspectos tales como el ambiente físico no accesible, falta o inadecuada tecnología asistencial, actitudes negativas respecto al discapacidad, y servicios, sistemas y políticas inexistentes o que dificultan la participación de las personas con una condición de salud en todas las áreas de la vida”. (PACTO DE PRODUCTIVIDAD, 2011, p.4)

5.1. PREPARACIÓN DE LOS DATOS

Una vez realizadas las entrevistas se procedió a la transcripción a los audios de cada una de ellas, a un documento de Word en el cual se distinguía claramente la pregunta de su respectiva respuesta, durante el procedimiento fueron removidos todos aquellos antecedentes personales de los entrevistados para de esta manera conservar el anonimato y garantizar la confidencialidad de la información. Es así como los nombres de los entrevistados fueron asociados a un código clave.

En la siguiente tabla se presenta la ejemplificación del entrevistado con su respectivo código clave

TABLA 2: Códigos claves para cada entrevistado

| ENTREVISTADO | CÓDIGO CLAVE | DEFINICIÓN |
|---------------------------------------|---------------------|--|
| Jefe de recursos humanos | Jefe | Jefe de experiencia de compra y personas |
| Personas en situación de discapacidad | PsD1 | Persona en situación de discapacidad 1 |
| | PsD2 | Persona en situación de discapacidad 2 |
| Empleados | E1 | Empleado 1 |
| | E2 | Empleado 2 |

5.2. MICROANÁLISIS

Para la primera identificación de temas centrales, se utilizaron dos estrategias, en primer lugar, se realizó un microanálisis con el fin de encontrar el significado de los datos recolectados.

El microanálisis es un detallado análisis, línea por línea, necesario al comienzo de un estudio para generar categorías iniciales (con sus propiedades y dimensiones) y para sugerir las relaciones entre ellas; combinación entre codificación abierta y axial. (Strauss y Corbin, 2002, p.63)

5.3. CODIFICACIÓN ABIERTA

La primera codificación realizada, fue la codificación abierta la que consiste en descubrir códigos y asignarles un nombre, también en esta codificación se utilizaron las categorías a priori y algunas categorías emergentes necesarias para el ordenamiento de los datos.

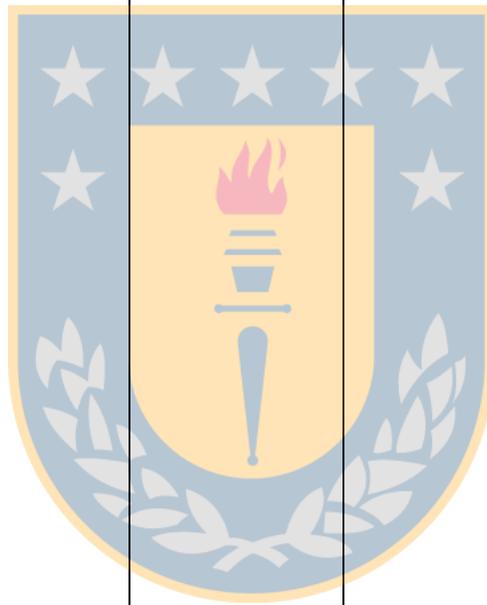
La codificación abierta es el proceso de desglosar los datos en distintas unidades de significado. Como norma, debemos comenzar con una completa transcripción de entrevista, y después con el análisis del texto línea a línea con la intención de identificar las palabras clave o frases que conectan el relato del informante con la experiencia bajo investigación. Este proceso se asocia con un concepto desarrollado que consiste en identificar “un trozo o unidad de datos” (un pasaje del texto de diferente longitud) que pertenece o representa un ejemplo de un fenómeno más general. (Giménez, 2007, p.7)

TABLA 3: Primera categorización de análisis: Jefe de recursos humanos de la tienda de retail

| CATEGORÍA | DEFINICIÓN | CÓDIGOS | DEFINICIÓN | CITAS |
|-------------------------|---|--------------|--|--|
| Ley de inclusión 21.015 | Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad . | Conocimiento | Conjunto de nociones e ideas que se tiene sobre una materia. | Jefe: “Ehh que comenzó a regir obligatoriamet e este año, en el 2018, que la empresa que tenga más de 100 trabajadores deben tener al menos 1% de personas con discapacidad ehh trabajando, ya ehh obviamente teniendo las condiciones para que ellos puedan cumplir las funciones ehh con tal desarrollo y sin tener condiciones físicas u otro tipo de |

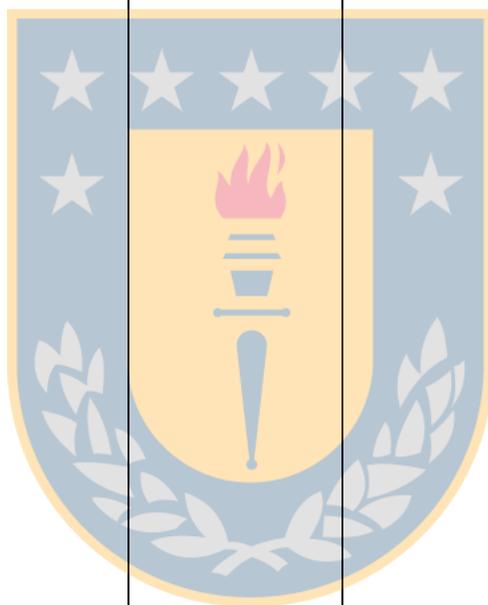
| | | | | |
|-----------------|---|------------------------|---|---|
| | | | | condiciones que le afecten a ello”. |
| | | Capacitación | Designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor. | Jefe: “Si, ehh inclusión laboral, ehh mas allá del tema de discapacidad nosotros también lo vemos con el tema de diversidad ya?” |
| Barreras | Es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad. | Infraestructura | Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento (...) de una organización cualquiera. | Jefe:” Ehh si, o sea, estamos ehh viendo todo tipo de posibilidades ya? Como lo anunciaba al inicio más que nada ehh más que ellos ehh yo creo que somos nosotros los que no tenemos las condiciones o |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>no estamos preparados para recibir”</p> <p>“No, en este momento no porque ehh los tipos de discapacidad que tenemos nosotros no, nos amerita hacer un tipo... tenemos que mejorar la infraestructura tanto del ingreso del personal, necesitan rampas que se puedan desplazar con libertad”.</p> <p>“Yo creo que las, las barreras un poco volviendo a lo anterior a la infraestructura ya?”</p> |
|--|--|--|--|---|



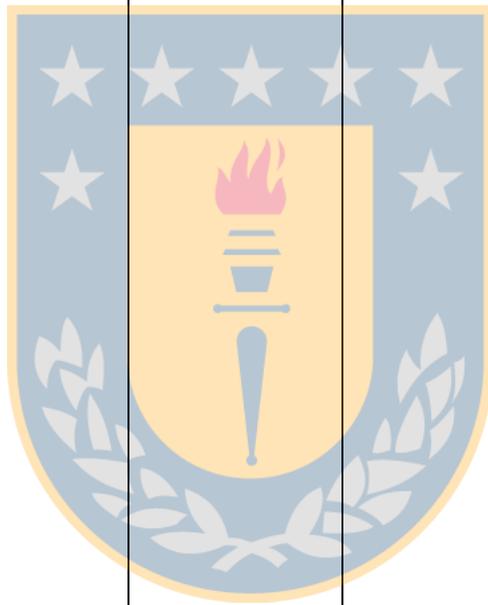
| | | | | |
|-----------------------------|--|-------------------------|--|---|
| | | | | <p>Porqueeeee, nos limitan la cantidad de postulantes ya por lo mismo que decía que la mayor cantidad de postulante son chicos que están en silla de ruedas entonces esa es una limitante”.</p> |
| <p>Facilitadores</p> | <p>Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento para que las cosas puedan hacerse con menos dificultad.</p> | <p>Desempeño</p> | <p>Realización de las actividades propias de un empleo, cargo o función.</p> | <p>Jefe: “positivamente ya ehh yo tengo de hecho uno de los casos de los chicos que trabaja en bodega ...se sumó al trabajo en equipo a al tema de hacer el trabajo en equipo de que el día a día sea más ameno... Vino como un lado emocional un lado más</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>sensible en el equipo que también ayudo mucho”.</p> <p>“Muy buena ya, la verdad es que me he llevado grandes sorpresas e incluso he dejado de lado un poco el tema del trabajo en lo personal ya, ya que veo que la motivación que ellos tienen... las ganas que le ponen en el trabajo ellos, se ve reflejado en el resto... yo admiro (nombre) ...ella trabaja a full tiempo completo y siempre una sonrisa, siempre la veo contenta con lo que hace... te</p> |
|--|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|------------------------------------|---|--|
| | | | | <p>cambia el día a día aah vivir motivado... me atrevo a decir que incluso se desempeña mejor que a veces una persona que no tiene ninguna dificultad y eso es motivante porque contagia al resto del equipo, contagia tanto que mejora el clima laboral”.</p> |
| | | <p>Entidad facilitadora</p> | <p>Entidad: Colectividad considerada como unidad, y, en especial, cualquier corporación, compañía o institución.</p> <p>Facilidad: Condiciones especiales que</p> | <p>Jefe: “Este proceso lo hicimos a través de de dos entidades externas como es la OMIL que trabaja en la Municipalidad y ADECCO, ADECCO que es una empresa ehh que busca</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>permiten lograr algo o alcanzar un fin con menor esfuerzo.</p> | <p>también ehh este tipo de perfil”. “Yo lo veo ehh por el tema de las fundaciones que hay ya, porque ellos también tienen una preselección y conocen los casos en el proceso de entrevista se hace más fácil poder hablar antes ehh y conocer a la persona emm por ejemplo que dificultad tiene entonces ahí uno va adaptando a los tipos de funciones que va a realizar”. “Se hizo una charla que, donde participo</p> |
|--|--|--|---|--|



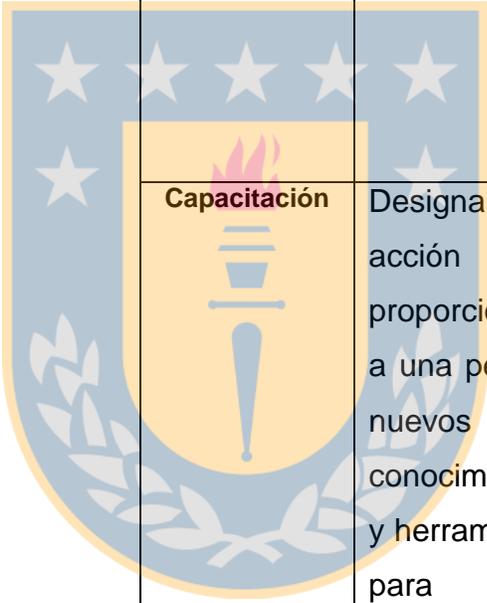
| | | | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------|---|---|
| | | | | <p>toda la tienda ya, ehh por el programaaaa IGUALES... Donde se se vino hablar directamente en este caso por diversidad”.</p> |
| <p>Condiciones laborales</p> | <p>Son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones</p> | <p>Requisitos</p> | <p>Circunstancia o condición necesaria para algo.</p> | <p>Jefe: “No existen mayores requisitos ya, porque acá nosotros para todos los nuevos ingresos que son para los departamentos de sala de ventas bodega en el caso de nosotros preferimos enseñarles”.</p> <p>“No, no existe ninguna ningún tipo de diferencia ehh igual que un ingreso normal</p> |

| | | | | |
|--|-------------------------|--|--|--|
| | los aspectos psíquicos. | | | donde se contrata a plazo fijo para ver cómo va su rendimiento durante dos meses y luego de eso ya pasan a contrato indefinido”. |
|--|-------------------------|--|--|--|

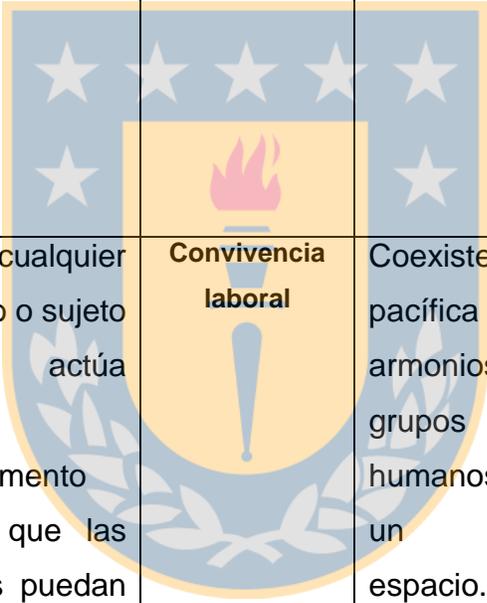


TABLA 4: Primera categorización de análisis: Trabajadores en situación de discapacidad en una tienda de retail

| CATEGORÍA | DEFINICIÓN | CÓDIGOS | DEFINICIÓN | CITAS |
|---------------------------------------|---|----------------------------|---|--|
| <p>Ley de inclusión 21.015</p> | <p>Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad.</p> | <p>Conocimiento</p> | <p>Conjunto de nociones e ideas que se tiene sobre una materia.</p> | <p>PsD1: “desde este año... fue como la fecha pic que ya, en las empresas tenían que recibir más de 100 trabajadores, correcto 1%”.</p> <p>PsD2: “yo nunca leí de la inclusión laboral, lo único que escuché de las personas con capacidades diferentes tanto como discapacidad física, discapacidad visual y discapacidad intelectual y</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | como yo le dijera auditiva, ehh todos tenemos derecho a trabajar con los demás, respetar también respetar a la persona con discapacidad”. |
| | |  <p>Capacitación</p> | <p>Designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.</p> <p>PsD1: “si, una capacitación tuvimos, de cómo ehhh funciona acá la tienda... nos educan en realidad, como es el funcionamiento , como tratar a la gente”.</p> <p>PsD2: “solamente capacitaciones de seguridad de trabajo, de prevenir a la</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-------------------|---|--|
| | | | | gente laboral... solamente ehh instrucciones de género, ósea de diversidad”. |
| Barreras | Es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad. | Personales | Que es característico de un individuo determinado. | PsD2: “La dificultad por ejemplo ehh puede ser que mi jefe, ya por ejemplo yo estoy en un pasillo cierto, a unos 50 metros ya me habla de allá no ehhe escucho pero no entiendo que me dice... hay varios supervisores en cada departamento. por ejemplo en el departamento de mujer buta me dijo bla bla |

| | | | | |
|----------------------|--|---|---|--|
| | | | | <p>bla y así me habla rápido, habla rápido, ósea ahhh na na na así, chuta estoy así como pensando así quedo como parao po y me daba como miedo de volver a preguntar”.</p> |
| Facilitadores | <p>Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento para que las cosas puedan hacerse sin dificultad.</p> |  <p>Convivencia laboral</p> | <p>Coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.</p> | <p>PsD1: “es que yo he trabajado antes con gente, entonces estoy acostumbrada al trato con la gente... yo creo que todos están muy contentos con el jefe porque y no porque sea el jefe si no porque es como es tan cabro po se ve más como, se</p> |

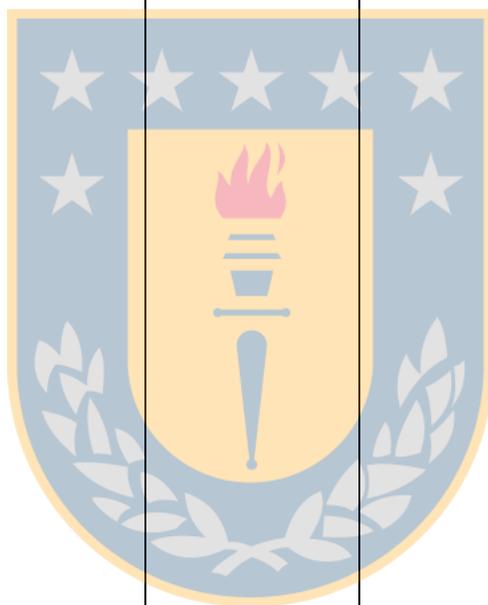
| | | | | |
|--------------------|----------|--|--|---|
| | | | | preocupa mucho es muy cercano a nosotros, de repente hay gente que viene si algo sucede, no se él está siempre ahí”. |
| | |  <p>Entidad facilitadora</p> | <p>Entidad: Colectividad considerada como unidad, y, en especial, cualquier corporación, compañía o institución.</p> <p>Facilidad: Condiciones especiales que permiten lograr algo o alcanzar un fin con menor esfuerzo.</p> | <p>PsD1: “la verdad postule no se si a, a la OMIL y ahí nos buscan ehh dependiendo de la discapacidad que uno tenga y entonces que nos acomode para hacer el trabajo”.</p> <p>PsD2:” Gracias al fui al cómo se llama fui a la OMIL por el tema de inclusión laboral”.</p> |
| Condiciones | Son todo | Requisitos | Circunstancia | PsD1: “yo he |

| | | | | |
|-------------------------|---|---|---|--|
| <p>laborales</p> | <p>aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos.</p> |  | <p>o condición necesaria para algo.</p> | <p>tenido la experiencia de, trabajar con público, atender a la gente... lo que se pide en todo trabajo AFP, todo esa cosa del curriculum". PsD2: "me pidieron eh antecedentes, como se llama, antecedentes eh el certificado de antecedentes y obviamente el curriculum po y también el carnet de la discapacidad".</p> |
| | | <p>Tipo</p> | <p>Cada una de las clases o grupos con que se clasifican u ordenan (...) o cosas.</p> | <p>PsD1: " ¿ yo ahora? Estoy indefinida así que ahí vamos a seguir con esta" PsD2: "ehh contrato como</p> |

| | | | | |
|----------------------------|---|-----------------|-------------------------------------|--|
| | | | | normal contrato, si contrato indefinido”. |
| Experiencia laboral | <p>Criterio de selección que refiere a los conocimientos que una persona adquiere a lo largo del tiempo. Se vincula estrechamente con la cantidad de años de ejercicio laboral de una persona y se asume que cuantos más años de trabajo posee, mayor será la experiencia en dicho cargo. A su vez: “La experiencia laboral</p> | Vivencia | Hecho de vivir o experimentar algo. | <p>PsD1: “si, ehh trabajado toda mi vida si , solamente que bueno desde que, los 12 años más o menos yo empecé a trabajar... cajera bueno mi primer trabajo de niña de chica a los 12 años más o menos en fotografía haciendo retrato de los kínder y octavos, eh trabajado siempre”.</p> <p>“buena, me costó adaptarme si,</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>permite al individuo formarse en el mundo del trabajo en un sentido amplio, adquiriendo destrezas en las tareas de la producción, disciplina en el cumplimiento de las obligaciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo</p> |  | <p>por un tema de que entraba en la mañana... entonces eso fue para mí un poco chocante... ya no me gusto esta cuestión , con lágrimas en los ojos no me gusto, tenía que dejar a mi hija sola... yo dije esta cuestión no es pa mi... después me fui adaptando y dije no po, voy a trabajar, tengo que enfocarme en mi trabajo... me gusta mi trabajo la verdad, así que no po bien, que bueno me alegro mucho que estén</p> |
|--|---|---|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>dando oportunidades a la gente”.</p> <p>PsD2: “antes trabajaba en ehh independiente o sea como se yo sin contrato, nada trabajé en en agrícola en el norte en Salamanca”</p> <p>“para mi me gusto la experiencia, porque conocí todo ámbito de la bodega... conocí cómo se maneja la pistola ehh para insertar la etiqueta donde vienen los códigos, ahí se me puso difícil porque hay personas que</p> |
|--|--|--|---|



| | | | | |
|----------------------|---|------------------------|--|---|
| | | | | me cuesta mucho para hablar... para mí no me gusto esta pega si porque mi pega es paramédico, pero si las opciones son estas, tengo esta opción pega nomas po si que hay que aguantar”. |
| Accesibilidad | Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de | Infraestructura | Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento (...) de una organización cualquiera. | PsD1: “Nada, ninguna modificación”. |

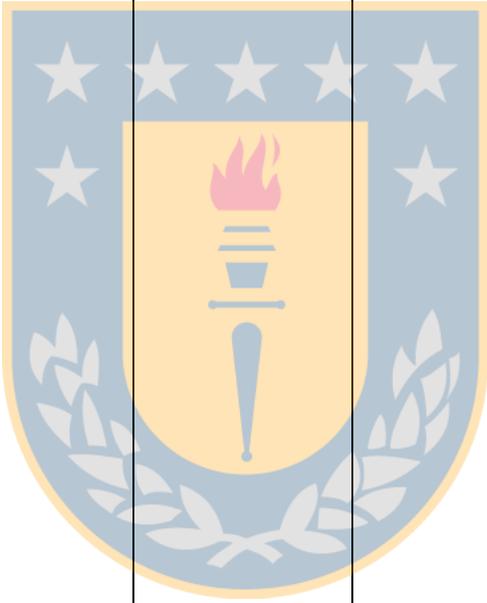
| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes. | | | |
|--|---|--|--|--|



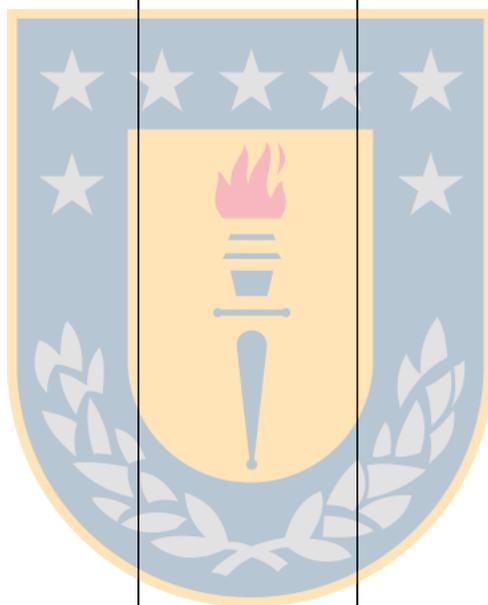
TABLA 5: Primera categorización de análisis: Empleados de la tienda de retail

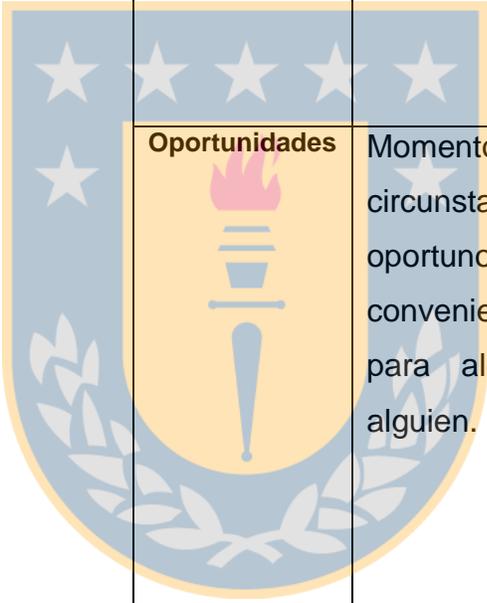
| CATEGORÍA | DEFINICIÓN | CÓDIGOS | DEFINICIÓN | CITAS |
|---------------------------------------|---|----------------------------|---|---|
| <p>Ley de inclusión 21.015</p> | <p>Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad.</p> | <p>Conocimiento</p> | <p>Conjunto de nociones e ideas que se tiene sobre una materia.</p> | <p>E1: “Muy poco te soy honesta, la nada misma por eso es que estaba preguntaba que significaba sobre todo esa palabra inclusión”.</p> <p>E2: “No, mmm eh bucha que sea obligación igual es, como suena la palabra la empresa está obligada a tener personas con discapacidad dentro de la empresa yo creo que pocas serían las empresas de que en caso no sea obligatorio tendrían alguien</p> |

| | | | | |
|----------------------|--|----------------------------|---|---|
| | | | | con discapacidad trabajando”. |
| | | Capacitación | Designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor. | <p>E1: “Si, si no me equivoco, si no me falta la memoria parece que a principio de año tuvimos una charla y nos dieron o sea como que te dicen de que van a empezar y no solo personas discapacitadas”.</p> <p>E2: “eso no, no sabría darle una respuesta porque no han hecho una inducción en base a eso, no”.</p> |
| Facilitadores | Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento para que las | Convivencia laboral | Coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo | E1: “Bien, se está acostumbrando, le está gustando yo la veo bien, lo hace bien |

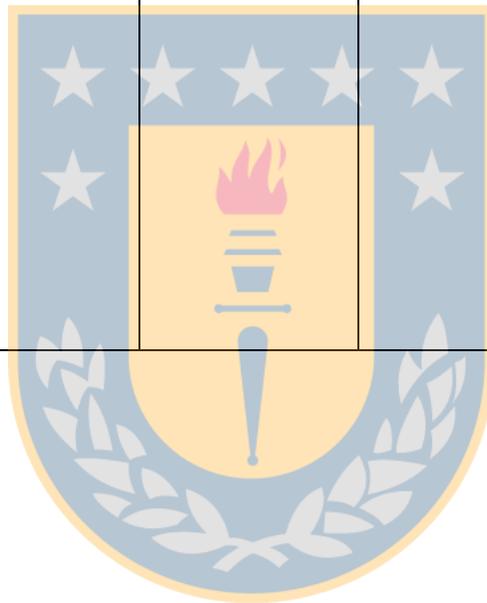
| | | | | |
|--|---|---|-----------------|--|
| | <p>cosas puedan hacerse con menos dificultad.</p> |  | <p>espacio.</p> | <p>excelente... tiene una personalidad increíble y si se desempeña súper bien”.</p> <p>“No tengo mayor comunicación con ella pero se nota una señora ehh bien educada, muy respetuosa”.</p> <p>“Bien, genial, me gusta mucho.... Y ojalá que todas las empresas lo hicieran, claro si ya estamos en el siglo XXI, tenemos que ampliar nuestras opiniones nuestra manera de pensar... todos tenemos</p> |
|--|---|---|-----------------|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>derecho a oportunidades”.</p> <p>E2: “Noooo, excelente o sea el desde el primer día se integró excelentemente al equipo...Todos tenemos el mismo respeto hacia él y él hacia nosotros”.</p> <p>“No, el clima sigue siendo bueno, más el grupo de bodega siempre ha sido unido y con que tenga discapacidad o no discapacidad vamos a seguir siendo los mismos”.</p> <p>“Mmmm, una experiencia</p> |
|--|--|--|--|---|



| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | | | buena, altas y bajas la discapacidad del audio... pero bueno ya para él es normal... en la empresa en general lo ha tratado bien por lo que yo he visto”. |
| | | |  <p>Oportunidades</p> | <p>Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo o alguien.</p> <p>E1: “Bueno, por una parte, me parece bien que le den la oportunidad a esas personas que tienen ese problema, porque en el fondo todos somos iguales con la única diferencia que ella tiene un problema físico pero lo encuentro bien, me alegra de que le estén dando</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>oportunidades”.</p> <p>E2: “No, o sea perfecto le están dando una oportunidad a gente con discapacidad y no discriminando, lo encuentro una perfecta iniciativa de la empresa”.</p> |
|--|--|--|--|---|



A medida que el análisis fue avanzando. Hubo cambios en la organización y en la estructura de las categorías y código. Esto ocurre debido al método de comparación constante que consiste en comparar las diferentes piezas del

análisis para descubrir similitudes y diferencias. (Strauss y Corbin, 2002, p.52)

Los cambios realizados se detallan en la siguiente tabla en la cual también se entrega la definición final para cada una de las categorías y los códigos establecidos para la investigación.

TABLA 6: Categorización de análisis final

| CATEGORÍAS | CÓDIGOS | DEFINICIÓN | CITAS |
|---|--|--|--|
| <p>Ley de inclusión Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad.</p> | <p>-Conocimiento sobre la ley de inclusión laboral</p> | <p>Noción, saber o noticia elemental relacionada a la ley de inclusión laboral que rige actualmente en Chile</p> | <p>Jefe: “Ehh... que comenzó a regir obligatoriamente este año, en el dos mil dieciocho, que la empresa que tenga más de cien trabajadores deben tener al menos un uno por ciento de personas con discapacidad eh ...trabajando, ya, eh... obviamenteeee teniendo las condiciones para, para los... para que ellos puedan cumplir las funciones, eh...con tal</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | desarrollo y sin tener condiciones físicas o... otro tipo de condiciones que le afecten a ellos.” |
| | Capacitación sobre la ley de inclusión laboral | Designación de nuevos conocimientos y herramientas sobre inclusión a una persona para así promover el acceso y participación laboral de las personas en situación de discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado. | Jefe: “Si....Eh... inclusión laboral Eh....mas allá del tema de discapacidad nosotros también lo vemos con el tema de la diversidad... ya? De hecho entiendo, también tenemos a (Trabajadora) que es una chica trans que trabaja con nosotros en la perfumería y... debido a todos estos cambios que.... Que tuvimos en la tienda con la incorporación de ella se hizo una charla que... |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | <p>donde participo toda la tienda ,ya? eh... por el programaaaaa, IGUALES, IGUALES... no sé si Ya, la fundación IGUALES... donde se... se vino a hablar directamente en este caso por diversidad.”</p> |
| <p>Facilitadores</p> <p>Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento para que las cosas puedan hacerse con menos dificultad.</p> | <p>-Convivencia laboral en la empresa</p> | <p>Relación entre compañeros de trabajo, donde se debe contar con relaciones sanas para lograr tener jornadas laborales agradables y productivas.</p> | <p>E2: “Noo, excelente o sea él desde el primer día se integró excelente mente al equipo... todos tenemos el mismo respeto hacia él, y el hacia nosotros”</p> |
| | <p>-Entidades que facilitan la inclusión laboral</p> | <p>Entes determinados, que contribuyen en el proceso de contratación de personas en situación de</p> | <p>Jefe: “Este proceso lo hicimos a través de dos entidades externas como lo es la OMIL que trabaja con la</p> |

| | | | |
|--|------------------------------|---|---|
| | | discapacidad que quieren acceder al mundo laboral. | municipalidad y ADECO, ADECO que es una empresa eeh que busca también eeh este tipo de perfil”. |
| | -Requisitos para el contrato | Diferentes condiciones y/o documentos que se necesitan para acceder al contrato laboral | <p>Jefe: “No existen mayores requisitos ya, porque acá nosotros para todos los nuevos ingresos que son para los departamentos de sala de ventas bodega en el caso de nosotros preferimos enseñarles”.</p> <p>PsD2: “me pidieron ehh antecedentes, como se llama, antecedentes ehhh el certificado de antecedentes y obviamente el curriculum po y</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | también el carnet de la discapacidad”. |
| | Opinión sobre oportunidades de inclusión laboral | Conceptos que se tienen acerca de las oportunidades que se ofrecen a las personas en situación de discapacidad al acceder al mundo laboral. | <p>E1: “Bueno, por una parte, me parece bien que le den la oportunidad a esas personas que tienen ese problema, porque en el fondo todos somos iguales con la única diferencia que ella tiene un problema físico, pero lo encuentro bien, me alegra de que le estén dando oportunidades”.</p> <p>E2: “No, o sea perfecto le están dando una oportunidad a gente con discapacidad y no discriminando, lo encuentro una</p> |



| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | perfecta iniciativa de la empresa”. |
| <p>Barreras</p> <p>Es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad.</p> | <p>-Accesibilidad para la inserción laboral</p> | <p>Condiciones del entorno para que una persona en situación de discapacidad pueda acceder a la inserción laboral de manera efectiva.</p> | <p>Jefe: “No, en este momento no porque ehh los tipos de discapacidad que tenemos nosotros no, nos amerita hacer un tipo... tenemos que mejorar la infraestructura tanto del ingreso del personal, necesitan rampas que se puedan desplazar con libertad”.</p> <p>Jefe: “Yo creo que las, las barreras un poco volviendo a lo anterior a la infraestructura ya? Porqueeeee, nos limitan la cantidad de postulantes ya por</p> |



| | | | |
|--|---|---|--|
| | | | lo mismo que decía que la mayor cantidad de postulante son chicos que están en silla de ruedas entonces esa es una limitante”. |
| | -Dificultades personales del proceso de inclusión laboral | Diferentes limitaciones de una persona para acceder de una manera adecuada a la inclusión laboral | PsD2: “La dificultad por ejemplo ehh puede ser que mi jefe, ya por ejemplo yo estoy en un pasillo cierto, a unos 50 metros ya me habla de allá no ehhe escucho pero no entiendo que me dice... hay varios supervisores en cada departamento. Por ejemplo en el departamento de mujer buta me dijo bla bla bla y así me habla rápido, habla rápido, ósea |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ahhh na na na así, chuta estoy así como pensando así quedo como parao po y me daba como miedo de volver a preguntar”. |
|--|--|--|--|



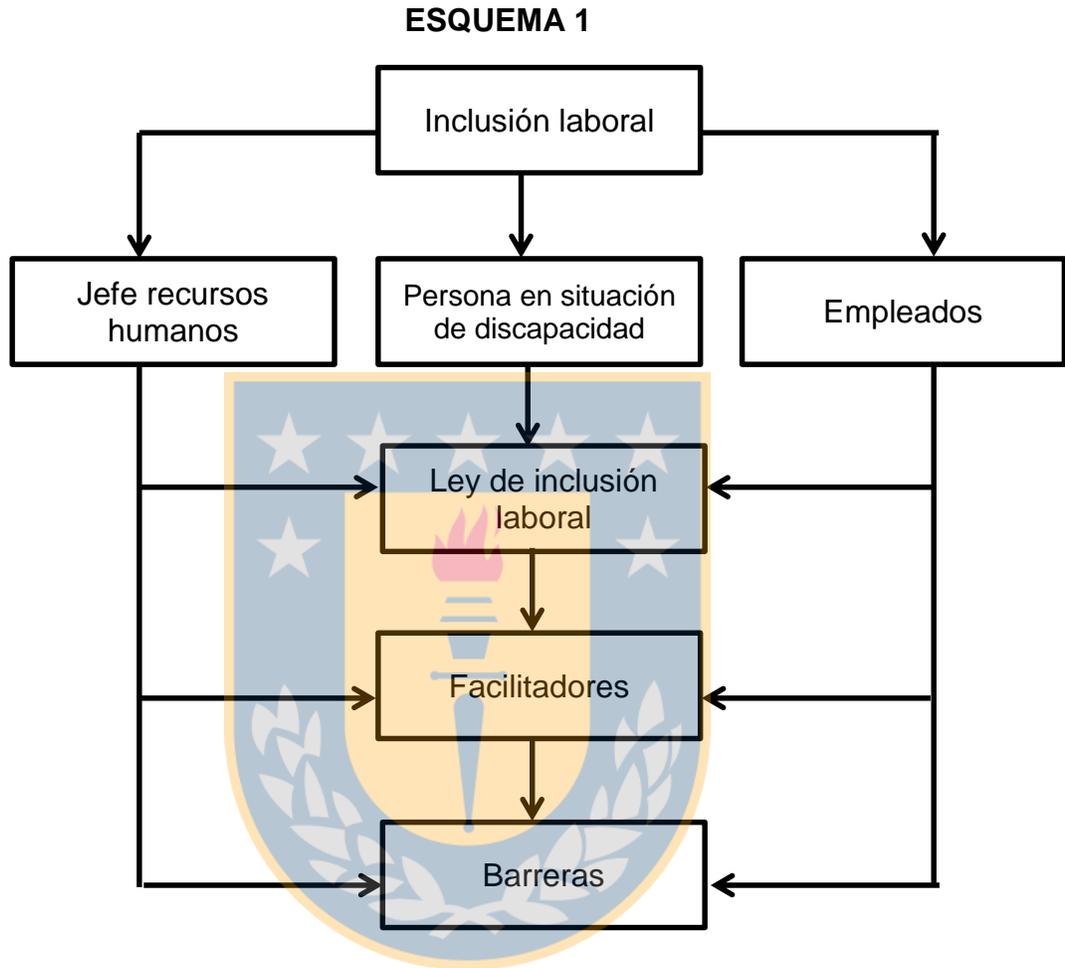
5.4. CODIFICACIÓN AXIAL

Finalmente se realizó una codificación axial para identificar y determinar las categorías centrales y de esta manera construir las relaciones entre ellas y configurar los resultados.

A través de la codificación axial, el investigador desarrolla una categoría al especificar las condiciones que llevan a obtenerla, el contexto en el cual se incrusta, y las estrategias de acción/ interacción por las cuales se maneja, se gestiona y lleva a cabo. Estas condiciones, contextos, estrategias y resultados tienden a ser agrupados, y las conexiones deben ser jerarquizadas o graduadas de forma lineal o recursiva (Giménez, 2007, p.7).



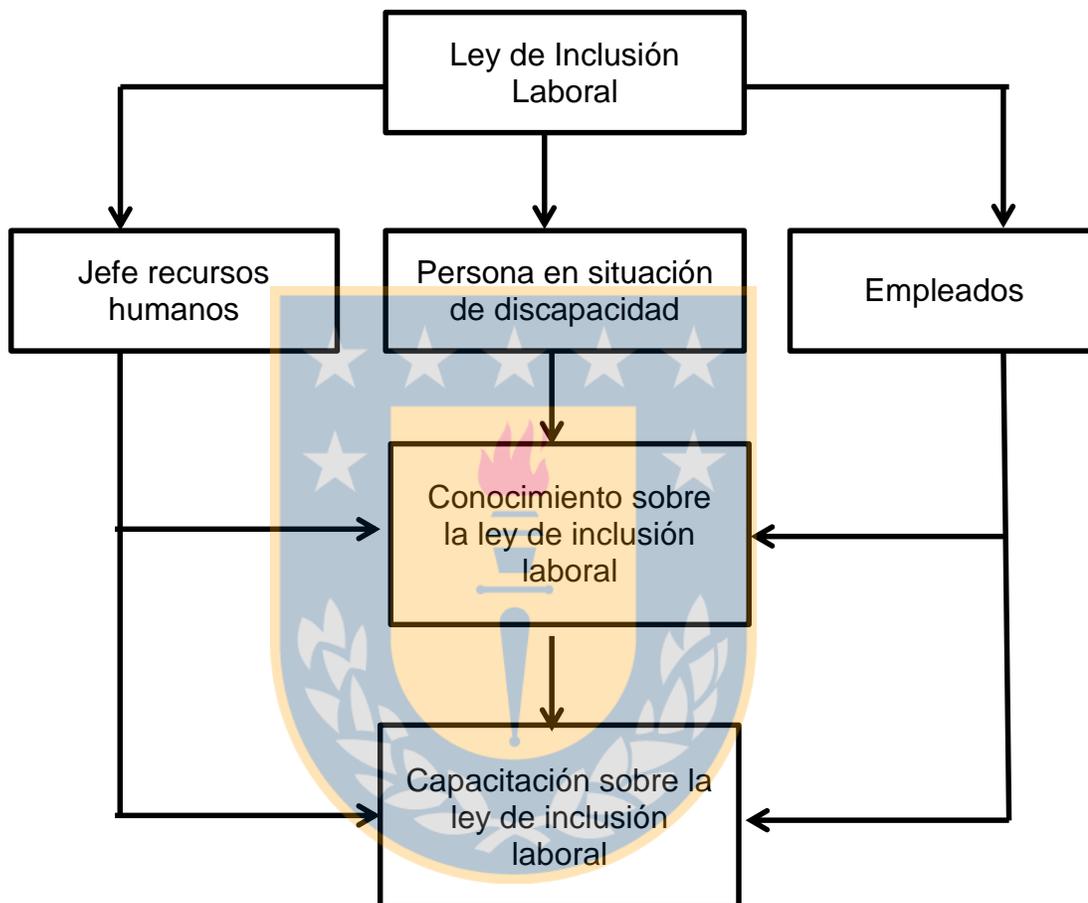
Todas aquellas relaciones que se pudieron establecer son detalladas en el siguiente esquema.



Para esta investigación la muestra corresponde a un Jefe de recursos humanos, personas en situación de discapacidad y empleados de una tienda de retail de la ciudad de los Ángeles. Considerando las categorías establecidas a priori y emergentes, surgieron también códigos emergentes.

CATEGORÍA 1: Ley de Inclusión Laboral

ESQUEMA 2



Esta categoría se relaciona al conocimiento que poseen el jefe de recursos humanos, las personas en situación de discapacidad y los empleados acerca de la Ley de inclusión laboral, además también abarca el tema de la sensibilización que realiza la empresa a sus trabajadores con respecto al mismo tema

A. Conocimiento sobre la ley de inclusión laboral: se refiere a la noción adquirida por los entrevistados sobre la ley de inclusión laboral.

Como resultado de este código se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados desconoce de qué se trata esta ley. Solo el Jefe de recursos humanos es capaz de dar antecedentes básicos respecto a la ley.

La ley de inclusión laboral promulgada el año 2017, establece la cantidad de trabajadores con discapacidad que debe tener una empresa con más de 100 trabajadores:

En las instituciones a que se refiere el inciso anterior, que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, a lo menos el 1% de la dotación anual deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional. Las personas con discapacidad deberán contar con la calificación y certificación que establece esta ley.

EJEMPLO DE CITAS:

-“Ehh... que comenzó a regir obligatoriamente este año, en el dos mil dieciocho, que la empresa que tenga más de cien trabajadores deben tener al menos un uno por ciento de personas con discapacidad eh ...trabajando, ya, eh... obviamenteee teniendo las condiciones para, para los... para que ellos puedan cumplir las funciones, eh...con tal desarrollo y sin tener condiciones físicas o... otro tipo de condiciones que le afecten a ellos” (Jefe)

-“Desde....desde este año, del primero de... enero? De marzo? No lo recuerdo... desde marzo se forman más fuerte que... fue como la fecha pic que ya... en las empresas tenían que recibir...(Más de cien trabajadores) Correcto... un por ciento de...” (PsD1)

-“muy poco, te soy honesta. La nada misma por eso es que estaba preguntando que significada sobre todo esa palabra inclusión” (E1)

B) Capacitación sobre la ley de inclusión laboral: consiste en la participación tanto en charlas como capacitaciones alusivas a la ley de inclusión laboral 20.015 implementada el 2018.

Se puede deducir que los entrevistados no cuentan con charlas u otro tipo de capacitación sobre la ley de inclusión y que solo participaron de una charla de diversidad centrándose en la diversidad de género.

Es muy importante la realización de capacitaciones para poder concientizar a las personas con el motivo de inclusión de personas con discapacidad

Con el propósito de sensibilizar a las empresas de cara a la implementación de la Ley de Inclusión Laboral y guiarlas en materia de cómo enfrentar esta nueva normativa, esta mañana se llevó a cabo el seminario (Abriendo caminos para personas con discapacidad). (SENADIS, 2017, P.1)

EJEMPLO DE CITAS:

-“Si... Eh... inclusión laboral... Eh...más allá del tema de discapacidad nosotros también lo vemos con el tema de la diversidad... la fundación IGUALES... donde se... se vino a hablar directamente en este caso por diversidad”. (Jefe)

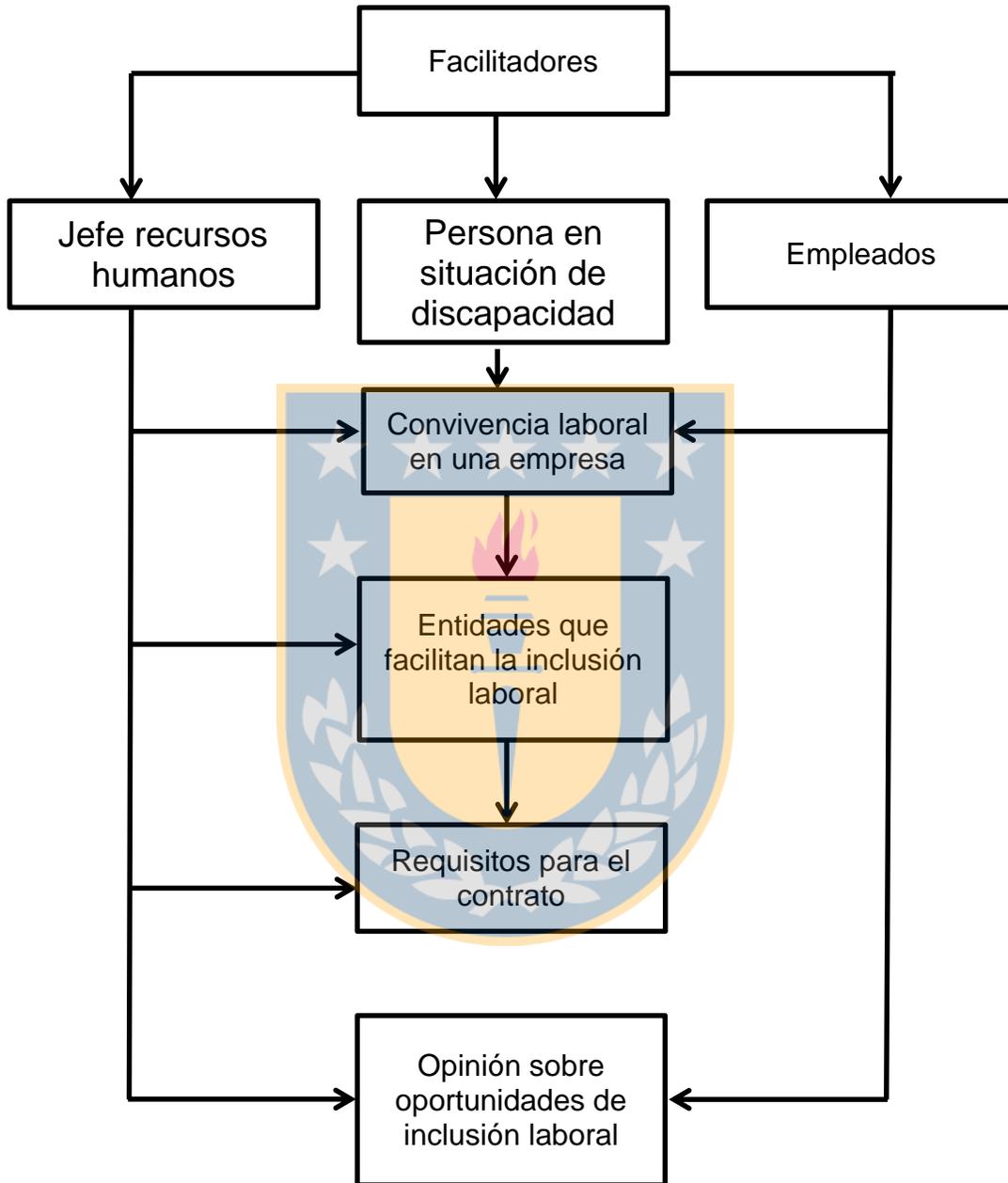
- “solamente capacitaciones de seguridad de trabajo, de prevenir a la gente laborale todo eso por la ACHS y la prevencionista de riesgo de aquí de (tienda). no con nada, solamente ehh instrucciones de género, ósea de diversidad” (PsD2)

- “sí, si no me equivoco sino me falla la memoria parece que a principio de año tuvimos una charla, y nos dieron ósea como que te dicen de que van a empezar y no solo personas discapacitadas sino, exactamente. Me gusta.” (E1)

- “eso noo, no sabría darle una respuesta por que no han hecho una inducción en base a eso. No.” (E2)

CATEGORÍA 2: Facilitadores

ESQUEMA 3



Esta categoría refleja todos aquellos aspectos que facilitan la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en una tienda de retail.

A) Convivencia laboral en una empresa: coexistencia pacífica y armoniosa entre los empleados en una empresa.

En relación a la convivencia laboral se puede evidenciar que existe un clima laboral muy bueno, si bien algunos dan a conocer que no existe comunicación directa, son capaces de evaluar de muy buena manera el desempeño del otro. Además, dan a conocer que en este caso en bodega son un equipo de trabajo muy unido.

La convivencia laboral adecuada, es fundamental en todas las empresas, para favorecer el clima laboral.

Promover entornos de trabajo que sean armoniosos y saludables es un compromiso de todos. Incluye desde las políticas y valores establecidos en la organización, las actividades que fomenten habilidades de comunicación y solución de problemas, generar espacios de integración y bienestar, entre otras, hasta el compromiso particular de cada persona en aportar una actitud de respeto y sana convivencia. (Psicología integral, 2013, p.1)

EJEMPLO DE CITAS:

- “es que yo he trabajado antes con gente, entonces estoy acostumbrada al trato con la gente... yo creo que todos están muy contentos con el jefe porque y no porque sea el jefe si no porque es como es tan cabro se ve más como, se preocupa mucho es muy cercano a nosotros de repente hay gente que viene si algo sucede, no se él está siempre ahí.” (Jefe)

- “bien, se está acostumbrando, le está gustando yo la veo bien, lo hace bien, excelente. No para nada tiene una personalidad increíble y sí se desempeña súper bien” (E1)

- “No tengo mayor comunicación con ella pero se nota una señora ehh bien educada, muy respetuosa” (E1)

- “Nooooo, (PSD2) excelente ósea el desde el primer día se integró excelentemente al equipo... todos tenemos el mismo respeto hacía el y el hacia nosotros” (E2)

- “No, el clima sigue siendo bueno, más el grupo de bodega siempre ha sido unido y con que tenga discapacidad o no discapacidad vamos a seguir siendo los mismos” (E2)

B) Entidades que facilitan la inclusión laboral: Organismos que tienen como objetivo ser mediadores entre las personas en situación de discapacidad que quieren entrar al mundo laboral y una empresa.

En este apartado se da a conocer las distintas instituciones que han facilitado la inclusión laboral de las personas con discapacidad que trabajan actualmente en la empresa de retail, las que actuaron como mediadores con la empresa, siendo de mucha ayuda para las personas en situación de discapacidad ya que contribuyen a que la entrevista en la empresa sea más efectiva, entregando información previa de los casos, y acomodándolos en los posibles cargos más adecuados según sus diferentes necesidades.

Existen distintas instituciones en Chile, que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad:

El Sello inclusivo es un reconocimiento que entrega el Gobierno, a través del Ministerio de Desarrollo Social y el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), a las empresas e instituciones públicas y privadas que realizan acciones positivas en torno a la inclusión de las personas con discapacidad, en materia de inclusión laboral y accesibilidad y sitio web. (Teletón, 2018, p.1)

EJEMPLO DE CITAS:

- “este proceso lo hicimos a través de, de dos entidades externas, como es la OMIL que trabaja en la municipalidad y ADECO, ADECO que es una empresa

eh... que busca también eh... este tipo de perfil. Entonces vino una psicóloga...”
(Jefe)

- “me llamo la señora encargada de salud regional de la OMIL por parte de inclusión laboral ahí me llamaron que fuera o sea una entrevista acá en (Empresa) ya pu y fui puy y me vine y andaba con un grupo de como 5 personas de diferentes discapacidades pasaron uno por uno” (PsD2)

- “fui a la OMIL por el tema de inclusión laboral, una coordinadora ella me busco trabajo, primero fue a Falabella después acá y me llamaron a una entrevista y quede aceptado por el tema de inclusión laboral” (PsD2)

- “la verdad postulé no se si a ... a la OMIL, y ahí nos buscan ... Eh... dependiendo de la discapacidad que uno tenga y... entonces que nos acomode para hacer el trabajo (...) entonces ahí nos, nos buscan el trabajo más apropiado que... en este caso yo... puedo realizar sin problemas” (PsD1)

C) Requisitos para el contrato: Corresponde a las diferentes condiciones que tiene la empresa para realizar el contrato a una persona, tales como la experiencia laboral, documentación etc.

Se da a conocer que la empresa no pide mayores requisitos a las personas con discapacidad para poder acceder al empleo, solo se les solicita documentación personal, y el carnet de la discapacidad. Además, no se les exige experiencia anterior, a pesar de que la tienen en este caso.

El contrato de trabajo es consensual ya que su perfeccionamiento se produce con el acuerdo de ambas partes:

Según lo señalado por el artículo 7º del Código del Trabajo, el contrato individual de trabajo es un acuerdo entre el trabajador y el empleador, por el cual el primero se compromete a prestar servicios personales bajo subordinación y dependencia de un empleador, quien se compromete a pagar una remuneración por los servicios prestados. (Dirección del trabajo, 2012, p.1)

EJEMPLO DE CITAS:

- “no existen mayores requisitos ya, porque acá nosotros para todos los nuevos ingresos que son para los departamentos de sala de ventas bodega en el caso de nosotros preferimos enseñarles” (Jefe)

- “no, no existe ninguna diferencia ehh igual que un ingreso normal donde se contrata a plazo fijo para ver cómo va su rendimiento durante dos meses y luego de eso ya pasan a contrato indefinido” (Jefe)

- “yo he tenido la experiencia de, trabajar con público, atender a la gente lo que se pide en todo trabajo AFP, todo esa cosa del curriculum” (PsD1)

- “me pidieron ehh antecedentes, como se llama, antecedentes eeh el certificado de antecedentes y obviamente el curriculum po y también el carnet de la discapacidad” (PsD2)

- “¿yo ahora? Estoy indefinida así que ahí vamos a seguir con esta” (PsD1)

-“ehh contrato como normal contrato, (¿contrato indefinido?) si contrato indefinido” (PsD2)

D) Opinión sobre oportunidades de inclusión laboral: Es la aquella apreciación que se tiene en base a las distintas instancias laborales para personas en situación de discapacidad. (E1, E2)

Es posible apreciar en la opinión de los empleados que son conscientes de que, así como sus pares y el común de las PsD, somos todos iguales, que, a pesar de poseer alguna limitación física, esta no debe ser motivo de discriminación o exclusión laboral, por lo que la implementación de esta ley otorga oportunidades a aquellas personas que buscan desarrollarse laboralmente y hasta hace poco veían lejana esa posibilidad. Para generar un ambiente óptimo para PsD es necesario promover la inclusión, generar conciencia e incentivar las buenas

prácticas, de esta forma se generará instancias propicias para generar un ambiente de cómodo y agradable para ellos sin importar las condiciones que puedan presentar, tal como se señala a continuación:

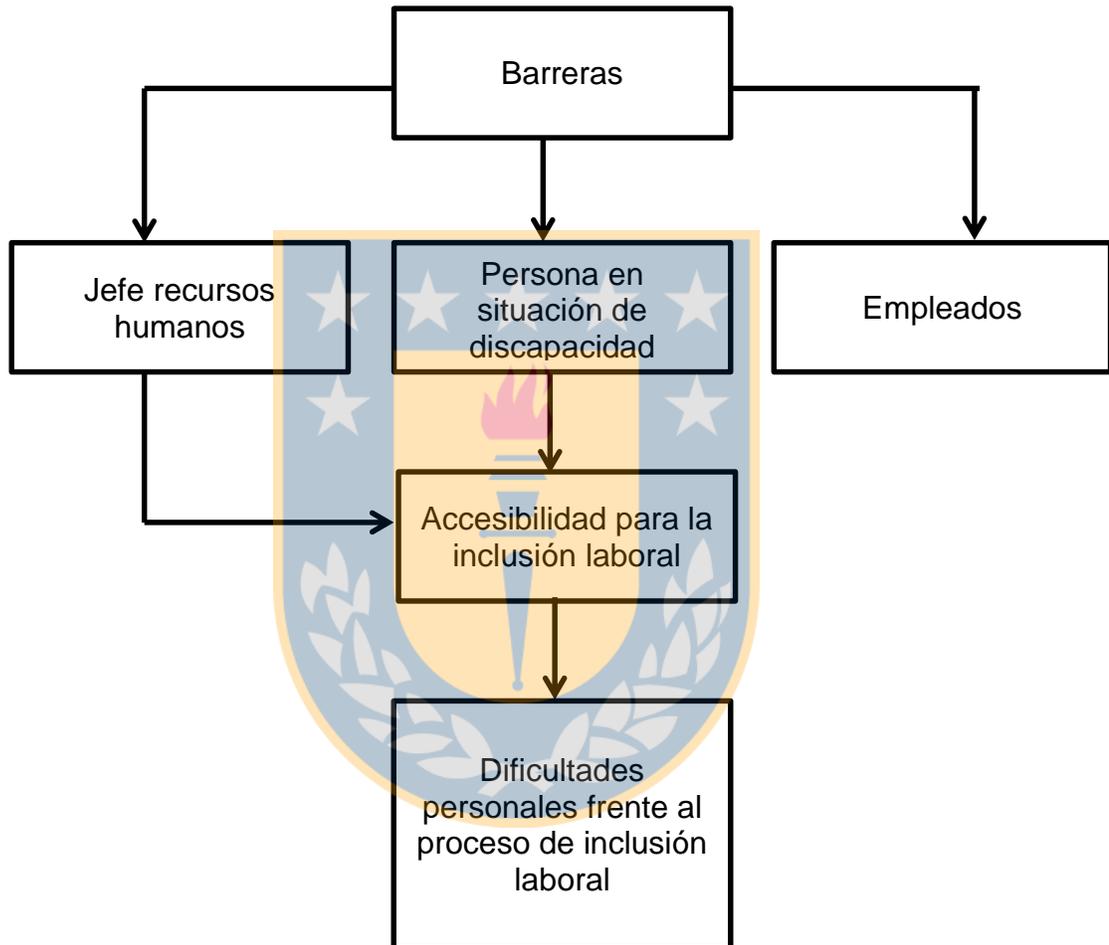
Las PcD, cualesquiera sean las características de su limitación, deben tener acceso a una habilitación que les permita obtener, mantener y/o progresar en un trabajo, para de esta forma garantizarle a la empresa un desempeño competitivo acorde al mercado. La inserción laboral de personas con discapacidad en la empresa permite romper con el prejuicio de que son incompetentes, dependientes e incapaces de ajustarse a las exigencias del mercado laboral actual, y que, en consecuencia, “no son rentables para la empresa”. (SENCE, 2015, p. 24)

EJEMPLO DE CITAS:

- *“Bueno por una parte me parece bien que le den la oportunidad a esas personas que tienen ese problema, porque en el fondo todos somos iguales con la única diferencia que ella tiene un problema físico, pero lo encuentro bien, me alegra de que le estén dando oportunidades.” (E1)*
- *“No o sea perfecto le están dando una oportunidad a gente con discapacidad y no discriminando, lo encuentro una perfecta iniciativa de la empresa.”*

CATEGORÍA 3: Barreras

ESQUEMA 4



Esta categoría se centra principalmente en aquellos aspectos que dificultan la plena inclusión de las personas en situación de discapacidad al mundo laboral según la opinión del jefe de recursos humanos, las mismas personas en situación de discapacidad y los empleados de una tienda de retail.

A) Accesibilidad para la inclusión laboral: Son las condiciones que hacen plenamente accesible la participación en un empleo a PsD. (Jefe, PsD1)

De lo extraído por cada una de las respuestas, se aprecia que para la inclusión de nuevos ingresos a la empresa es necesario implementar algunas modificaciones en la infraestructura ya que no cuentan con accesibilidad universal para recibir por ejemplo a personas que se desplacen en silla de ruedas, aun no cuentan con la infraestructura necesaria para poder recibir todo tipo de discapacidad física. Dentro de una empresa deben existir las medidas mínimas necesarias implementadas para un buen desplazamiento y desarrollo de aquellas PsD que muchas veces requieren de espacio para movilizarse, o accesos adaptados según sus necesidades, de esta forma también se generan medidas inclusivas significativas para los trabajadores ya que representan para ellos una acción significativa por parte de la empresa que lo acoge, tal como se señala:

La accesibilidad es la herramienta que permite ofrecer igualdad de condiciones a las personas con discapacidad cuando se enfrentan a los quehaceres de la vida diaria y esta condición aplicada a los entornos, productos y servicios son indispensables para una inclusión laboral efectiva. (Ciudad Accesible, 2017)

EJEMPLO DE CITAS:

- *“No, en este momento no porque ehh los tipos de discapacidad que tenemos nosotros no, nos amerita hacer un tipo... tenemos que mejorar la infraestructura tanto del ingreso del personal, necesitan rampas que se puedan desplazar con libertad” (Jefe)*
- *“Yo creo que las, barreras un poco volviendo a lo anterior a la infraestructura ya? Porqueeeee, nos limitan la cantidad de postulantes ya por lo mismo que decía que la mayor cantidad de postulante son chicos que están en silla de ruedas entonces esa es una limitante” (Jefe)*

- “Nada, ninguna modificación” (PsD1)

B) Dificultades personales frente al proceso de inclusión laboral: Aquellos obstáculos propios de cada persona que no le permiten desenvolverse de forma plena en un lugar de trabajo o llevar a cabo una tarea dada la exigencia de esta. (Jefe, PsD2)

Es posible apreciar por las respuestas de los entrevistados que la principal barrera o dificultad que existe hoy en día dentro de la empresa se basa en la comprensión de sus discapacidades y lo que ellas conllevan, en este caso la discapacidad auditiva de uno de los trabajadores, que le impide muchas veces comunicarse de forma clara con los empleadores. Fuera de esta, no parecen existir otro tipo de barreras por parte de los empleados con discapacidad, así como para los demás. Para las personas con discapacidad intelectual es de vital importancia acceder a la formación laboral que les permita involucrarse en contextos laborales. Sin embargo, requieren de los apoyos provenientes de las empresas como también de sus familias, lo que está avalado por los siguientes autores, quienes señalan y afirman que “La formación laboral es una pieza clave, pero sin duda el plantear la incorporación al trabajo entendida como un proceso, requiere coordinar diferentes elementos tales como: la formación inicial laboral, el centro de trabajo (los compañeros y jefes han de entender cómo se han de relacionar), las familias y el propio trabajador”. (Castilla, Cerrillos e Izuzquiza, 2009, p. 96)

EJEMPLO DE CITAS:

- *“La dificultad por ejemplo ehh puede ser que mi jefe, ya por ejemplo yo estoy en un pasillo cierto, a unos 50 metros ya me habla de allá no ehhe escucho, pero no entiendo que me dice... hay varios supervisores en cada departamento por ejemplo en el departamento de mujer buta me dijo bla*

bla bla y asi me habla rápido, o sea ahhh na na na asi, chuta estoy asi como pensando asi quedo como parao po y me daba como miedo volver a preguntar.” (PsD2)

- *“Ehh si, o sea estamos ehh viendo todo tipo de posibilidades ya? Como lo anunciaba al inicio más que nada ehh más que ellos ehh yo creo que somos nosotros los que no tenemos las condiciones o no estamos preparados para recibir.” (Jefe)*





CAPÍTULO VI:

CONCLUSIONES

Conforme al análisis realizado de los resultados obtenidos durante el periodo de investigación, por medio de la aplicación de entrevistas semi-estructuradas a personas en situación de discapacidad laboralmente activas, empleados de tienda y jefe de recursos humanos de una empresa de retail de la ciudad de Los

Ángeles es posible concluir las siguientes reflexiones:

Dando respuesta a unos de los objetivos específicos de la investigación con respecto a las barreras de la implementación de la ley de inclusión laboral, los datos arrojaron que principalmente aquellas barreras que se encuentran en la empresa, específicamente en este caso en la infraestructura, pues según las palabras de los entrevistados, esta limitaría el número de cupos para personas en situación de discapacidad, por lo que no se sienten preparados para el recibimiento de un mayor número de personas.

También es necesario indicar que se encontraron barreras en el ámbito personal de las personas en situación de discapacidad, pues ellos a través de las entrevistas indicaron estar temerosos e inseguros al enfrentar una nueva experiencia laboral, al trato con sus compañeros y jefes, por lo tanto, pasaron por un proceso de adaptación que, según sus palabras fue bastante difícil debido a que les preocupaba la opinión de sus pares y en ocasiones la comunicación no fue lo suficientemente fluida.

Según la normativa la implementación de esta Ley, trae consigo varios desafíos desde capacitar al personal para el recibimiento de los nuevos empleados con distintas discapacidades, hasta la creación de estrategias y eliminación de barreras para la plena participación dentro de su puesto de trabajo. Además, ayudar a generar un cambio cultural haciendo participe a todos quienes forman parte de la empresa, es decir, altos cargos, empleados y clientes.

En cuanto a la sensibilización sobre la inclusión, la empresa reconoce que se ha realizado una charla sobre diversidad para toda la tienda, sin embargo, esta charla principalmente se avocó al tema de identidad de género, según los trabajadores no los han capacitado sobre el tema de inclusión laboral, por lo que su conocimiento acerca de esta ley es mínimo.

A través de los datos recabados se puede evidenciar que la empresa se ha encargado de recibir personas en situación de discapacidad, pero no ha

capacitado a su personal con respecto a los cambios posibles que estas contrataciones podrían producir en la empresa, así se deja evidenciado cuando las personas en situación de discapacidad dicen que el uso del lenguaje no es el correcto para con ellos y que les gustaría que los vieran más allá de su condición.

Hoy en día, la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral ya es un hecho comprobable, no obstante, y a pesar de los muchos avances en materia de inclusión social y participación que se han implementado en Chile, existen aún aspectos relevantes que se deben trabajar, mejorar e incorporar en un futuro próximo. Uno de ellos es el mejorar la infraestructura y condiciones necesarias para que una persona con discapacidad física pueda acceder a un puesto laboral sin problemas de accesibilidad u otras barreras que impidan su pleno desarrollo. En este caso a la empresa, han postulado a diferentes puestos de trabajo personas con discapacidad física en silla de ruedas, que la empresa por no contar aún con las condiciones de accesibilidad adecuadas no ha podido contratar. Según la ley 20. 422 del año 2010, explica que:

Artículo 24.- Toda persona o institución, pública o privada, que ofrezca servicios educacionales, capacitación o empleo, exigiendo la rendición de exámenes u otros requisitos análogos, deberá realizar los ajustes necesarios para adecuar los mecanismos, procedimientos y prácticas de selección en todo cuanto se requiera para resguardar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad que participen en ellos.

Si bien la empresa está cumpliendo con la ley de inclusión laboral, y ha logrado llevar a cabo el proceso de contratación de PsD, han debido ir seleccionando el ingreso a la empresa según el tipo de discapacidad, dado a que las condiciones de accesibilidad aún se encuentran en vías de mejorar. Cabe destacar que la empresa asumió el rol inclusivo en la contratación de personas en situación de discapacidad desde antes de la implementación de la ley 21.015, acogiendo a un grupo de personas con distintas discapacidades.

Con respecto a la empresa de retail, otro aspecto que se debe tomar en cuenta es el incluir en el empleo a personas con discapacidad intelectual, que actualmente no se ve como una posibilidad, manifestando que no están las condiciones necesarias para su incorporación, asegurando no sentirse preparados, viéndolo como un desafío a futuro

“Además de la falta de conocimiento del potencial de las personas con discapacidad por parte de los empleadores, hay otras variables que también obstaculizan el acceso a la contratación. Es necesario invertir en la formación de los empresarios, para que aprendan a hacer frente a la diversidad, la desmitificación de los conceptos erróneos acerca de la discapacidad.” (Arriagada, 2015, p. 58)

Existen distintos factores que contribuyen a la efectividad de la ley de inclusión laboral, logrando la participación social de personas en situación de discapacidad sin discriminación, disminuyendo aquellas dificultades en el ámbito laboral para que puedan lograr una estabilidad emocional y económica necesaria en la vida todas las personas.

Según los resultados observados es posible identificar el rol fundamental de las entidades facilitadoras e inclusivas que existen actualmente, refiriéndonos a la inclusión en general, en este ámbito es necesario destacar la participación de la OMIL, ADECCO y de Fundación Iguales dentro de la empresa donde se llevó a cabo la investigación. Hoy en día las entidades facilitadoras han hecho posible que cientos de PsD puedan hallar un empleo.

Según las respuestas que se obtuvieron por medio de las entrevistas, ambos trabajadores (PsD) manifestaron que el proceso de hallar un empleo les resultó menos complicado debido al hecho de que existieron entidades facilitadoras de por medio (OMIL y ADECCO), entidades que tienen como rol fundamental registrar y reunir los antecedentes de aquellas PsD que se encuentren con

disposición de laborar pero que por causa de prejuicios sobre la discapacidad, conlleva a que la búsqueda se les dificulte más de lo normal para ellos. En este caso, OMIL y ADECCO deben entregar los antecedentes de personas que cumplan con el perfil inclusivo de la empresa a esta misma, para que finalmente sea el empleador quien decida a quien designará cada puesto de trabajo disponible.

Durante este mismo año, se realizó una charla dirigida por la Fundación Iguales debido a que dentro del personal trabaja una persona transexual, por la cual y debido a la falta de información de las personas en general, fue necesario realizar esta convocatoria para que conozcan más acerca del tema en cuestión y de la misma forma promover la no discriminación y la inclusión.

“La ley 21.015 fija en 26 años de edad límite para suscribir el contrato de aprendizaje con personas con discapacidad.”

En cuanto al contrato de trabajo, es necesario señalar que el contrato ofrecido por la empresa a las personas en situación de discapacidad es el mismo que para cualquier empleado de la empresa, no hay ningún tipo de discriminación, lo que es muy positivo en los aspectos de contrato, ya que se demuestra la igualdad de condiciones para todas las personas. Algo también muy positivo, es que no se les piden requisitos previos para poder postular al cargo, no se les pide experiencia laboral esta sólo se considera, pero se solicita sólo la documentación personal, curriculum y el carnet de discapacidad, por lo que se sostiene lo que dice la ley respecto a esto, que las personas en situación de discapacidad deben estar debidamente acreditados por el COMPIN.

Si bien la empresa no pide requisitos de experiencia laboral previa, deciden instruir según su propia modalidad de trabajo y cómo se deben realizar las tareas en cada cargo.

Son diversos los empleos que existen y a los que se puede acceder en nuestra sociedad, ya que el mercado está atento a las diversas demandas y ofertas de la

población. Y cada día se abren nuevos puestos de trabajo, pero como se sabe, actualmente no cualquier empresa o institución contrata a las personas con discapacidad.

Para ello existen dos tipos de empleos: empleo protegido y empleo con apoyo, siendo este último el utilizado por la empresa.

Respecto al análisis y de acuerdo al tipo de empleo al que acceden en la empresa en cuestión, fue posible detectar que se utiliza con los trabajadores en situación de discapacidad la modalidad de empleo con apoyo (ECA), el cual comienza una vez formalizado el proceso de contratación con la persona.

En este caso particularmente, si la persona contratada no cuenta con los conocimientos o experiencia previa para poder desarrollar una labor, es instruido por el encargado del personal, indicándole con detalles sobre la labor que se debe realizar en el área asignada, las acciones que debe llevar a cabo durante la jornada, en el caso de que lo requiera, la forma en que se debe tratar con el público y así una lista de funciones que deben realizar como parte de su labor en la empresa.

Junto con lo mencionado por los entrevistados cabe destacar la realización de jornadas inductivas o capacitaciones según el área de desempeño, en donde, como se mencionaba anteriormente se tratan aspectos ligados a la atención al público, conceptos técnicos, ubicación de los productos, etc.

Según el manual de Accesibilidad Universal, se indica que:

“Las personas con discapacidad, al haber tenido mayores dificultades para acceder al mercado laboral, muestran un nivel de motivación muy elevado. Su productividad y la calidad del trabajo que realizan es comparable al de otros trabajadores y, en muchos casos, superior.” (Corporación Ciudad Accesible, 2010, p. 220)

Cuando se habla de personas en situación de discapacidad muchas veces la sociedad suele ver su condición por sobre sus capacidades, pero en este caso según el jefe y los empleados que trabajan en el área, indicaron que el desempeño de estos ha sido excepcional, reconocen cosas por mejorar pero como cualquier persona que ingresa a un nuevo trabajo y no tiene la experiencia suficiente, es más, el jefe específicamente reconoce que el clima laboral cambió, surgió un ambiente más sensible y emocional lo que hizo que sus trabajadores se unieran más y reconocieran que es necesario dar oportunidades a las personas en situación de discapacidad ya que su condición no impide que realicen su trabajo de buena manera.

De las respuestas dadas por los trabajadores en el área de desempeño de las PsD se pudo apreciar que cada uno de ellos considera que el hecho de integrar y contratar a PsD en la empresa resulta ser una gran oportunidad laboral para ellos, ya que conocen más o menos sobre el tema y lo difícil que les resulta hallar un empleo, reconocen que es una buena iniciativa, aunque sea obligatorio según la ley N° 21.015 implementada el año 2017 en donde se señala que:

"Prohíbese todo acto de discriminación arbitraria que se traduzca en exclusiones o restricciones, tales como aquellas basadas en motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo."

Además mencionan que si bien es obligación a partir de este año para las empresas más grandes contratar a personas con algún tipo de discapacidad, los entrevistados señalaron que idealmente sería aún mejor si esta iniciativa fuera

parte de cada una de las empresas, sin embargo es una buena medida del estado para incentivar y promover la inclusión laboral tanto en las distintas empresas, eliminando toda barrera de discriminación, ya sea por género, discapacidad, edad u algún otro motivo que resulte perjudicial para la persona.

Como se describió anteriormente, las entidades facilitadoras también participan de este proceso de brindar oportunidades a las personas en situación de discapacidad a partir del rol fundamental que realizan, y no solo la OMIL y ADECCO, sino que diferentes entidades que se encuentran activas en Chile que constantemente acogen a cientos de personas que requieren y tienen la necesidad de desempeñarse laboralmente pero se ven enfrentados a diversas barreras impuestas por la sociedad, la que muchas veces desconoce o posee juicios equívocos respecto de ciertas situaciones que puedan afectar a una persona.

Respecto al clima laboral de la empresa en la cual se aplicaron las entrevistas, fue posible advertir un ambiente de aceptación, en donde los trabajadores más antiguos acogen de manera positiva a aquellos que llegan a la empresa mediante la medida de inclusión laboral que comenzó a regir a partir de este año.

Los trabajadores más antiguos reconocen que desde la llegada de sus nuevos compañeros de trabajo, el clima laboral ha mejorado de forma significativa, dado que incentiva el trabajo en equipo y las buenas prácticas dentro del establecimiento; mencionan que si bien, muchas veces no se relacionan constantemente, debido a que desarrollan sus actividades en distintos horarios y puntos de la tienda, el compañerismo y las actitudes positivas se encuentran presentes dentro de la empresa.

Así mismo el Jefe de recursos humanos, menciona que la presencia de personas en situación de discapacidad ha permitido que dentro de la empresa se desarrolle un clima de sana convivencia, compañerismo, solidaridad, y así muchos aspectos positivos; así como también quienes conforman la administración directiva de la empresa, los que se han sorprendido con los positivos resultados que ha

generado la implementación de esta disposición.

Algo también muy importante, es que tanto el jefe de recursos humanos como los empleados en el área de trabajo, aseguran haber tenido una muy buena experiencia al trabajar con personas en situación de discapacidad y están contentos de poder compartir con ellos, por lo que existe una buena relación y un adecuado clima laboral dentro de las diferentes áreas donde se desempeñan los empleados y consideran que se han integrado bien al equipo humano de la empresa. El jefe de recursos humanos, además, da a conocer que el trabajo realizado por las personas con discapacidad tiene muchas veces mejor desempeño que el resto del personal.

La ley es concreta en sus especificaciones, indica que toda empresa que tenga sobre 100 trabajadores al menos el 1 % debe tener discapacidad, es el caso de la empresa en la cual se desarrolló la investigación, esta empresa alberga al menos en la sucursal de Los Ángeles una planta de 280 trabajadores aproximadamente y actualmente en ella hay 3 personas en situación de discapacidad contratados.

Los empleados indican que la Ley sí es efectiva, pues piensan que, si no existiera esta, no se les darían las mismas oportunidades a personas con discapacidad, por lo mismo consideran que si bien, la ley obliga a la empresa a contratar, es una buena medida ya que ellos no tomarían solos la iniciativa, sin embargo, su existencia asegura que muchas personas en situación de discapacidad tengan empleos, ya que tienen derechos y son personas que tienen capacidades y necesidades igual que los demás.

Es importante reconocer que la empresa realizó la contratación de personas en situación de discapacidad antes de que comenzara a regir la ley de inclusión laboral N° 21.015, lo que se debiese tomar como un buen ejemplo de inclusión. Finalmente, podemos decir que, si bien se está comenzando a incluir laboralmente a las personas con discapacidad, aun las empresas no están

totalmente preparadas para recibir a estas personas, ya sea por tema de desconocimiento tanto de derechos humanos, como de discapacidad, además, la accesibilidad universal muchas veces no es adecuada para acceder al empleo y limita las posibles contrataciones. Un punto relevante de tratar es la falta de concientización hacia el personal acerca de múltiples temas como, el adecuado uso del lenguaje y términos, derechos humanos y despeje de dudas con respecto a los diferentes mitos que se tienen sobre la discapacidad. Si bien la ley viene a concientizar a las empresas, empleadores y empleados, es necesario que la sociedad en general adquiera los conocimientos básicos sobre inclusión y los aspectos que conlleva esta medida, ya que pudimos analizar y determinar cuáles son las principales barreras, que se basan en la falta de conocimientos por parte de las personas, las dificultades personales de las PsD, la infraestructura poco inclusiva de los distintos organismos, entre otros.

Son múltiples los beneficios que otorga esta ley para las PsD, sin embargo, sería importante, que el estado, además de promulgar leyes, también ofrezca las instancias de capacitación y aprendizajes para los empresarios, y que de esta manera ellos, se puedan acercar al mundo de la diversidad.

REFERENCIAS



ADECCO. (2006). *Guía para la incorporación laboral de personas con discapacidad*. Recuperado de [http://ciapat.org/biblioteca/pdf/1220-Guia de Incorporacion Laboral-ADECCO.pdf](http://ciapat.org/biblioteca/pdf/1220-Guia_de_Incorporacion_Laboral-ADECCO.pdf)

Alemañy, C. (2009). *Integración e inclusión dos caminos diferenciados en el entorno educativo*. Málaga, España: Cuadernos de Educación y Desarrollo. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ced/02/cam5.htm>

Alonso, F. (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. (II). Recuperado de

http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_11/T.15-30.FernandoAlonso.pdf

Arellano, A. y Peralta, F. (2013). Calidad de vida y autodeterminación en personas con discapacidad. Valoraciones de los padres. *Revista Iberoamericana de Educación*, (63), 147-155.

Aranda, T., y Araujo, E. (2009). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Madrid, España: EOS.

Arriagada. (2015). “*Discapacidad intelectual y trabajo: situación laboral de personas que han egresado de colegios diferenciales*” (tesis de pre grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. PEARSON educación: México.

Cáceres, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. *Revista electrónica de audiolología*. Recuperado de <http://www.auditio.com/docs/File/vol2/3/020304.pdf>

Castilla, R.; Cerrillo, R.; y Izuzquiza, D. (2009). La inclusión de discapacitados intelectuales en el mundo laboral. *Revista Latinoamericana*, 27.

CERMI. (2017). *Derechos humanos y discapacidad*. (19).
Recuperado de http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2018/02/19_Informe-2016_ONU.pdf

Ciudad Accesible. (2017). *Inclusión Laboral y Accesibilidad*. Recuperado de <http://www.ciudadaccesible.cl/?p=7219>

Chile Atiende. (2018). *Inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad (RND)*. Recuperado de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3376-inscripcion-en-el-registro-nacional-de-la-discapacidad-rnd#objective>

Corporación Ciudad Accesible. (2010). *Manual de accesibilidad Universal*. Recuperado de www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/.../manual_accesibilidad_universal1.pdf

Córdoba, L., Gómez, J., y Verdugo, M. (2008). Calidad de vida familiar en personas con discapacidad un análisis comparativo. *Universitas Psychologica*, 7 (2), 370.

Cornejo, C., y Vidal, R.O. (2016). Trabajo y discapacidad: una mirada crítica a la inclusión al empleo. *Papeles de trabajo - Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística y Antropología Socio-Cultural*, (31),115.

Cortés, I., y Cisterna, K., (2015). Beneficios de la inclusión, una perspectiva organizacional. Recuperado de <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2951/documento>

Dirección del trabajo. (2012). Contrato individual de trabajo. Recuperado de <http://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-articles-100172.html>

Dueñas, R. (2013). *Habilidades sociales para la participación social*. Recuperado de discapacidad.fundacionmapfre.org/escueladefamilias/es/imagenes/Mod2-Tema4-Cap1_tcm207-36893.pdf

ENDISC. (2015). Estudio Nacional de la Discapacidad (2015). Recuperado de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/endisc/docs/Libro_Resultados_II_Estudio_Nacional_de_la_Discapacidad.pdf

FUNDACION DESCUBREME (2018) Preguntas y orientaciones para la

implementación de la ley de inclusión laboral, Herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad en organismos públicos y empresas. Recuperado de <http://descubreme.cl/Preguntas-y-orientaciones-para-la-implementacion-de-la-ley-de-inclusion-laboral.pdf>

García, C. (2012). *Percepción de la calidad de vida del personal docente de una dependencia universitaria pública*. (Tesis doctoral). Universidad autónoma de Nuevo León, Nuevo León, Monterrey.

Giménez, R. (2007). *Aplicación de la teoría fundamentada (grounded theory) al estudio del proceso de creación de empresas*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499458>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. MacGraw-Hill/Interamericana: México

Iguales. (2011). *Nosotr@s Historia*. Recuperado de <https://www.iguales.cl/nosotros/>

Jéldrez, A. (14 de septiembre, 2016). SENADIS: Ayudas técnicas, beneficios y preguntas frecuentes. [Mejores opiniones Chile].

Recuperado de <http://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3328475-senadis-ayudas-tecnicas-beneficios-preguntas-frecuentes>

Ley N°21.015. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 15 de junio de 2017.

Ley N°20.422. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 10 de

febrero de 2010.

Mella, S., Díaz, N., y Muñoz, S. (2013). *Percepción de facilitadores, barreras y necesidades de apoyo de estudiantes con discapacidad en la Universidad de Chile* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.

Ministerio del Trabajo. (2018). *Código del trabajo*. Recuperado de http://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516_recurso_2.pdf

PACTO DE PRODUCTIVIDAD. (2011). *Capacitación Empresarios Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. Modulo VI*. Recuperado de http://www.pactodeproductividad.com/foro/archivos/7443363372.56_modulo6_facilitadores_e_inclusion.pdf

Psicología integral. (2013). *La buena convivencia en el ambiente laboral. Psicología integral consultores*. Recuperado de <http://www.psicointegral.com/articulos-de-gestion-humana/21-articulos-de-gestion-humana/51-la-buena-convivencia-en-el-ambiente-laboral.html>

Red Incluye. (2015). *Inclusión social de personas*. Recuperado de <http://www.redincluye.cl/somos.php>

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*.

ARCHIDONA, Malaga: ALJIBE.

Ruiz, J. (1999). *Metología de la investigación cualitativa*. Bolbao: Universidad de Deusto.

SENSE. (2014). *La capacitación te abre oportunidades*. Recuperado de <http://www.sence.cl/portal/Oportunidades/Capacitacion/+Capaz/>

SENCE. (2015). *Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad*. Recuperado de http://www.sence.cl/601/articles-8075_archivo_01.pdf

SENADIS. (2010). *Credencial de Discapacidad*. Recuperado de <http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2930/documento>

SENADIS. (2013). *Política Nacional para la inclusión social de las personas con discapacidad 2013-2020*. Recuperado de <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Politica-Nacional-para-la-Inclusion-Social-de-las-Personas-con-Discapacidad.pdf>

SENADIS. (2013). *Inclusión laboral de personas con discapacidad*. Recuperado de: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/829>

SENADIS. (2014). *Estudio de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en el estado*. Recuperado de <https://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/137/estudios-estadisticas-informes>

SENADIS. (2017). *Manual de Procesos de Intermediación Laboral Inclusivo*. Recuperado de <http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2952/documento>

SOFOFA y OIT. (2013). *Empresa Inclusiva: guía para la contratación de personas con discapacidad*. (1). Recuperado de <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/empresa-inclusiva-web-2013.pdf>

Strauss, A., Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Universidad de Antioquia

Teletón. (2018). *Reconocen a 14 instituciones por fomentar la inclusión social en*

Chile. Recuperado de <https://www.teleton.cl/noticias/reconocen-a-14-instituciones-por-fomentar-la-inclusion-social-en-chile>

Vera, H. (2016). *Calidad del empleo de las personas en situación de discapacidad en Chile* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.

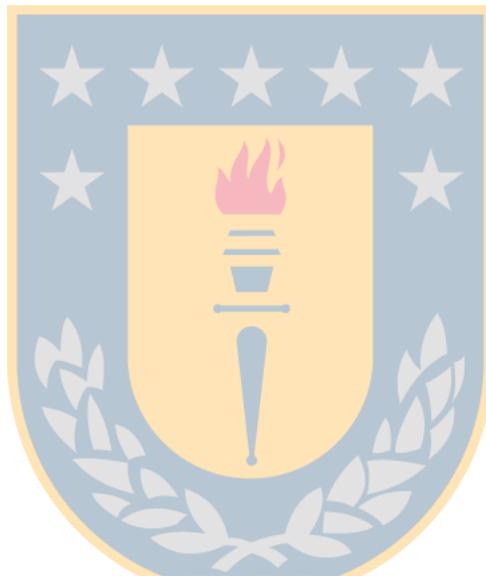
Vidal, R., Cornejo, C., y Arroyo, L. (2013). La inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en Chile. *Convergencia Educativa* (2), 95-96,98.

Villa, N. (2007). *La inclusión progresiva de las personas con discapacidad intelectual en el mundo laboral*. Madrid, España: Ministerio del trabajo y asuntos sociales.

Zondek, A. (2015). *Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad*. Santiago de Chile, Chile



ANEXOS



1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, RUN

_____, declaro que estoy en pleno conocimiento de las entrevistas a realizar a los(as) trabajadores(as) del Ripley y del tratamiento que se le dará a información recabada por éste.

Por tal razón doy mi pleno consentimiento y lo autorizo explícitamente, a través de este documento.

En _____ a _____ de julio 2018.

Firma

**Jefe de experiencia de compra y
personas**

Firma

Estudiante Seminarista



2. PAUTAS DE ENTREVISTAS

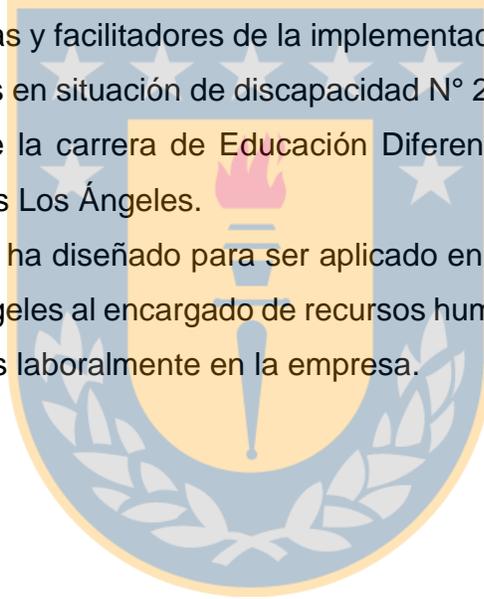
Proyecto de investigación para optar al Grado de Licenciado en Educación de Profesor en Educación Diferencial con mención en Deficiencia Mental

ENTREVISTA:

Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles

Se le solicita participar en calidad de entrevistado en este instrumento que busca descubrir las barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad N° 21.015. Proporcionada por alumnas tesistas de la carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.

Este instrumento se ha diseñado para ser aplicado en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles al encargado de recursos humanos sobre personas con discapacidad activas laboralmente en la empresa.



| DEFINICIÓN | PREGUNTAS |
|--|--|
| <p>Entiéndase Identificación como: “La acción de recolección de datos de un sujeto donde será documentado nombre y otras informaciones de una persona.”</p> | <p>Entrevistador: Nombre Ocupación Fecha de aplicación</p> <p>Entrevistado: Nombre Fecha de nacimiento/edad Cargo/ antigüedad Sexo</p> |
| <p>Contrato: Acuerdo, generalmente escrito por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.</p> <p>Ley de Inclusión Laboral: Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad.</p> <p>Barreras: Es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad.</p> <p>Facilitadores: Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento para que las cosas puedan hacerse con</p> | <p>Empleador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Conoce la ley de inclusión laboral 21.015? ¿Qué aspectos de ella me podría dar a conocer? 2. Al momento de ingreso ¿Qué evaluaciones tuvo que rendir la persona en situación de discapacidad? 3. ¿Qué competencias consideraron para contratar a la persona en situación de discapacidad? 4. ¿Estarían dispuestos a contratar personas con discapacidad intelectual? ¿Cuál es el desafío de esta posible contratación? |

| | |
|---|--|
| <p>menos dificultad.</p> <p>Artículo 3.- Para dar cumplimiento a la obligación establecida en el número 3 del artículo 3 de esta ley, los empleadores deberán registrar en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo y durante el plazo de seis meses posteriores a su entrada en vigencia, los contratos de trabajo vigentes de las personas con discapacidad o que sean asignatarios de pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.</p> <p>Artículo 45 .- En las instituciones a que se refiere el inciso anterior, que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, a lo menos el 1% de la dotación anual deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.</p> <p>Artículo 47 .-Las personas con discapacidad podrán celebrar el contrato de aprendizaje contemplado en el Código del Trabajo, sin limitación de edad.</p> | <p>5. Con respecto al contrato de trabajo. ¿Existe alguna diferencia en el contrato de la persona en situación de discapacidad?</p> <p>6. ¿Ha sido necesaria la implementación o modificación de la infraestructura para un mejor desplazamiento de los empleados?</p> <p>7. Con respecto a la contratación de personas en situación de discapacidad, ¿Qué cambios han surgido respecto al clima laboral?</p> <p>8. ¿Cómo la empresa ha capacitado a sus trabajadores con respecto a la ley de inclusión laboral?</p> <p>9. ¿Cuáles son las barreras que ha identificado usted?</p> <p>10. ¿Cuáles son los facilitadores que ha identificado usted?</p> <p>11. Para finalizar ¿Cómo ha sido su experiencia con respecto a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad?</p> |
|---|--|

Artículo 157 bis. -El empleador deberá registrar los contratos de trabajo celebrados con personas con discapacidad o asignatarios de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, así como sus modificaciones o términos, dentro de los quince días siguientes a su celebración a través del sitio electrónico de la Dirección del Trabajo, la que llevará un registro actualizado de lo anterior, debiendo mantener reserva de dicha información.

Artículo 157 ter. - Las empresas que, por razones fundadas, no puedan cumplir total o parcialmente la obligación establecida en el inciso primero del artículo anterior, deberán darle cumplimiento en forma alternativa, ejecutando alguna de las siguientes medidas:

a) Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad.

b) Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que se refiere el artículo 2 de la ley N° 19.885.

ENTREVISTA:

Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles

Se le solicita participar en calidad de entrevistado en este instrumento que busca descubrir las barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad N° 21.015. Proporcionada por alumnas tesistas de la carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción Campus Los Ángeles

Este instrumento se ha diseñado para ser aplicado en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles a una persona en situación de discapacidad que se encuentra activa laboralmente en la empresa.



| DEFINICIÓN | PREGUNTAS |
|--|--|
| <p>Entiéndase Identificación como: “La acción de recolección de datos de un sujeto donde será documentado nombre y otras informaciones de una persona.”</p> | <p>Entrevistador: Nombre Ocupación Fecha de aplicación</p> <p>Entrevistado: Nombre Fecha de nacimiento/edad Cargo/ antigüedad Sexo</p> |
| <p>Contrato: Acuerdo, generalmente escrito por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.</p> <p>Ley de Inclusión Laboral: Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad.</p> <p>Barreras: Es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad.</p> <p>Facilitadores: Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento para que las cosas puedan hacerse con menos dificultad.</p> | <p>Trabajador en situación de discapacidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de discapacidad: 2. ¿Cómo se informó de la vacante del puesto laboral? 3. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa? 4. ¿Tuvo algún trabajo anterior? ¿Dónde? ¿Por qué se cambió? 5. ¿Qué aspectos conoce de la ley de inclusión laboral conoce usted? 6. ¿Cuáles son las barreras que se le han presentado en su desempeño laboral? |

| | |
|---|---|
| <p>Artículo 3.- Para dar cumplimiento a la obligación establecida en el número 3 del artículo 3 de esta ley, los empleadores deberán registrar en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo y durante el plazo de seis meses posteriores a su entrada en vigencia, los contratos de trabajo vigentes de las personas con discapacidad o que sean asignatarios de pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.</p> | <p>7. ¿Qué modificaciones en relación con la infraestructura ha realizado la empresa para un desarrollo laboral óptimo de usted?</p> <p>8.- ¿Qué aspectos cree usted que han facilitado su inclusión laboral?</p> <p>9. ¿Ha participado en capacitaciones? ¿Cuáles?</p> |
| <p>Artículo 45 .- En las instituciones a que se refiere el inciso anterior, que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, a lo menos el 1% de la dotación anual deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.</p> | <p>10. con respecto a su contratación: ¿Con quién se entrevistó?</p> <p>11. ¿Cuáles son los requisitos que le pidieron para el cargo?</p> <p>12. ¿Qué tipo de documentación se le solicitó?</p> |
| <p>Artículo 47 .-Las personas con discapacidad podrán celebrar el contrato de aprendizaje contemplado en el Código del Trabajo, sin limitación de edad.</p> | <p>13. ¿Qué tipo de contrato laboral le ofreció la empresa?</p> |
| <p>Artículo 157 bis. -El empleador deberá registrar los contratos de trabajo celebrados con personas con discapacidad o asignatarios de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, así como sus modificaciones</p> | <p>14. Para finalizar, ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando en esta empresa?</p> |

o términos, dentro de los quince días siguientes a su celebración a través del sitio electrónico de la Dirección del Trabajo, la que llevará un registro actualizado de lo anterior, debiendo mantener reserva de dicha información.

Artículo 157 ter. - Las empresas que, por razones fundadas, no puedan cumplir total

o parcialmente la obligación establecida en el inciso primero del artículo anterior, deberán darle cumplimiento en forma alternativa, ejecutando alguna de las siguientes medidas:

a) Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad.

b) Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que se refiere el artículo 2 de la ley N° 19.885.

ENTREVISTA:

Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles

Se le solicita participar en calidad de entrevistado en este instrumento que busca descubrir las barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad N° 21.015. Proporcionada por alumnas tesistas de la carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.

Este instrumento se ha diseñado para ser aplicado en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles a un trabajador en el área de desempeño de la persona en situación de discapacidad activa laboralmente en la empresa.



| DEFINICIÓN | PREGUNTAS |
|--|---|
| <p>Entiéndase Identificación como: “La acción de recolección de datos de un sujeto donde será documentado nombre y otras informaciones de una persona.”</p> | <p>Entrevistador: Nombre Ocupación Fecha de aplicación</p> <p>Entrevistado: Nombre Fecha de nacimiento/edad Cargo/ antigüedad Sexo</p> |
| <p>Contrato: Acuerdo, generalmente escrito por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.</p> <p>Ley de Inclusión Laboral: Incentiva la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. Las empresas que cuenten con más de 100 trabajadores deberán tener contratados un 1% de personas con discapacidad.</p> <p>Barreras: Es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad.</p> <p>Facilitadores: Es cualquier objeto o sujeto que actúa como instrumento</p> | <p>Trabajador en el área:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué le parece que hayan contratado a personas en situación de discapacidad en el área que se desempeña? 2. ¿Conoce la ley de inclusión laboral? ¿Qué aspectos de ella me podría dar a conocer? 3. ¿Qué podría señalar usted respecto al proceso de inclusión de su compañero de trabajo? 4. ¿Con respecto a la contratación de personas en situación de discapacidad, ¿Qué cambios han surgido respecto al clima laboral? |

| | |
|---|---|
| <p>para que las cosas puedan hacerse con menos dificultad.</p> <p>Artículo 3.- Para dar cumplimiento a la obligación establecida en el número 3 del artículo 3 de esta ley, los empleadores deberán registrar en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo y durante el plazo de seis meses posteriores a su entrada en vigencia, los contratos de trabajo vigentes de las personas con discapacidad o que sean asignatarios de pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.</p> <p>Artículo 45 .- En las instituciones a que se refiere el inciso anterior, que tengan una dotación anual de 100 o más funcionarios o trabajadores, a lo menos el 1% de la dotación anual deberán ser personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional.</p> <p>Artículo 47 .-Las personas con discapacidad podrán celebrar el contrato de aprendizaje contemplado en el Código del Trabajo, sin limitación de edad.</p> | <p>5. ¿Cómo la empresa ha capacitado a sus trabajadores con respecto a la ley de inclusión laboral?</p> <p>6. Para finalizar, ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando con una persona en situación de discapacidad?</p> |
|---|---|

Artículo 157 bis. -El empleador deberá registrar los contratos de trabajo celebrados con personas con discapacidad o asignatarios de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, así como sus modificaciones o términos, dentro de los quince días siguientes a su celebración a través del sitio electrónico de la Dirección del Trabajo, la que llevará un registro actualizado de lo anterior, debiendo mantener reserva de dicha información.

Artículo 157 ter. - Las empresas que, por razones fundadas, no puedan cumplir total o parcialmente la obligación establecida en el inciso primero del artículo anterior, deberán darle cumplimiento en forma alternativa, ejecutando alguna de las siguientes medidas:

- a) Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad.
- b) Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que se refiere el

| | |
|---------------------------------|--|
| artículo 2 de la ley N° 19.885. | |
|---------------------------------|--|

3. VACIADO DE ENTREVISTAS

Entrevista al Jefe de Recursos Humanos

| |
|---|
| Categoría I: Ley de inclusión laboral |
| ¿Conoce la ley de inclusión laboral 21.015? ¿Qué aspectos de ella me podría dar a conocer? |
| <p>Ehh... que comenzó a regir obligatoriamente este año, en el dos mil dieciocho, que la empresa que tenga más de cien trabajadores deben tener al menos un uno por ciento de personas con discapacidad eh trabajando, ya, eh obviamenteee teniendo las condiciones para, para los... para que ellos puedan cumplir las funciones, ehh con tal desarrollo y sin tener condiciones físicas o otro tipo de condiciones que le afecten a ellos.</p> |
| ¿Cómo la empresa ha capacitado a sus trabajadores con respecto a la ley de inclusión laboral? |
| <p>Si Eh inclusión laboral Eh mas allá del tema de discapacidad nosotros también lo vemos con el tema de la diversidad ya? De hecho entiendo, también tenemos a a (trabajadora) que es una chica trans que trabaja con nosotros en la perfumería y debido a todos estos cambios que que tuvimos en la tienda con la incorporación de ella se hizo una charla que, donde participo toda la tienda, ya? eh por el programaaaa, IGUALES, IGUALES no sé si Ya, la fundación IGUALES donde se se vino a hablar directamente en este caso por diversidad.</p> |

Categoría II: Barreras

¿Estarían dispuestos a contratar personas con discapacidad intelectual?

¿Cuál es el desafío de esta posible contratación?

Eh siiii o sea, estamos eh viendo todo tipo de posibilidades ya? Como lo anunciaba al inicio más que nada eh Mas que ellos Eh, yo creo que somos nosotros los que no tenemos las condiciones o no estamos preparados para recibir (¿Sería un desafío?) Claro un muy buen desafío.

¿Ha sido necesaria la implementación o modificación de la infraestructura para un mejor desplazamiento de los empleados?

Eh, emm no no, en este momento no porque eh los tipo de discapacidad que tenemos nosotros no no nos amerita hacer un tipo, si como te decía a futuro un desafío como tanto intelectual eh yo he tenido muchos chicos en silla de rueda, por ejemplo que son técnicos en informática que son técnico en administración que existan más adelante alguna posibilidad de reincorporarlos, o sea ahí en esos casos tenemos que mejorar la infraestructura tanto del ingreso del personal si necesitan rampas que se puedan desplazar con con libertad. (Entonces, las personas que ahora están contratadas, ¿No han necesitado ninguna modificación?) Ningún tipo de modificación necesaria.

¿Cuáles son las barreras que ha identificado usted?

Yo creo que las las barreras un poco volviendo a lo anterior a la infraestructura Ya? Por queeee, nos limitan la cantidad de postulantes, ya? Por lo mismo que decía que la mayor cantidad de postulantes son chicos que están en silla de ruedas entonces esa es una limitante en este momento para de que ellos no pueden postular porque no contamos con las condiciones no no ofrecemos las condiciones necesarias para que ellos puedan desplazarse libremente y Esa sería como una de las barreras porque en cuanto a los chicos que tenemos trabajando se desarrollan con completa normalidad, por lo mismo les decía que no hemos modificado en nada no tuvimos que hacer un cambio eh Entonces

esa sería la única barrera antes antes del ingreso, del ingreso al trabajo.

Categoría III: Facilitadores

Con respecto a la contratación de personas en situación de discapacidad, ¿Qué cambios han surgido respecto al clima laboral?

Positivamente ya? eh yo tengo de hecho uno uno de los casos de de los chicos que trabaja en bodega que es (PsD2) ya? Que él tiene eh un déficit de sordera que escucha pero más bajo y el lee los labios ya? Entonces de hecho en la entrevista él solicitó era no atender público porque a él le costaba un, un poco comunicarse, sin embargo, con el equipo, como el equipo de líderes sus colegas como ya lo conocemos eh le hablamos más lento para que él, como sabemos que lee los labios ante alguna indicación ya? Eh se le haga más fácil entonces a que conlleva eso A que eh a a que a lo mejor el grupo de hombres como mas nose eh o sea son puros hombres son más desordenados, son mas eh Víctor en ese sentido se sumó a al tema de de hacer el trabajo en equipo, de de que el día a día sea más ameno y pero si vino como un lado emocional, un lado más sensible en el equipo que que también ayudó mucho.

¿Cuáles son los facilitadores que ha identificado usted?

Las ventajas eh yo lo veo eh por el tema de las fundaciones que hay Ya? Porque ellos también tienen una pre-selección y conocen los casos, en el proceso de entrevista se hace más fácil poder hablar antes eh y conocer a la persona emmm, por ejemplo qué dificultad tiene entonces ahí uno va adaptando a los tipos de funciones que va a realizar en en la tienda, eh para saber por ejemplo si un chico yo tuve un chico que tenía dislexia en las piernas entonces eh conocer cuánto tiempo puede estar de pie cuánto tiempo puede estar atendiendo al cliente de pie, entonces para asignarle una función que sea sentado o un lugar donde pueda no se en el probador por ejemplo que

que puedan pasar tienen su silla entonces no todo el rato están directamente doblando ropa por ejemplo que es una de las funciones, o reuniendo cajas... cuanto peso ellos pueden hacer, entonces esta entidad ha sido facilitadora para poder conocer antes de la entrevista de los chicos y después complementarlo con la información que ellos te dan en la entrevista de trabajo.

¿Cómo ha sido su experiencia con respecto a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad?

Eh muy buena ya? La verdad es que me he llevado grandes sorpresas e incluso he dejado de lado un poco el tema del trabajo en lo personal ya? Ya que veo, veo que la motivación que ellos tienen ya? si en un momento lo veíamos como dificultad el tema que muchos era su primera experiencia laboral para muchos ya o llevaban mucho tiempo sin hacer alguna actividad pero las ganas que le que le ponen en el trabajo ellos se ve reflejado en el resto, ya? Entonces eh vemos de como se desempeña la persona que incluso tiene una dificultad o como se desplaza, por ejemplo yo admiro a (PsD1) que ella tuvo un accidente, ella cojea y ella viene en moto a trabajar entonces ella trabaja a full, tiempo completo y y siempre una sonrisa, siempre la veo contenta con lo que hace , entonces eso te, te genera y te cambia el día a día a a vivir motivado, de que estando tu sin, sin ninguna dificultad, sin ninguna discapacidad que a veces nos limitamos y nos quejamos por cosas que que son nada ante las dificultades que puedan tener ellos (Entonces es como sacar los prejuicios) Siii De todas maneras, o sea eh mas allá de que ahora sea legal, más allá de tener, de que por tener más allá de cien trabajadores tenemos que contar con de verdad que eh me atrevo a decir que incluso se desempeñan mejor que a veces una persona que no tiene ninguna dificultad, y eso es motivante porque contagia al resto del equipo , contagia tanto que mejora el clima laboral eh se mejora el trabajo en equipo y esa esa sonrisa que como les digo entusiasmo al resto,

contagia al resto y eso se ve reflejado en este caso en nuestros clientes.

Categoría IV: Condiciones laborales

Al momento de ingreso ¿Qué evaluaciones tuvo que rendir la persona en situación de discapacidad?

Por parte de la empresa Eh entrevista, eh personal, ya que este proceso lo hicimos a través de, de dos entidades externas, como es la OMIL que trabaja en la municipalidad y ADECCO, ADECCO que es una empresa eh que busca también eh este tipo de perfil. Entonces vino una psicóloga que ella claro, aplico un tipo de test pero por parte de la empresa que se hizo en conjunto a la psicóloga, tema entrevista personal.

¿Qué competencias consideraron para contratar a la persona en situación de discapacidad?

Mira, respecto a competencias o habilidades que puedan tener, acá nosotros eh... siempre preferimos ahhh, ya te comentaba que que no existen mayores requisitos, ya? Porque eh acá nosotros tanto para para todos los nuevos ingresos que son para los departamentos de las salas de ventas, bodega que en el caso de nosotros nosotros preferimos enseñarles nosotros como trabajamos como ritmo, ya? como vemos a nuestros clientes por ejemplo que el cliente es el centro de todo ya? O .. O las políticas de de protocolo de atención Ya? Entonces no existen mayores requisitos si, obvio que si hay experiencia con algo relacionado al retail o alguna experiencia con atención al cliente se considera, pero en cuanto a conocimientos? Eh nosotros lo ideal es enseñarle a que aprenda eh la forma de trabajar de (empresa) como compañía.

Con respecto al contrato de trabajo. ¿Existe alguna diferencia en el contrato de la persona en situación de discapacidad?

Mmmm, Nop, No, no existe ninguna ningún tipo de diferencia eh igual que un

ingreso normal donde se contrata a a plazo fijo para, para ver cómo va su rendimiento durante dos meses y luego de eso ya pasan a contrato indefinido, obviamente cada en en, en las condiciones van a cambiar en respecto al cargo que, que están contratados y las funciones que van a desarrollar, pero no existen diferencias porque ellos se tengan digo, alguna discapacidad, Igual que una persona normal.

Entrevistas a los trabajadores en situación de discapacidad

| Categoría I: Ley de inclusión laboral | |
|---|--|
| ¿Qué aspectos conoce de la ley de inclusión laboral conoce usted? | |
| PsD1 | <p>Desde desde este año, ¿del primero de enero? ¿De marzo? No lo recuerdo... desde marzo se forman más fuerte que fue como la fecha pic que ya en las empresas tenían que recibir (Más de cien trabajadores) Correcto un por ciento de. (¿Y qué le parece eso que a las empresas se le obliguen a contratar personas en situación de discapacidad?) De todo tipo, claro hay más complejas, bueno de todo. ¿Obligación no debiera ser porque todos necesitamos trabajar tanto por un... por una eh estabilidad emocional cierto? Como también eh, (Económicamente) Económicamente, ¡claro! No debiese ser obligación, no debiera ser. Porque todos necesitamos trabajar, es tan simple como eso. (Todos deberían tener la misma oportunidad) Todos, si todos tenemos alguna discapacidad en el fondo, todos en el mundo, pero las habilidades no ven las partes de las habilidades de la persona y yo en eso me incluyo porque yo tengo... si bien cierto tengo una la discapacidad en la pierna porque no hago esto... (ejemplo) solo que los músculos no tienen fuerza, yo tengo muchas habilidades. (Por algo se está desempeñando en este cargo) Me paré de la silla de ruedas como se dice en... dos</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>meses, estaba muerta, muerta. No movía ni un dedo, ni esto pero usted sabe que esto es lo que más la fuerza de la de la voluntad, de todo.</p> |
| <p>PsD2</p> | <p>buta yo nunca leí de la inclusión laboral, lo único que escuché de las personas con capacidades diferentes tanto discapacidad física, discapacidad visual y discapacidad intelectual y como yo le dijera auditiva, ehh todos tenemos derecho a trabajar con los demás , respetar también respetar a la persona con discapacidad respetar por ejemplo hay personas me dijo tu eres sordo no mi amigo no soy sordo yo tengo una discapacidad auditiva, no porque si una persona es ciego no eso se llama discapacidad visual por ejemplo usted no eso eso po hay varias conceptos que las personas no saben decir cómo pueden hacer sentir las personas, a mí me da lo mismo me puedo enojar y dar rabia un rato pero son cosas que están pasando por falta de conocimiento de las personas con nosotros.</p> |
| <p>¿Ha participado en capacitaciones? ¿Cuáles?</p> | |
| <p>PsD1</p> | <p>Si, una capacitación tuvimos de como eh funciona acá la tienda. Entonces aprendimos de las mesas, que son todas distintas, que todo tiene un nombre, y del espacio que va una con otra, fue una capacitación bien buena, bien extensa también. Nos eh como se dice nos educan en realidad Como es el funcionamiento como tratar con la gente. (¿Y cree que a futuro sea necesario que se sigan implementando charlas para que usted siga aprendiendo sobre su rubro?) Si de todas maneras, yo siempre he trabajado eh como les digo de cajera por ejemplo y ese es mi eso po.</p> |

| | |
|---|--|
| PsD2 | <p>solamente capacitaciones de seguridad de trabajo, de prevenir a la gente laborale todo eso por la ACHS y la prevencionista de riesgo de aquí de (tienda).</p> <p>¿Con respecto al tema de inclusión no se han realizado charlas? R/ no con nada, solamente ehh instrucciones de género, ósea de diversidad.</p> |
| Categoría II: Barreras | |
| ¿Cuáles son las barreras que se le han presentado en su desempeño laboral? | |
| PsD1 | <p>Eh ¿dificultades? ¿en este trabajo me dice? (En este trabajo Ninguna (¿Ninguna?) Ninguna (¿Quizás adaptarse al trabajo, en el clima laboral, comunicación?) No... (¿Todo le acomoda?) Ninguna, es que como le digo yo no.. (¿Está acostumbrada a trabajar?) Estoy acostumbrada entonces he trabajado siempre, estuve un año así escondida porque no quería que nadie me viera, más coja y eso era lo que me afligía po y salir nuevamente a trabajar pensé que no lo iba a lograr por un tema mío. No... gracias a Dios, acá en la empresa puedo decir que los chicos, los colegas cierto los jefes no tengo nada que decir, me han apoyado un cien por ciento en los cambios de de horario de repente o en este caso cuando tengo tengo que salir a colación a mí me acomoda más tarde porque mi hija viene cierto? A almorzar y almorzamos juntitas, porque somos las dos no más entonces por ese tema es que pido yo. (Ha tenido facilidades) He tenido facilidades a parte que me vengo en moto en la mañana No tengo yo ando en moto! No tengo problemas para locomoción gracias al de arriba a Diosito.</p> |
| PsD2 | la dificultad por ejemplo ehh puede ser que mi jefe (jefe de |

| | |
|--|---|
| | <p>bodega), ya por ejemplo yo estoy en un pasillo cierto a unos 50 metros ya me habla de allá no ehh, escucho pero no entiendo que me dice, es que mi jefe es porfiao mi jefe es porfiao le digo yo habla un poco mas lento por favor, por ejemplo hacer cosa no se poa ah ordenar la lavadora, las líneas blancas, ya po despue le vuelvo a preguntar que me dice, no entiendo lo que me dice yyy eso esa es mi dificultad.</p> |
| <p>¿Qué modificaciones en relación con la infraestructura ha realizado la empresa para un desarrollo laboral óptimo de usted?</p> | |
| PsD1 | Nada, ya, ninguna modificación. |
| PsD2 | <p>igual me costó mucho por ejemplo ya ehh por ser cuando empecé a trabajar estaba encargado del pasillo estaban todas las líneas blancas estaban todos los muebles, el primer día me costó mucho el segundo día va conociendo, el martes empecé y me cambiaron pa la bodega de mujer, estaba toda la ropa esta toda la lesera ahí y el típico hombre no sabe como ordenar la ropa eso es típico pero así voy conociendo, voy conociendo voy conociendo y ordenando.</p> |
| <p>Categoría III: Facilitadores</p> | |
| <p>¿Qué aspectos cree usted que han facilitado su inclusión laboral?</p> | |
| PsD1 | <p>Eh, no nada eh ¿es que sabe lo que pasa? Es que yo he trabajado antes con gente entonces estoy acostumbrada al trato con la gente entonces se cómo (Atender público) Claro, atender público, aparte que bueno Eh somos todos diversos entonces hay que adaptarse a la situación no más po adaptarse a la situación de cada persona, acá entra y sale de todo de toda clase social de todo de todo. (¿Aprender a convivir con la gente?) Y no con todos es el mismo trato aprender a convivir con la gente no no todos son iguales acá acá llega de todo.</p> |

| | |
|---|---|
| | |
| PsD2 | <p>las personas que me hablan bien por ejemplo, mejor en el lenguaje o la comunicación, y por ejemplo ehh no se po hay varios supervisores en cada departamento por ejemplo en el departamento de mujer buta me dijo bla bla bla bla y asi me habla rápido habla rápido o sea ahh nanana asi , chuuuta estoy asi como pensando asi quedo como parao po y me daba como miedo de volver a preguntar , siempre he sido miedoso frente a la persona superiores, yo le tengo miedo de decir chuta no po si hay personas por ejemplo hay personas por ejemplo buta (nombre entrevistado) no se po ehhhh eso pero no si la realidad ahí personas no hay problema no tienen problema ahora conmigo.</p> |
| Categoría IV: Condiciones Laborales | |
| ¿Cómo se informó de la vacante del puesto laboral? | |
| PsD1 | <p>Hola buenos días mi nombre es ...y bueno yo, la verdad postulé no se si a a la OMIL, y ahí nos buscan Eh dependiendo de la discapacidad que uno tenga y entonces que nos acomode para hacer el trabajo, entonces, ahí nos, nos buscan el trabajo más apropiado que en este caso yo puedo realizar sin problemas, igual tengo hartas capacidades si, mi problema mía es una hemiparecia derecha falta de fuerza en los músculos, no lo veo tan grave, lo siento en realidad una discapacidad.</p> |
| PsD2 | <p>De primera me cuesta mucho para este puesto para trabajar acá por ejemplo este no es mi trabajo, no es mi trabajo estar en el departamento de bodega ya, no es mi trabajo, la única opción que tengo de trabajo es esta, eh antes yo estudie eh técnico enfermería hace tres años atrás, ya el tema es que es difícil encontrar trabajo nunca me han llamado de ese tema y eso pue</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>y después gracias al fui al cómo se llama fui a la OMIL por el tema de inclusión laboral, una coordinadora ella me busco trabajo, primero fue a Falabella después acá (tienda) y me llamaron a una entrevista y quede aceptado por el tema de inclusión laboral si la empresa es obligación que contraten una persona osea 1% de personas ya y eso yyy ahí comencé a trabajar con los compañeros y hay compañeros buena onda hay compañeros buenos para trabajar como en todos lados.</p> |
| <p>¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa?</p> | |
| <p>PsD1</p> | <p>Eh, tres meses y medio más o menos ya, que estoy acá para los cuatro meses falta poquito.</p> |
| <p>PsD2</p> | <p>Acá comoo voy a cumplir como 5 meses meses y medio más o menos.</p> |
| <p>con respecto a su contratación: ¿Con quién se entrevistó?</p> | |
| <p>PsD1</p> | <p>Con (jefe) (¿Con (jefe)?) Si... con jefe... (¿Y cómo fue la experiencia con esa entrevista?) ¿Buena sabís que? independiente que él sea jefe yo creo que tuve igual suerte pensaba yo, bueno dije yo voy a ir por si acaso, no pensé que iba a quedar trabajando tampoco, y yo llegué claro y como igual me pilló desprevenida porque en un momento él me dice a ver cuénteme qué le sucedió, y sabes tú que yo no había recordado que bueno siempre me acordaba pero no había eh hablado sobre el tema de, de lo que me había sucedido po entonces ahí tuve que recordar todo como que me emocionó de de ver que estaba en una entrevista en un momento.</p> <p>(De trabajo) De trabajo po yo no le había visto como la importancia y cuando me dice que le cuente como fue todo fue como que quedé.... Y claro po como para estar en una</p> |

| | |
|--------------------|--|
| | <p>entrevista de momento había pasado todo lo feo que había pasado, estar en una entrevista... me emocioné me como que ahí desperté Ahí dije ¡yo trabajo! (ver todos los avances que tuvo) Claro, claro y no y el yo creo que todos están muy contentos con el jefe porque y no porque sea el jefe si no porque es como es tan cabro po se ve más como se preocupa mucho, de repente es muy cercano a nosotros o de repente a la gente que viene, si algo sucede, no se... él está siempre ahí, no como en otras partes que es como ah (un jefe más cálido con ustedes) Si, es distinto.</p> |
| <p>PsD2</p> | <p>me entrevistaron eh como se llama ehh (jefe) de recursos humanos junto con la prevencioncita de riesgo señorita ... y aparte de eso el departamento prevención y perdida. (¿Me podría contar con respecto a la entrevista que se le realizo?) ya antes que me llamaran, primero yo estaba trabajando en la piscina municipal como paramédico ya bucha ya me ese tema se me hacía aburria esa pega porque no me gusto esa pega porque si sistema municipal va mucha gente, va toda la gente incluso la gente de población de atrás la gente no se po la gente que va hacer recursos humanos yyy o sea para mi por ejemplo es muy fácil trabajar acá me gusta mas es un poco mas organizado ya, y justo me llamo la señora encargada de salud regional de la OMIL por parte de inclusión laboral ahí me llamaron que fuera osea una entrevista acá en (tienda) ya pu y fui puy y me vine y andaba con un grupo de como 5 personas de diferentes discapacidades pasaron uno por uno yo fui el ultimo yo estaba todo nervioso así y al terminar eso y gracias a la coordinadora ehh la coordinadora de salud ocupacional me acompaño y a la entrevista y ya po y sobre todo me preguntaron mi nombre por ejemplo ehh cual era mi dificultad emm con quien</p> |

| | |
|--|---|
| | vive ehh sobre todo de mi personal. |
| ¿Cuáles son los requisitos que le pidieron para el cargo? | |
| PsD1 | Mmm no, no porque como le digo yo he tenido la experiencia de de trabajar con público, atender a la gente, pero pero em, tanto como cajera como en pronto copec y uno atiende a la gente. |
| PsD2 | Me pidieron ehh antecedentes como se llama, antecedentes ehh el certificado de antecedentes y obviamente el curriculum po y también el carnet de discapacidad. |
| ¿Qué tipo de documentación se le solicitó? | |
| PsD1 | Ah claro, lo que se pide en todo trabajo, AFP toda esa cosa del curriculum y eso. |
| PsD2 | Certificado de antecedentes- curriculum- carnet de discapacidad. |
| ¿Qué tipo de contrato laboral le ofreció la empresa? | |
| PsD1 | ¿yo ahora? Estoy indefinida así que ahí vamos a seguir con esta. |
| PsD2 | eh contrato como normal contrato.... (¿Tiene contrato indefinido ahora?) si contrato indefinido. |
| Categoría V: Experiencia laboral | |
| ¿Tuvo algún trabajo anterior? ¿Dónde? ¿Por qué se cambió? | |
| PsD1 | Si, he trabajado toda mi vida si, solamente que bueno desde que los doce años más o menos yo empecé a trabajar, y después tuve un infarto cerebro vascular, que eso fue lo que me produjo |

| | |
|--|---|
| | <p>la hemiparesia. (¿En qué trabajo anteriormente?) Cajera.... Buena mi primer trabajo de niña de chica a los doce año más o menos en fotografía haciendo retrato de los kínder y octavo, he trabajado siempre.</p> |
| PsD2 | <p>Antes trabajaba en eh independiente o sea como se yo sin contrato nada trabaje en en agrícola en el norte en salamanca en la cuarta región trabajo con los familiares trabaje yo porque de hecho no tenía otra opción de pega asi que me fui pa`l norte pa juntar plata y comprar otro audifono y eso po (¿Esta es su primera vez contratado entonces?)eh antes la primera vez que trabaja contratado trabaje de guardia hace años atrás le estoy hablando de comooo eh no sé cuánto tiempo atrás como 8 años más o menos.</p> |
| <p>Para finalizar, ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando en esta empresa?</p> | |
| PsD1 | <p>Buena, me costó adaptarme si por un tema de que entraba en la mañana ¿cierto? Entraba un cuarto para las diez de la mañana y salía en la tarde en la noche ya, entonces, eso fue como para mí, yo siempre he trabajado con turnos y siempre preferiremos entonces eso fue para mí un poco chocante, yo dije la primera vez que me toca el fin de semana trabajar. Después pasan los días entre medio dos días libres porque igual tenemos dos días libres y toca otro fin de semana trabajar y ahí yo estaba como un pollo. Ya no me gustó esta cuestión, con lágrimas en los ojos no me gustó porque tenía que dejar a mi hija sola y yo soy solita con mi hija, ella estudia en el liceo comercial, ¡chuuuta mamá pero como vai a trabajar otra vez! pero si me toca los, no yo dije esta cuestión no es pa mi, e incluso yo comenté con algunas de las chiquillas y rápidamente ustedes saben que el correo de la bruja llega arriba y Don Edgardo me preguntó y efectivamente le</p> |

dije yo, los dos primeros días, o sea los dos primeros fines de semana cuando me tocó completo dije yo, (Era mucho) ¡Mucho po! claro lo pensé es mucho y ya después me fui adaptando y dije no po voy a trabajar, tengo que enfocarme en mi trabajo yo empecé a agarrarle más ritmo otra vez, era como que estaba desanimada total y ya conversando con la gente conversando así como atendiendo a la gente y tratando de ayudar porque ustedes saben que aquí uno hace de todo (Me imagino).

Y me preguntan que como me queda señorita bien, mal si muy largo o muy corto entonces eso eh conversando con la gente, ayudándola como que ya dije yo, esto es para mí, y ahí ya me puse claro eso me ayudó a concentrarme más como era de primera no no chuta todo el día, dos horas de colación... ya, tomé aire y cuando me tocan los dos primeros fines de semana noooo, me sentí a morir pero ahora estoy contenta estoy si, me gusta mi trabajo la verdad... así que no po, bien que bueno me alegro mucho que estén dando oportunidades a la gente (¿Le gustaría que otra empresa haga esto? ¿De incluir más personas con discapacidad?) Si, totalmente porque hay mucha gente que necesita el trabajo y y salir de la casa po, porque uno con estas cosas que pasan si yo era tan sana como ustedes po chiquillas, hacia miles de cosas y de repente de la noche a la mañana en cinco minutos tu quedas con algún problema que si, yo me compraba hasta máquinas para poder arreglar esta pata quedar así, no te sientes a morir se te viene el mundo encima, todo.

A parte igual la pensión, pero con una pensión miserable que nadie vive con eso entonces pucha ojalá en todas las empresas hubieran más (nombre jefe) po. Si yo creo que somos en esta empresa somos afortunados de tener a este niño... sabes que él es tan y no porque sea mi jefe, sino o porque yo esté aquí, no a lo mejor yo me voy a ir de aquí uno no sabe, pero siempre voy

a tener ese recuerdo de nunca me había encontrado con una persona así, como que entiende a todos. (Si, es verdad) Si chiquillas, es verdad y en las otras empresas ojalá, como les digo empezaran por el más grande a tener más conciencia, porque no la tienen (Interrupción cliente) y eso eso yo creo que deberían empezar las empresas por eso, los más grandes, que los más grandes tuvieran conciencia y no la tienen y no decir ah nooo es que como como. Porque en cosa de segundos, yo les digo en cosa de segundos puedes estar ir en un colectivo hay un choque y quedaste en silla de ruedas, lo peor que puede haber yo me tapaba con carpetas cuando iba a terapia, y me da vergüenza y yo tenía vergüenza porque no quería que nadie me viera coja. (es parte del proceso) Era terrible, es parte de (Si porque igual es un cambio grande, de ser tan independiente) Tan independiente y siendo yo la jefa de hogar, de la noche a la mañana, de repente quedaba sin desayuno no porque no hubiera plata, sino porque quien iba a salir a comprar o quien me duchaba, con una pata y con el bastón iba pa la ducha y sola todo el rato, en el hospital me tuvieron que hacer las cosas algo que yo pero como les digo chiquillas eso ojala hubiese mas conciencia y uno no la tiene tampoco porque yo antes tampoco era igual pasaba no más po, las calles de repente cuandoo ahí conoce el tema de las calles con las subiditas en las esquinas con las sillas de rueda que chochan de repente y pucha que es importante uno no toma en cuenta eso, no toma en cuenta nada porque uno tiene conciencia cuando la tiene? Cuando está ahí en las papas que más. (Que importante lo que usted nos dice) Es que es así po chiquillas, es la experiencia que porque yo antes sana como ustedes pasaba por al lado y podía no se po cero conciencia también, y cuando sucedió cambió todo uno se fija en cada detalle, en las escaleras o si no hay ascensores es

| | |
|--------------------|--|
| | <p>terrible porque una persona con discapacidad busca toda toda todas las posibilidades que puedan acomodar.</p> <p>(¿Entonces, sería importante que las empresas dieran más capacitaciones, que comenzaran desde los directivos a conversar más sobre el tema al personal?) Al personal educarlo con este tema de la discapacidad porque hay muchos que no no tienen idea entonces eso es importante que arriba eduquen a a todo el entorno (y que toda la empresa tenga conocimiento) Por eso, porque todo empieza desde arriba po, de la gerencia y que todos tengan, que los eduquen, esa es la palabra, educar, educar al entorno, porque mucha inclusión puede haber pero si no educan. Y yo he tenido mucha suerte acá, porque siempre con mis colegas ... entonces eso, todo parte por la educación, de toda índole.</p> |
| <p>PsD2</p> | <p>ahh ya ehh, para mi me gusto la experiencia porque conocí todo aambito de la bodega por el pasillo donde esta toda la línea blanca aprendí y ahora aprendí todo junto con los colegas yy también conocer también por ejemplo también conocí como se maneja la pistola ehh para insertar la etiqueta donde vienen los códigos, ahí se me puso difícil porque hay personas que me cuesta mucho para hablar con las personas porque dicen ¿Que Víctor? ¿Qué Víctor? ¿Cómo dices? A veces yo hablo muy rápido pu ya buta me da como vergüenza así y eso.</p> <p>Para mí no me gusto esta pega si porque mi pega es paramédico pero si las opciones son estas, tengo esta opción de paga nomas po si que hay que aguantar nomas hasta que eso yy con los jefes tengo buena relación con los colegas en todo ámbito de departamento buena relación pu si hay personas que agarran pal leseo y risas divertir de todo puo sea eso puedo decir nomas una experiencia ah sido buena experiencia aca po y también</p> |

| | |
|--|---|
| | aparte hay buen ambiente laboral ehh la jefatura aca también. |
|--|---|

Entrevistas a empleados del área

| Categoría I: Ley de inclusión laboral | |
|--|--|
| ¿Conoce la ley de inclusión laboral? ¿Qué aspectos de ella me podría dar a conocer? | |
| E1 | muy poco, te soy honesta. La nada misma por eso es que estaba preguntando que significada sobre todo esa palabra inclusión. Genial, correcto, si porque yo he visto en otras empresas que hay gente, incluso en el teléfono, como servicio al cliente. |
| E2 | noo, mm..eeh bucha que sea obligación igual es, como suena la palabra la empresa está obligada a tener personas con discapacidad dentro de la empresa. yo creo que pocas serían las empresas de que en caso no sea obligatorio tendrían alguien con discapacidad trabajando es mi punto de vista y lo veo así. pero que se haya hecho obligatorio igual es bueno porque hay harta gente con discapacidad que no encuentra trabajo por las distintas discapacidades |
| ¿Cómo la empresa ha capacitado a sus trabajadores con respecto a la ley | |

| de inclusión laboral? | |
|---|--|
| E1 | no sé si a ella la habrán capacitado, no sé si ha tenido capacitación especial, ahí si que no sabría decirte. si, si no me equivoco sino me falla la memoria parece que a principio de año tuvimos una charla y nos dieron o sea como que te dicen de que van a empezar y no solo personas discapacitadas sino, exactamente. Me gusta. |
| E2 | eso noo, no sabría darle una respuesta por que no han hecho una inducción en base a eso. no. |
| Categoría II: Facilitadores | |
| ¿Qué le parece que hayan contratado a personas en situación de discapacidad en el área que se desempeña? | |
| E1 | Bueno por una parte me parece bien que le den la oportunidad a esas personas que tienen ese problema, porque en el fondo todos somos iguales con la única diferencia que ella tiene un problema físico, pero lo encuentro bien, me alegra de que le estén dando oportunidades. |
| E2 | no o sea, perfecto le están dando una oportunidad a gente con discapacidad y no discriminando, lo encuentro una perfecta iniciativa de la empresa. |
| ¿Qué podría señalar usted respecto al proceso de inclusión de su compañero de trabajo? | |
| E1 | bien, se está acostumbrando, le está gustando yo la veo bien, lo hace bien, excelente. No para nada tiene una personalidad increíble y sí se desempeña super bien |
| E2 | noo (PsD2) excelente o sea el, desde el primer día se integró |

| | |
|---|--|
| | <p>excelentemente al equipo de repente bueno su problema es auditivo y no escucha, pero se va mejorando con el tiempo, no todo bien todos tenemos el mismo respeto hacia él, como el hacia nosotros, ningún problema con eso.</p> |
| <p>¿Con respecto a la contratación de personas en situación de discapacidad, ¿Qué cambios han surgido respecto al clima laboral?</p> | |
| E1 | <p>Como te decía anteriormente no tengo mayor comunicación con ella, pero se nota una señora eeh bien ubicada, muy respetuosa</p> |
| E2 | <p>no el clima sigue siendo bueno, más el grupo de bodega siempre ha sido unido y con que tenga discapacidad o no discapacidad vamos a seguir siendo los mismos</p> |
| <p>¿Cómo ha sido su experiencia trabajando con una persona en situación de discapacidad?</p> | |
| E1 | <p>Bien, genial. porque hay otra persona también, noo encuentro fantástico, me gusta compartir con ellos, saludarlos, eeh como te dije anteriormente tengo poca comunicación con ellos, pero no bien me gusta mucho y ojalá que todas las empresas lo hicieran. Claro si ya estamos en el siglo XXI, tenemos que ampliar nuestra opiniones, nuestra manera de pensar, si de todas maneras, de todas maneras ojala como te decía anteriormente en todas las empresas en todo tipo de trabajo deberían de hacerlo, porque todos tenemos derechos a oportunidades</p> |
| E2 | <p>mm..una experiencia buena y bueno altas y bajas la discapacidad del audio, de repente escuche y igual hay que gritarle y él se lo puede tomar mal, pero bueno ya para él es normal ya jajaja, pero no hay otra persona con discapacidad igual, que caminan mal</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>igual, tienen esa discapacidad, pero no, en (la tienda) en general lo ha tratado bien por lo que yo he visto, si una buena experiencia.</p> |
|--|--|

