

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DIFERENCIAL

MEMORIA DE TÍTULO

“Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual, pertenecientes a los *call center* de la comuna de Santiago”

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA
EN EDUCACIÓN DIFERENCIAL ESPECIALIDAD PROBLEMAS DE LA VISIÓN.

ESTUDIANTES

ANA MUÑOZ PINILLA
CAMILA RIQUELME SEVERINO
CONSTANZA PAREDES GONZÁLEZ
MARGARITA VELASCO SAAVEDRA

PROFESORA GUÍA

ERIKA VALENZUELA CARREÑO

SANTIAGO DE CHILE, MARZO 2013

© Ana María Muñoz Pinilla, Camila Riquelme Severino, Constanza Paredes González,
Margarita Velasco Saavedra.

Se autoriza la reproducción parcial o total de este estudio, con fines académicos, laborales,
por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita
bibliográfica del documento.

AGRADECIMIENTOS

“Como profesores no podemos apostar al EDUCAR AL OTRO, al hacerlo, negamos nuestra capacidad de aprendizaje y lo que nos puede enseñar el otro. El Educar es un proceso que se da en la interacción, no existen roles específicos, sino más bien experiencias que se comparten, se crean y recrean”.

En primera instancia, queremos dar las gracias a nuestra profesora guía Erika Valenzuela, quien nunca dudó en acompañarnos en este camino pese a la adversidad; por su humildad al recibirnos como parte de su proceso personal y profesional para la realización de nuestra tesis; por su cariño infinito, sus sonrisas y constante consejos. ¡INFINITAS GRACIAS!

Al profesor Andrés Marió del departamento de Formación Pedagógica, ya que sin su sabiduría y disposición, los resultados de nuestra investigación no serían los mismos. Por su entrega al trabajo pedagógico y sus ganas de ayudar a quien se lo solicite. Sinceramente muchas gracias.

A todas las profesoras del departamento de educación diferencial de la especialidad de problemas de la visión, a la profesora Felicia González, Rosa Eugenia Peña, Claudia Rodríguez, Oriana Donoso, Lucía Millán, Verónica Caris, Myriam Salvo, Bernardita León y Jeanette Reyes.

También es importante el poder mencionar a diferentes personajes y colaboradores, como lo es el Tío Pachuco, el tío Victor y a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en nuestra etapa.

Finalmente, y no por eso menos importante, a nuestra compañera, amiga y confidente NATALIA HODGE, que pese a que el destino nos tenía diferentes caminos, nuestros intereses fueron los mismos y nuestro amor hacia ti y hacia tu hija no cambiaron pese a la distancia. Te amamos profundamente.

A nuestras familias, novios y amigos, a todos MUCHAS GRACIAS...

“Lo que una vez disfrutamos, nunca lo perdemos. Todo lo que amamos profundamente se convierte en parte de nosotros mismos.”

(Hellen Keller)

En primer lugar quiero agradecer a mis padres Ana y Pedro, quienes con esfuerzo y sacrificio han permitido que pueda lograr todos mis sueños. Gracias por todo el apoyo, dedicación, amistad y amor incondicional que me entregan día a día.

También quiero agradecer a mis hermanos Mariela y José Luis y a mis sobrinos Bruno y Fabián, por el apoyo entregado durante todo este proceso, reflejando en mí experiencia sus propios sueños y deseos.

De igual forma quiero agradecer a mis amigas Constanza, Margarita, Camila, Natalia y a mi princesita Sophia, por todos los momentos vividos, por lo que me enseñaron y compartí con ustedes, por su apoyo incondicional, las amo.

A ti Cote, vidita mía, por ser mi mejor amigo, por ser mi confidente, por vivir junto a ti los momentos más hermosos e inolvidables, por tu apoyo en los momentos más difíciles y por el amor incondicional que me entregas día a día. Te amo.

Finalmente a todas las personas que han estado conmigo en este proceso, a mis profesoras y a todos mis amigos, ellos saben quiénes son y yo también.

Muchas gracias

Ana María Muñoz Pinilla

“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”

M. Gandhi.

Este trabajo está dedicado a mi madre Gabriela, padre José Miguel, hermanos Miguel y Catalina y abuelos María y Ramón, por apoyarme en este proceso de grandes aprendizajes y desafíos, por siempre estar presentes y por darme lo único que necesito de ellos; su amor y confianza.

A mis amigos, en especial a Natalia, Constanza, Ana María, Margarita, y también junto con la bella Sophia, por la perseverancia, apoyo y confianza en este trabajo y formar parte de este camino universitario, aportando con su alegría, apoyo incondicional y bellos momentos compartidos.

Y finalmente, a la persona que llena mi alma, mi queridísimo Cami, por ser mi guía y mi fuerte, por confiar siempre en lo que sé y en lo que me propongo lograr, por mantenerme feliz, completa, apoyándome y acompañándome sin dudar en los pasos que voy dando.

Gracias Infinitas. Con todo mi Cariño...

Camila Riquelme Severino

"Sin aceptación y respeto por sí mismo uno no puede aceptar y respetar al otro, y sin aceptar al otro como un legítimo otro en la convivencia, no hay fenómeno social"

Humberto Maturana

Jamás pensé que llegaría este día, quienes me conocen saben que por mucho tiempo tuve un rumbo perdido, por lo que el llegar a este momento culmine para obtener el título profesional de mi carrera amada es un sueño.

Quiero dedicar este logro a mi familia, a mis hermanos y por sobre todo a mis padres Nancy y David quienes siempre me apoyaron y estuvieron ahí para contenerme cuando sentía que no podía seguir.

A mis amigos quienes siempre estuvieron cuando los necesite, siempre me entregaron una palabra de aliento, un abrazo y me desconectaban compartiendo con ellos para disfrutar de esta vida hermosa.

A mi novio Sebastián que a pesar del poco tiempo que estamos juntos me has entregado tu apoyo incondicional, amor y cariño durante todo este proceso.

A todos aquellos que participaron en mi formación tanto formal como no formal. A mis profesoras de la carrera que siempre me entregaron un nuevo conocimiento, una nueva duda, además de la necesidad de aprender constantemente y de empaparme de nuevas enseñanzas y de mostrarme con su ejemplo que como docentes jamás dejamos de aprender

Finalmente a mis compañeras de memoria de título quienes siempre apoyaron, y fueron un pilar fundamental a lo largo de mi carrera, a Camila Riquelme, Ana María Muñoz, Margarita Velasco, Natalia Hodge y nuestro angelito Sophia, que con una palabra de aliento, de crítica y de amor me enseñaron a ser mejor persona.

A todos aquellos que en algún momento me tendieron su mano y creyeron en mí Muchas Gracias.

Constanza Paredes González

A mi Mamá Rosita, a mi Papá Pedro,
A mis hermanos Viviana, Karina y Pedro y al pequeño Bruno,
Por sus constante cariños, retos y palabras
De aliento para terminar con éxito este proceso, que por cierto no será uno de los últimos.

¡Los Amo Mucho!

A mis compañeras de tesis: Anita, Cami y Cony.
A la Naty, junto con la inquieta Sophi, por su amistad, por su cariño y por ser las mejores.

¡Gracias! Las quiero.

A todos mis amigos, quienes sonreían al ver
Que todo marchaba bien, o por el contrario, se enojaban
Por no compartir todo el tiempo del mundo con ellos.

A toda la gente linda que conocí del pedagógico,
Quienes hacían del “KAOS” un momento de aprendizaje, distracción y amor

¡Gracias ratas!

A mi compañero de preciosos días, por su tiempo, dedicación, ganas de cooperar,
Por su entrega al trabajo desconocido, por sus críticas y todos los detalles

Que me hacían sonrojar, Te Amo Mucho Maximiliano.

Con todo mi corazón GRACIAS...

Margarita de las Rosas Velasco Saavedra

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>CONTENIDOS</u>	<u>PÁGINAS</u>
RESUMEN	18
ABSTRACT	19
INTRODUCCIÓN	20
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1 Presentación del problema	23
1.2 Delimitación del problema	25
1.3 Justificación del problema	26
1.4 Objetivos	28
1.4.1 Objetivo general	28
1.4.2 Objetivos específicos	28
1.5 Hipótesis	28
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	29
1. Habilidades Sociales	29
1.1 Introducción a las Habilidades Sociales	29
1.2 Evolución de las Habilidades Sociales	30
1.3 Definición y conceptos de las Habilidades Sociales	31
1.4 Componentes de las Habilidades Sociales	34
1.4.1 Componentes Conductuales, Sociales, Cognitivos y Fisiológicos	35
1.4.1.1 Componentes Conductuales	36
1.4.1.2 Componentes Sociales	39
1.4.1.3 Componentes Cognitivos	42
1.4.1.4 Componentes Fisiológicos	42
1.5 Clasificación de las Habilidades Sociales	43
1.5.1 Teorías	43

1.5.2	Clasificaciones	47
1.5.2.1	Primeras Habilidades Sociales	47
1.5.2.2	Habilidades Sociales Avanzadas	47
1.5.2.3	Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos	47
1.5.2.4	Habilidades Sociales alternativas a la agresión	48
1.5.2.5	Habilidades Sociales para ser frente al estrés	48
1.5.2.6	Habilidades Sociales de planificación	48
1.6	Habilidades Sociales y Discapacidad Visual	48
2.	Discapacidad Visual	50
2.1	Introducción a la Discapacidad Visual	50
2.2	Definición de Discapacidad Visual	51
2.3	Discapacidad Visual en Chile	52
2.4	Discapacidad Visual y Prevalencia Etaria	56
2.5	Adultos con Discapacidad Visual	57
2.6	Discapacidad Visual e Inserción Laboral	58
3.	Inserción Laboral	59
3.1	Marco Legal y Legislativo	59
3.2	El Trabajo	63
3.3	Inserción Laboral	64
3.3.1	¿Qué es la Inserción Laboral?	65
3.3.2	Programas de Inserción Laboral	66
3.3.3	Oferta Laboral para Adultos con Discapacidad Visual	71
3.4	Contexto Laboral: <i>Call Center</i>	72
3.4.1	Tipos de <i>Call Center</i> en Chile	74
3.4.2	Inserción Laboral en los <i>Call Center</i> de la comuna de Santiago	76
3.4.3	Adecuaciones al Contexto Laboral de los <i>Call Center</i>	80

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN83

1. Paradigma de la Investigación	83
2. Enfoque de la Investigación	83
3. Carácter de la Investigación	84
4. Diseño de la Investigación	84
5. Operacionalización de la Variable	85
6. Universo	88
7. Población.....	88
8. Muestra	89
9. Contexto de Estudio	94
10. Técnicas de Estudio	95
11. Instrumento de Investigación	96
11.1 Pauta de Observación	96
11.2 Validación del Instrumento	97
11.3 Aplicación del Instrumento	98
11.4 Análisis de Datos Obtenidos	99
12. Dimensión Ética de la Investigación	100

CAPÍTULO IV. RESULTADOS102

1. Componente Conductual	102
2. Componente Social	128
3. Tabla de resultados de la utilización de las habilidades sociales por persona	131
4. Tabla de porcentajes por sub-dimensión	135
5. Tabla de porcentajes por habilidad	139

CAPÍTULO V. ANÁLISIS	149
1. Indicadores	149
2. Sub-dimensión 2: Elementos y Estilos de la Comunicación	157
3. Sub-dimensión 1: Tipos de Comunicación	164
4. Dimensión: Componentes de la Comunicación	167
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	172
BIBLIOGRAFÍA	184
ANEXOS	189
1. Anexo N°1: Validación del Instrumento	189
2. Anexo N°2: Instrumento de Investigación	193
3. Anexo N°3: Autorizaciones de <i>Call Center</i>	198
4. Anexo N°4: Glosario de Diagnósticos de Estudios de Caso	204

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

GRÁFICOS

Gráfico N°1: “Discapacidades en Chile”	53
Gráfico N°2: “Motivos de origen de la Discapacidad Visual en Chile”	54
Gráfico N°3: “Discapacidad Visual en hombres y mujeres”	55
Gráfico N°4: “Rango etario de Discapacidad Visual en Chile”	56
Gráfico N°5: “Nivel educacional de las personas con Discapacidad Visual”	57
Gráfico N°6: “Inserción Laboral”	64
Gráfico N°7: “Discurso 1ª Habilidad”	103
Gráfico N°8: “Discurso 2ª Habilidad”	103
Gráfico N°9: “Discurso 3ª Habilidad”	104
Gráfico N°10: “Diálogo 1ª Habilidad”	105
Gráfico N°11: “Diálogo 2ª Habilidad”	105
Gráfico N°12: “Diálogo 3ª Habilidad”	106
Gráfico N°13: “Entrevista 1ª Habilidad”	107
Gráfico N°14: “Entrevista 2ª Habilidad”	108
Gráfico N°15: “Entrevista 3ª Habilidad”	108
Gráfico N°16: “Escrito 1ª Habilidad”	109
Gráfico N°17: “Escrito 2ª Habilidad”	110
Gráfico N°18: “Escrito 3ª Habilidad”	110
Gráfico N°19: “Tono 1ª Habilidad”	111
Gráfico N°20: “Tono 2ª Habilidad”	112
Gráfico N°21: “Tono 3ª Habilidad”	112
Gráfico N°22: “Ritmo 1ª Habilidad”	113
Gráfico N°23: “Ritmo 2ª Habilidad”	114
Gráfico N°24: “Ritmo 3ª Habilidad”	114
Gráfico N°25: “Volumen 1ª Habilidad”	115
Gráfico N°26: “Volumen 2ª Habilidad”	116
Gráfico N°27: “Volumen 3ª Habilidad”	116
Gráfico N°28: “Silencios 1ª Habilidad”	117

Gráfico N°29: “Silencios 2ª Habilidad”	118
Gráfico N°30: “Silencios 3ª Habilidad”	118
Gráfico N°31: “Timbre 1ª Habilidad”	119
Gráfico N°32: “Timbre 2ª Habilidad”	119
Gráfico N°33: “Expresión Facial 1ª Habilidad”	120
Gráfico N°34: “Expresión Facial 2ª Habilidad”	121
Gráfico N°35: “Miradas 1ª Habilidad”	122
Gráfico N°36: “Miradas 2ª Habilidad”	122
Gráfico N°37: “Miradas 3ª Habilidad”	123
Gráfico N°38: “Postura 1ª Habilidad”	124
Gráfico N°39: “Postura 2ª Habilidad”	124
Gráfico N°40: “Gestos 1ª Habilidad”	125
Gráfico N°41: “Gestos 2ª Habilidad”	126
Gráfico N°42: “Espacio Personal 1ª Habilidad”	126
Gráfico N°43: “Espacio Personal 2ª Habilidad”	127
Gráfico N°44: “Estilo Agresivo 1ª Habilidad”	128
Gráfico N°45: “Estilo Agresivo 2ª Habilidad”	129
Gráfico N°46: “Estilo Agresivo 3ª Habilidad”	129
Gráfico N°47: “Estilo Manipulador 1ª Habilidad”	130
Gráfico N°48: “Estilo Manipulador 2ª Habilidad”	131
Gráfico N°49: “Estilo Manipulador 3ª Habilidad”	131
Gráfico N°50: “Estilo Pasivo 1ª Habilidad”	132
Gráfico N°51: “Estilo Pasivo 2ª Habilidad”	133
Gráfico N°52: “Estilo Pasivo 3ª Habilidad”	133
Gráfico N°53: “Estilo Asertivo 1ª Habilidad”	134
Gráfico N°54: “Estilo Asertivo 2ª Habilidad”	135
Gráfico N°55: “Estilo Asertivo 3ª Habilidad”	135
Gráfico N°56: “Habilidades Sociales utilizadas sobre un 90%”	145
Gráfico N°57: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Discurso”	149
Gráfico N°58: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Diálogo”	150
Gráfico N°59: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Entrevista” ...	151

Gráfico N°60: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Tono”	153
Gráfico N°61: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Ritmo”	154
Gráfico N°62: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Silencios”	155
Gráfico N°63: “Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Timbre”	155
Gráfico N°64: “Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Oral”	157
Gráfico N°65: “Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Escrito”	158
Gráfico N°66: “Análisis de resultados en relación a la Sub-dimensión Paralingüística”	159
Gráfico N°67: “Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Kinésica”	160
Gráfico N°68: “Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Proxémica” ..	161
Gráfico N°69: “Análisis de resultados en relación al Estilo Asertivo”	162
Gráfico N°70: “Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Comunicación Verbal”	164
Gráfico N°71: “Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Comunicación no Verbal”	165
Gráfico N°72: “Análisis de resultados en relación a Componente Conductual”	167
Gráfico N°73: “Utilización de las Habilidades Sociales dentro de la Sub-dimensión Comunicación Verbal”	168
Gráfico N°74: “Utilización de las Habilidades Sociales dentro de la Sub-dimensión Comunicación no Verbal”	169
Gráfico N°75: “Análisis de resultados en relación a Componente Social”	170

TABLAS

Tabla N°1: “Factores de la Comunicación no Verbal”	39
Tabla N°2: “Las etapas del desarrollo de Erickson”	46
Tabla N°3: “Operacionalización de la variable Habilidades Sociales”	82
Tabla N°4: “Resultados de la utilización de las Habilidades Sociales por persona”	137
Tabla N°5: “Tabla de porcentajes por Sub-dimensión”	141
Tabla N°6: “Habilidades Sociales superiores al 90%”	147

CUADROS

Cuadro N°1: “Detalles de los Estudios de Caso en la Investigación”	90
Cuadro N°2: “Resumen de los datos obtenidos de los Estudios de Caso”	83

RESUMEN

La presente investigación tiene como fin analizar las habilidades sociales del componente conductual y social más utilizadas por los adultos con discapacidad visual pertenecientes a los *call center* de la comuna de Santiago.

Este estudio se sustenta bajo el paradigma positivista siendo de tipo no experimental, de diseño transeccional, descriptivo. Posee una muestra no probabilística en donde se observaron a 28 adultos con discapacidad visual, los cuales actualmente trabajan en distintos *call center* de la comuna de Santiago. El grupo escogido pertenece a un subgrupo de la población lo que va en directa concordancia con los requerimientos exigidos para la realización de esta investigación.

El desarrollo y recolección de datos se realizó mediante estudio de casos lo que permitió la construcción de un análisis de datos acorde a los objetivos planteados en esta investigación.

El instrumento utilizado para la obtención de datos fue una pauta de observación estructurada, en la cual se evaluaron 49 habilidades sociales esenciales que debe ejecutar un adulto con discapacidad visual para poder insertarse laboralmente en cualquier contexto cultural, social, etc.

Al concluir esta investigación se presentaron los resultados de las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con discapacidad visual que trabajan en los distintos *call center* de la comuna de Santiago. Una vez finalizada esta investigación se corrobora la importancia de la utilización de las habilidades sociales dentro de un puesto de trabajo, ya que estas no sólo permiten lograr una interacción sino que además son un factor importante en la inserción de personas con discapacidad visual.

ABSTRAC

The following research has as objective analyze the social skills of the behavioral and social component more used by adults with impaired vision members of call-centers of Santiago.

The research has a positivist paradigm, besides it has a sort of no-experimental, transectional design, and descriptive methodology. It has non-probabilistic sample, wherefore, it observed to 28 adults with impaired vision that currently work at call-centers.

The instrument used for gathering the information was a observation guideline which evaluated 49 social skills that facilitate the employability in disabled people.

Finally, it identifies the most used social skills by adults with impaired vision in a labour context, it allows corroborate the importance and the use of these skills in integration of these people.

INTRODUCCIÓN

Día a día, el ser humano debe establecer una interacción cotidiana con las personas que se desenvuelven en su entorno. Para ello, necesita utilizar estrategias y habilidades comunicativas de manera que puedan recoger la información que necesiten del entorno y así poder establecer una comunicación efectiva en el contexto en donde se encuentren.

Este proceso necesita el uso de las habilidades sociales, que se encargan de realizar un trabajo facilitador para establecer una interacción entre dos o más personas. Para las personas con discapacidad visual, se desconoce cuáles son las habilidades sociales que emplean para su desenvolvimiento social y como éstas ayudan a su inserción laboral. Es por ello que el objetivo de este estudio se centra en poder analizar las habilidades sociales de los componentes conductuales y sociales más utilizadas en las personas con discapacidad visual en el contexto laboral de los *call center* de la comuna de Santiago.

La importancia del trabajo para estos adultos, radica en que corresponde al proceso culmine del proceso de rehabilitación para la inclusión social, de manera que a través de esto los adultos con discapacidad visual puedan lograr una satisfacción personal, familiar y social.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se destaca la importancia que tiene el poder investigar sobre la utilización de las habilidades sociales en un contexto específico de trabajo, ya que existe un desconocimiento sobre esta realidad, de manera que a través de este proceso se logre evidenciar cómo los adultos con discapacidad visual logran desenvolverse en su entorno de trabajo a través de la utilización de las habilidades.

Esta investigación se encuentra ordenada a través de capítulos, entre los cuales se pueden especificar los siguientes:

- Capítulo I: En este capítulo, se realiza una revisión de la problemática de la investigación y cómo surge el tema a investigar. También se especifica la pregunta de investigación, cuáles serán los objetivos a desarrollar, la delimitación y justificación de la investigación y finalmente las hipótesis del estudio.

- Capítulo II: Se hace referencia al marco conceptual de la investigación, las principales características que engloba la temática centrada en el estudio de las habilidades sociales, además de nombrar las principales características de la población de adultos que poseen discapacidad visual, a través de un contexto específico de trabajo que son los *call center*.
- Capítulo III: Dentro de este capítulo se encuentra la metodología. En ella se especifica desde lo más general a lo más particular. En primera instancia se menciona el paradigma a utilizar, el enfoque que se le dará y cuál será el carácter de la investigación. Luego se dará paso a especificar cuál es el diseño de la muestra y por qué se eligió en relación al universo de adultos con discapacidad visual. Para finalizar, se explica la técnica de estudio, la dimensión ética, el instrumento y su validación, la aplicación del instrumento y el proceso para obtener los datos.
- Capítulo IV: Este capítulo contempla los resultados de la investigación. En ellos se presentan una muestra gráfica donde se detallan todas las conductas observadas en los adultos con discapacidad visual. Los resultados se encuentran ordenados según las dimensiones abordadas.
- Capítulo V: En este capítulo se presenta el análisis de la investigación, expresada a través de gráficos de tipo porcentual, relacionadas con las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago. El análisis contempla una reflexión de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a lo investigado de acuerdo al marco teórico de este estudio.

- Capítulo VI: Corresponde a las conclusiones y sugerencias de la investigación. Aquí, se da respuesta a las hipótesis y pregunta de investigación, el impacto que trajo el presente estudio, junto con las sugerencias de lo trabajado y las limitaciones que trajeron el desarrollo de este proceso investigativo.

Finalmente se adjuntan los anexos de la investigación, los cuales integran las pautas de observación, las autorizaciones de los *call center* visitados y la validación del instrumento.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Presentación del Problema

A nivel nacional, del total de la población que posee discapacidad, la mayoría corresponde a la discapacidad visual, situación que expone una de las últimas encuestas en relación a esta temática (CASEN, 2009¹). Esta encuesta también nos da a conocer sobre la distribución etaria de las personas con discapacidad visual, de las cuales existe una considerable prevalencia de personas adultas en donde el 37% de la población se concentra en personas de las edades de 46 a 65 años.

Los adultos con discapacidad visual, para lograr un desarrollo adecuado, deben comenzar un proceso de rehabilitación de una manera integral. La rehabilitación para esta población, posibilita que puedan buscar nuevamente su máxima autonomía personal, pudiendo desenvolverse óptimamente en el entorno. La finalidad del proceso de rehabilitación es que los adultos con discapacidad visual, puedan llegar al punto más alto de la inclusión, el cual corresponde a la inserción laboral, comenzando en primera instancia con la aceptación de su condición de discapacidad, luego con la aceptación del entorno familiar y finalmente la convivencia en la cotidianidad con los otros.

Luego de haber realizado el proceso de rehabilitación, los adultos ya insertados en sus puestos de trabajo, deben someterse a las mismas condiciones de exigencia igual que todos sus compañeros, es decir, deben poner en práctica todas las habilidades y competencias aprendidas dentro del proceso rehabilitador, siendo una de las más importantes las habilidades sociales, las cuales permiten a los adultos con discapacidad visual poder interactuar y relacionarse con el entorno laboral de manera eficaz y pertinente al contexto en el cual se encuentre, adecuándose y acomodándose a los desafíos que se enfrentan.

¹ CASEN 2009: Encuesta de la caracterización socioeconómica nacional. Apartado de Discapacidad. En la presente investigación, todos los resultados expuestos de esta encuesta, corresponden a este apartado.

Es por lo antes mencionado, que las habilidades sociales que posee un adulto con discapacidad visual, presentan diferentes dificultades al momento de insertarse laboralmente en un lugar de trabajo, ya sea por la aceptación o rechazo que pueda causar en sus compañeros, el éxito que pueda obtener laboralmente y sus principales dificultades o facilitadores en el desempeño de quehaceres y labores.

De acuerdo a la inserción laboral se hace necesario reflexionar que en la actualidad existen distintos puestos de trabajos en donde se pueden desenvolver las personas con discapacidad visual, sin embargo existe una prevalencia del puesto de trabajo de *call center*, situando el mayor porcentaje de personas que se insertan en esta área laboral. Esto se debe a que el puesto de trabajo presenta una mayor facilidad para ejecutar las adecuaciones acordes a las necesidades de sus trabajadores.

En relación a esta temática, si bien existe una adecuación al puesto de trabajo, se desconoce la realidad de los adultos insertados en relación a la interacción con el entorno y con sus compañeros de trabajos.

Dado lo expuesto anteriormente, se hace necesario poder dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las habilidades sociales del componente conductual y social más utilizadas por los adultos con discapacidad visual, perteneciente a los *call center* de la comuna de Santiago?

Debido al desconocimiento en relación a la información sobre esta realidad, es que esta investigación resulta fundamental para el estudio del desenvolvimiento social en adultos con discapacidad visual. Desde una perspectiva práctica, se pretende dar una mirada concreta en relación a la utilización de las habilidades sociales dentro del contexto laboral de los *call center*, y como éstas ayudan al desenvolvimiento social, autonomía e independencia de las personas con discapacidad visual; junto con aportar información en relación a la educación del adulto y el rol de los educadores diferenciales especialistas en problemas de la visión.

1.2. Delimitación del Problema

La problemática del presente estudio se sustenta en la utilización de las habilidades sociales, que se definen como las conductas que emite una persona en un contexto interpersonal mediante el cual logra expresar sus sentimientos, emociones, deseos, opiniones o derechos, pero de una forma adecuada a la situación en que se encuentre. Para esto es fundamental respetar las conductas de los demás evitando generar algún tipo de problema (Caballo, 1991).

Considerando lo anteriormente expuesto, la delimitación del problema de la investigación radica en el desconocimiento sobre la utilización de las habilidades sociales del componente conductual y social en los adultos con discapacidad visual en el contexto laboral de los *call center*.

Actualmente existe una inexperiencia sobre cómo las personas con discapacidad visual, logran desenvolverse en el entorno a través de la ejecución de conductas socialmente habilidosas, pero además también es de interés el poder conocer de que manera pueden utilizarlas en sus diversas relaciones interpersonales, en donde no se ha logrado determinar qué estilo de comunicación utilizan los adultos para poder interactuar con las personas en su entorno. De esta manera se hace necesario poder evidenciar tanto las conductas hábiles que puedan utilizar (componente conductual), como también qué estrategias sociales utilizan para lograr expresar sus sentimientos y emociones en el entorno laboral en donde se encuentren (componente social).

En relación a lo expuesto, se puede destacar que el mayor proceso para llegar a la inclusión, es la inserción laboral, ya que corresponde a la máxima satisfacción personal, profesional y familiar, sin embargo, resulta de gran dificultad para las personas con discapacidad visual, el poder desenvolverse hábilmente en un contexto específico laboral (*call center*), lo que hace que se haga más dificultoso el llegar a una verdadera inclusión social. De acuerdo a esto, se hace necesario destacar la gran importancia que tiene la utilización de las habilidades sociales para estos adultos en un contexto laboral, de manera que se pueda potenciar el desarrollo integral de estos y ayudar a una futura inclusión laboral y social.

1.3. Justificación del Problema

En la actualidad, la población que posee discapacidad visual corresponde a un rango de características variadas, encontrándose personas de diferente sexo, edades, y realidades. Muchas de estas personas nacen con esta condición, o por el contrario pueden adquirirla debido a algún accidente, enfermedad etc, haciéndose necesario el propiciar instancias de formación tanto colectiva como personal. Sin embargo la educación formal, no apunta a un sistema integral de educación, ya que no contempla de manera significativa, en el desenvolvimiento social y la utilización de las habilidades sociales de las personas y aún más de los adultos ciegos.

Debido al desconocimiento y poca profundización en la educación de adultos con discapacidad visual, relacionada con el área laboral, surge la problemática sobre cuáles son las habilidades sociales que más utilizan para desenvolverse en sus puestos de trabajo.

En relación al puesto de trabajo, es fundamental señalar que en Chile a la fecha se han insertado laboralmente cerca de 800 personas con discapacidad visual en distintos puestos de trabajo. De ellas, 700 han sido insertadas en puestos de trabajos de *call center*, lo que otorga una gran relevancia a este contexto específico de trabajo. En el transcurso del año 2012 el proyecto ÁGORA insertó en distintos *call center* de la comuna de Santiago a 84 personas con discapacidad visual.

Si bien las personas que poseen discapacidad visual logran insertarse laboralmente, se desconoce el uso de las habilidades sociales y cuáles predominan en sus conductas, entendiéndose que son de principal importancia el poder interactuar con los otros y así poder formar lazos de construcción y comunicación.

Al mismo tiempo resulta importante crear precedentes acerca de la temática, queriendo dar una mirada concreta a la relación del desenvolvimiento social, autonomía e independencia que se adquiere a través de la utilización de las habilidades sociales dentro de un contexto laboral.

Junto con lo mencionado anteriormente, se busca aportar información específica de las habilidades sociales y el rol de los educadoras diferenciales, especialistas en problemas de la visión, en relación a la educación de los adultos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

- Analizar las habilidades sociales del componente conductual y social más utilizadas por los adultos con discapacidad visual, pertenecientes a los *call center* de la comuna de Santiago.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar las habilidades sociales de tipo conductual que utilizan los adultos con discapacidad visual, pertenecientes al grupo de estudio.
- Identificar las habilidades sociales de tipo social que utilizan los adultos con discapacidad visual, pertenecientes al grupo de estudio.

1.5. Hipótesis

1.5.1 La habilidad social del componente conductual que utilizan más los adultos con discapacidad visual es la comunicación verbal de tipo oral.

1.5.2 La habilidad social del componente social que utilizan más los adultos con discapacidad visual en las relaciones interpersonales es el estilo pasivo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

1. HABILIDADES SOCIALES

1.1 . Introducción a las Habilidades Sociales

Día a día el ser humano, al ser un ser social, debe relacionarse con las demás personas que se encuentran en su entorno. La persona al momento de relacionarse con su entorno, debe desarrollar la capacidad para desenvolverse con otros individuos en una sociedad, eso es lo que se conoce como *habilidades sociales*. Estas se relacionan con las conductas que ejecutan para establecerse y comunicarse en un entorno y contexto social determinado.

Hoy, a pesar de las diversas investigaciones que se han realizado en esta temática, con un gran auge e importancia sobre el impacto que tiene en las personas, no existe una definición aceptada y particular que ayude a categorizar a las habilidades sociales, ya que tienen un componente personal que no es posible desconocer. Wilkinson y Canter (1885), citados por Rojas, manifiestan que “el individuo trae también a la situación sus propias actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción” (Rojas, 2010), no obstante, todos parecen conocer a lo que se refieren las habilidades sociales de forma intuitiva, aplicándolas en el contexto en donde se encuentren.

Una habilidad social, debe considerarse dentro de un marco cultural en particular, y de acuerdo a esto, los modelos o esquemas de comunicación, varían considerablemente entre distintas culturas, lo que dependerá de factores como la edad, sexo, nivel socioeconómico, educación, entre otros, además del grado de efectividad de la habilidad que se utiliza. Sin embargo, es necesario comprender que una habilidad social puede ser apropiada en un contexto, pero a la vez inapropiada en otro, lo que genera una gran dificultad al momento de la evaluación o Aprendizaje de estas habilidades sociales.

1.2.Evolución de las Habilidades Sociales

Desde hace ya mucho tiempo atrás, diversos investigadores se han mostrado interesados en conocer más sobre el comportamiento humano, y para ello han decidido determinar a qué se refieren las habilidades sociales. De acuerdo a esto, existen diversas raíces y fuentes que han determinado este concepto, sin embargo Caballo cita a diversos autores como Wolpe (1958), Alberti y Emmons (1970), R. Eisler M. Hersen, R.M. Mc Fall, A. Goldstein, Zigler y Phillips (1960, 1961), Col (1985), quienes se enmarcan dentro de las tres principales fuentes del estudio científico y sistemático del tema (Caballo, 1993). La primera fuente, reconocida como una de las más importantes la realiza Salter (1949), denominada “Terapia de reflejos condicionados”, fue un trabajo inspirado en Pavlov², por sus resultados sobre la actividad nerviosa superior. Esta terapia se relaciona con la respuesta que produce un reflejo condicionado (aprendido), producto de la experimentación de la unión de un estímulo incondicionado (innato) y un estímulo neutro.

Posteriormente este trabajo fue complementado por Wolpe (1958), quién fue el primer autor en utilizar el término “*asertivo*”, finalmente fueron Alberti y Emmons (1970), quienes publicaron un libro denominado “Estás en tu derecho”, dedicado exclusivamente a la temática de asertividad. Luego otros autores como R. Eisler, M. Hersen, R.M. Mc Fall y A. Goldstein, aportaron durante los primeros años de la década de los 70 al desarrollo del campo de las habilidades sociales, elaborando programas de aprendizaje para reducir el déficit de las habilidades sociales.

En *relación* a la segunda fuente, la componen los trabajos de Zigler y Phillips (1960, 1961) relacionado con la “*competencia social*”. Los autores realizaron un trabajo con adultos institucionalizados, y dentro de las evidencias se encontraron que cuando mayor es la competencia social previa a los pacientes que son internos en un hospital, será menor su estadía en el recinto y también menores las recaídas que puedan tener, es decir que mientras más competencia social tenga el paciente antes de internarse, mejor será su progreso para la recuperación por sobre el diagnóstico psiquiátrico o el tipo de tratamiento recibido en el hospital.

² Iván Petrovich Pavlov (1849-1936). Fisiólogo Ruso exponente del Conductismo.

Un tercer término denominado como “Terapia de aprendizaje estructural”, según Caballo, no es necesario profundizar más en el ya que sólo es utilizado por un investigador y sus colaboradores (Goldstein y Col, 1985).

De acuerdo a lo anterior mencionado, se hace necesario destacar que de esta evolución histórica, salen a luz 3 conceptos importantes a señalar que según los distintos investigadores mencionados, son los que se deberían considerar para hablar de la temática investigada: habilidad social, conducta asertiva y competencia social; sin embargo, debido a su mayor implantación, consolidación y también para efectos de ésta investigación, se emplea y determina el término de “habilidades sociales”, ya que como señala Caballo, muchos autores consideran que el concepto de “asertividad” debe ser eliminado, lo mismo para “competencia social”, que se quería considerar como un sinónimo de habilidad social, sin embargo, también plantean que son de aspectos diferentes, por lo que han querido separarlos. Por ende, el trabajo investigativo que se verá a continuación se encontrará enmarcado bajo el concepto de habilidades sociales.

1.3. Definición y Conceptos de las Habilidades Sociales

En relación a como se puede definir o conceptualizar el término de habilidades sociales, se delimita una gran complejidad, ya que se han dado muchas definiciones, no llegando a algún acuerdo explícito sobre lo que constituye a una conducta socialmente habilidosa.

Entre las definiciones más importantes para determinar lo que es una habilidad social se destacan:

- ❖ *“La capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás” (Libet, 1973).*
- ❖ *“La conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente*

sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás” (Alberti, 1978).

- ❖ *“Un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo” (Hargie y Saunders, 1981, citado por Caballo, 1993: 5-6)*

Hoy, de acuerdo a lo analizado, la definición de mayor aceptación es la que presenta Caballo, que señala que las habilidades sociales corresponden al *"Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas"* (Caballo, 1991:6).

El término *“habilidad”* se utiliza para indicar que estas conductas no son características de una personalidad específica, sino que son comportamientos adquiridos y aprendidos. Las habilidades sociales son adquiridas a través de diferentes situaciones sociales, donde se utiliza la observación, imitación e información que entrega el entorno en diversas situaciones, siempre considerando el contexto social y cultural en el que se encuentran inmersas. Además, son comportamientos de carácter complejo, verbal y no verbal, en donde las personas influyen en las diversas interacciones, obteniendo respuestas favorables o no.

Por tanto la habilidad social:

- ❖ Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables circunstanciales, es decir, la probabilidad de que se de una conducta habilidosa en cualquier situación en particular, está determinada por factores ambientales, personales y por la interacción entre ambos.
- ❖ Es una característica de la conducta, en tanto que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuación aprendidas.
- ❖ Es una característica específica de la persona y de la situación, y no universal. No puede haber una manera correcta de comportamiento universal, si no una serie de

enfoques diferentes que pueden variar de acuerdo con el individuo y con la situación a la que se enfrenta. De esta manera, dos personas pueden comportarse de un modo totalmente distinto en una misma situación o la misma persona actuar de manera diferente en dos situaciones similares, y ser consideradas dichas respuestas en el mismo grado de habilidad social.

- ❖ Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- ❖ Es una característica de la conducta socialmente efectiva, no dañina.

En conclusión, se considerará una conducta socialmente habilidosa, a un resultado de un conjunto de conductas. El procedimiento se realiza con una recepción correcta de estímulos interpersonales relevantes y continúa con el procesamiento flexible de éstos estímulos. Luego, los estímulos generarán y evaluarán las posibles respuestas para poder seleccionar la mejor y finalmente concluir con la expresión adecuada de la opción escogida (Solano, 2008:101). Para la ejecución de este proceso en donde se ponen en práctica las habilidades sociales, se necesitan de distintos componentes para ser utilizadas. Dentro de éstas se encuentran los componentes cognitivos, conductuales, fisiológicos y sociales, quienes a su vez se enmarcan dentro de la comunicación y el lenguaje para ser empleados, lo que será tratado en detalle a continuación.

1.4. Componentes de las Habilidades Sociales

Ya conociendo que las habilidades sociales forman parte de un conjunto de conductas, es importante considerar que esta ejecución, sólo puede lograrse a través de la comunicación. El proceso comunicativo involucra la interacción de un ser vivo con otro, con la finalidad de transmitir información determinada.

Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto” (Definicion.de, 2012). Relacionando este concepto a las habilidades sociales se puede concluir que como éstas conductas sociales corresponden a una capacidad de respuesta, deben estar sometidas a un proceso comunicativo, de manera que así se puedan llevar a la práctica logrando un óptimo desenvolvimiento social. Para generar esta comunicación, las personas deben utilizar un instrumento de comunicación esencial, correspondiente al lenguaje.

Según lo que expone Jean Piaget³, el lenguaje no se puede dar sin la interacción con el entorno y la conexión con el medio, enfatizando de manera principal que es un proceso creador y no de repetición. Por lo que es de suma importancia que para el desarrollo de conductas, como lo son las habilidades sociales, se pueda poner en práctica la interacción con las demás personas, en diferentes contextos y circunstancias.

Considerando la dificultad para comprender todo lo que involucran las habilidades sociales, resulta de mayor complejidad aún, el aplicarlas o poder evaluarlas, sin embargo, con el fin de poder facilitar su análisis, existen divisiones para categorizarlas. Debido a esto existen dos niveles de clasificación, el nivel molar y el molecular.

³ Jean Piaget (1896 - 1980) Suizo psicólogo del desarrollo y fisiólogo conocido por sus epistemológicos estudios con niños. Creó la teoría del desarrollo cognitivo.

En *nivel molar*, corresponde a los tipos de habilidades generales, como por ejemplo la defensa de los derechos humanos, la habilidad heterosocial, etc. Este enfoque intenta realizar evaluaciones objetivas, por lo mismo, su fiabilidad es más baja que las evaluaciones moleculares, ya que no se especifica lo que el sujeto está haciendo bien o mal.

En cuanto al *nivel molecular*, resultan ser las habilidades específicas y determinadas, como por ejemplo el contacto ocular, el volumen o timbre de la voz, la postura o proximidad, etc. Este enfoque, está directamente relacionado con el modelo conductual de la habilidad social.

Es necesario considerar que varios componentes moleculares forman una determinada conducta molar. De acuerdo a este análisis a continuación se exponen cuatro tipos de componentes que conforman a una habilidad social, estos son los cognitivos, conductuales, fisiológicos y sociales. Es importante señalar, que para la presente investigación, se profundizará en los elementos o componentes que puedan ser observables dentro del proceso investigativo.

1.4.1. Componentes Conductuales, Sociales, Cognitivos y Fisiológicos

Las habilidades sociales, requieren realizar diversas combinaciones entre los componentes cognitivos, fisiológicos, conductuales y sociales. Este proceso debe adaptarse tanto a la persona que las realiza como también al contexto en donde se produce la interacción comunicativa.

Dentro de las habilidades sociales, se ponen en práctica los siguientes componentes:

1.4.1.1. Componentes Conductuales

Los componentes conductuales, corresponden a las conductas que se pueden observar directamente durante el proceso de comunicación y a través de la ejecución de las habilidades sociales. Este proceso involucra lo que dice la persona (componente verbal), el cómo lo dice (componente paralingüístico), y lo que realiza o hace al decirlo (componente no verbal). En relación a esto se desprenden:

a) Elementos Verbales:

Los elementos verbales, forman parte de la comunicación, que es transmitida a través del lenguaje hablado o escrito.

Es importante considerar que la comunicación oral, debe contemplar a un emisor, quien se encarga de informar o transmitir un mensaje, y a la vez de esta acción se debe recibir una respuesta o reacción, que es emitida por un receptor, quien responde a la información recibida. Dentro de este tipo de comunicación, se consideran según Foundation McGraw-Hill, (2012):

- Discurso: Consiste en la presentación ordenada y correcta por parte de un expositor de sus ideas, pensamientos o conocimientos sobre un tema determinado. Su finalidad es tratar de informar o convencer a otras personas, así como también cuestionar otras ideas sobre el mismo tema.
- Diálogo: El diálogo puede evidenciarse en distintos contextos como en un debate, una conversación cotidiana, en una mesa redonda etc. Corresponde a la comunicación oral básica entre dos o más personas. Para que un diálogo pueda hacerse efectivo debe contemplar:
 - La presencia de dos o más interlocutores.
 - Una alternancia en las réplicas.
 - Un intercambio de información.
 - Una forma lingüística específica o idioma común para ambos interlocutores.
 - Cohesión y coherencia en las exposiciones.

- Entrevista: Corresponde a una entrevista, a la comunicación en donde el entrevistador pregunta al entrevistado con el fin de recabar su opinión sobre un tema de interés general o de obtener información personal o privada.

En relación a la comunicación escrita, a diferencia de la oral, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. Por otro lado, este tipo de comunicación aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica con respecto a la comunicación oral entre dos o más individuos.

b) Elementos No verbales:

En relación a los elementos no verbales, se puede decir que corresponden al lenguaje complementario de las palabras que contemplan a los gestos, las posturas, las miradas etc. que las personas utilizan para comunicarse. (Foundation McGraww-Hill, 2012) menciona que existen 3 partes de lo que se considera como la comunicación no verbal.

- La formada por los gestos, las manos, posturas y miradas, entre otros.
- El tono de la voz, la velocidad al hablar etc.
- La distancia personal que las personas necesitan para sentirse seguros. Esto dependerá de los interlocutores y las circunstancias en las que se mueven.

Según la misma fuente, la importancia de la comunicación no verbal en las personas es de gran magnitud, ya que se considera que en una comunicación cara a cara, el componente verbal tiene un peso de un 35% aproximadamente, mientras que el componente no verbal se impone con un 65% de prevalencia durante la interacción.

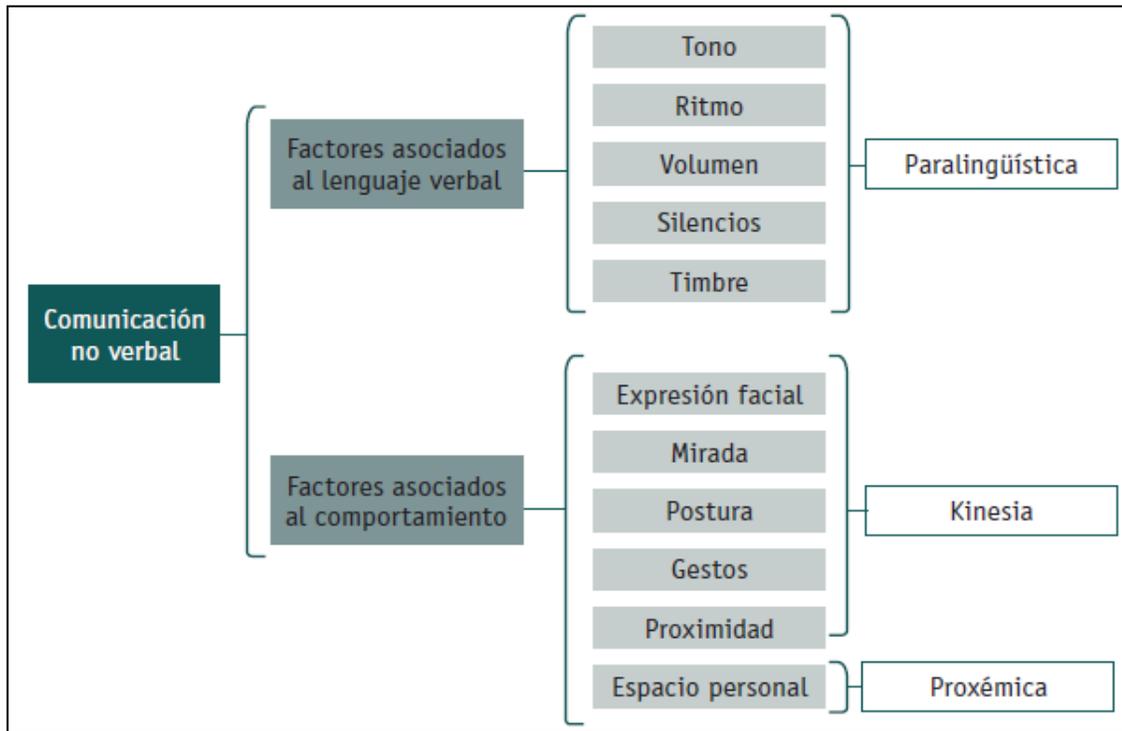
Dentro de este proceso, se encuentran factores asociados al lenguaje no verbal correspondiente a: la paralingüística, la kinésica y la proxémica:

- Paralingüística: Se encarga de estudiar los procesos no semánticos del lenguaje. Dentro de éstos se encuentran:
 - Tono: Elemento que en comunicación relaciona sentimientos y su expresión con las palabras.
 - Ritmo: Expresa la fluidez verbal con la que se manifiesta una persona.
 - Volumen: Es la intensidad con la que se habla.
 - Silencios: Corresponden a las pausas que se realizan en la comunicación verbal.
 - Timbre: Es el registro o “sello” que permite distinguir a una persona de otra. (Foundation McGraw-Hill, 2012).

- Kinésica: Se preocupa de estudiar el significado de los movimientos que realiza el ser humano, entre éstos se encuentran:
 - Expresión facial: Se considera la información que transmite a través de la expresión del rostro.
 - Mirada: Información transmitida a través de la expresión de los ojos.
 - Postura: Posiciones del cuerpo que acompañan a la comunicación verbal.
 - Gestos: Estímulos visuales que se envían a la persona con la que se habla.
 - Proximidad: Corresponde al análisis del espacio que rodea a las personas en su comunicación con las demás.

- Proxémica: Ésta área realiza un análisis sobre el espacio personal o espacio que circunda entre las personas. Aquí se encuentra:
 - Espacio personal: Se encarga de estudiar el espacio y la distancia que guardan las personas al comunicarse verbalmente.

Foundation McGraw-Hill, (2012), expone un tabla que refleja todos los factores de la comunicación no verbal que se necesita para la ejecución de las habilidades sociales que fueron mencionados anteriormente.

Tabla 1: Factores de la comunicación no verbal.

Fuente: *Foundation McGraw-Hill, 2012: 75.*

1.4.1.2. Componentes Sociales

El componente social, juega un rol determinante dentro de la temática de las habilidades sociales, ya que forma parte del proceso en donde se pueden ejecutar, de acuerdo al contexto y a las personas que realizan la interacción. Dentro de este trabajo, nace el término de las *relaciones interpersonales*, que consisten en la “*interacción recíproca entre dos o más personas*” (Alzina, 2003: 7).

Un estudio realizado en la Universidad del País Vasco, relacionado con las relaciones interpersonales, menciona que hoy se habla de “*estilos*” de relación, ya que se ha descubierto que en las relaciones humanas, cada persona cambia sus estilos para relacionarse o presenta una identidad o sello particular para hacerlo, lo que está determinado por la personalidad de cada uno y las conductas que puedan adquirir o

aprender, durante los procesos de desenvolvimiento social (Universidad del País del Vasco , 2012).

Considerando la importancia de las relaciones interpersonales, de acuerdo a lo expuesto anteriormente es necesario señalar que el proceso de las habilidades sociales, está sometido bajo un estilo de relación interpersonal. De acuerdo a esto, el mismo estudio expone distintos tipos de estilos o componentes de relaciones entre los que se encuentran:

- Estilo Agresivo: De acuerdo al estilo agresivo, siempre se priorizarán los sentimientos y pensamientos de la propia persona por sobre los demás. En este estilo, la persona se caracteriza por manifestar sus expresiones de manera agresiva, sin respetar a las demás personas con las que interactúa. Generalmente toma decisiones sin consultar a los demás, no logrando explicar bien su opinión.

Este tipo de estilo se puede observar a través de:

- Hablar constantemente sin escuchar a las personas con las que interactúa.
 - Utilización de un volumen de voz alto.
 - Mirada retadora o amenazante, ceño fruncido etc.
-
- Estilo Pasivo: Una persona que presenta un estilo pasivo, se caracteriza por dejar de lado sus propios derechos, considerando como prioridad el de los demás. Constantemente se encuentra tratando de no generar y no participar en conflictos, evitando pasar malos momentos. Dentro de este tipo de comportamiento, se pueden evidenciar expresiones de sumisión y autoculpabilización. Para una persona pasiva, siempre se tendrán en cuenta los sentimientos y pensamientos de los demás, por sobre los propios. Es de gran importancia considerar que dentro de un estilo pasivo, se pueden observar conductas tales como:
 - Pérdida del contacto ocular con el interlocutor.
 - Movimientos corporales nerviosos o inapropiados.
 - Volumen bajo de la voz.
 - Postura encerrada, tensa, encogida, brazos cerrados.
 - Empleo de muletillas, etc.

- Estilo Manipulador: Una persona que presente un estilo de relación manipulativo, se caracteriza por presentar ambigüedad en sus acciones, es decir, no mostrando de forma clara sus percepciones y opiniones, cuando se propone lograr algo, disfraza sus sentimientos y pensamientos. Generalmente en su interacción con sus interlocutores, utiliza como recurso para relacionarse, la adulación y la alabanza con un fin dominador. Muchas veces se contradice en su discurso, confundiendo a las personas y sus sentimientos, no logrando una consecuencia y coherencia con sus pensamientos.

- Estilo Asertivo: El estilo asertivo, corresponde a la forma de comunicación ideal que puede presentar una persona, debido a que presenta características como la autenticidad (capacidad de demostrar o manifestar correctamente los sentimientos y pensamientos propios), y la empatía, relacionada con el ponerse en el lugar del otro, lo que implica un trabajo de la persona en la práctica de transmitir cordialidad al interlocutor, evitar descalificaciones hacia él, no utilizando amenazas y chantajes, siendo una de las características más importantes, el no juzgar ni interpretar las ideas, como las únicas razonables.

En este estilo se tienen en consideración los sentimientos y pensamientos propios y también el de los demás. Las conductas asertivas posibles de observar pueden ser, entre las más importantes:

- Mantener un contacto ocular directo y la presencia de gestos firmes.
- Generar los mensajes en primera persona.
- Presentar una postura erecta.
- Emitir respuestas directas durante la interacción con el interlocutor, etc.

Como se ha evidenciado anteriormente, las relaciones interpersonales juegan un rol protagónico cuando se deben poner en práctica las habilidades sociales, es por esto que al momento de generar una interacción de dos o más personas en una conversación, se estará definiendo un estilo de relación por parte de cada interlocutor, lo que define la comunicación que se mantiene y el sello que se le otorga. (Universidad del País del Vasco, 2012).

1.4.1.3. Componentes Cognitivos

Los componentes cognitivos, se relacionan con todas las percepciones que se encuentran sobre el ambiente de comunicación. Entre éstos se destacan la percepción de formalidad, el ambiente cálido o acogedor, la distancia, entre otros.

También se encuentran variables cognitivas del individuo como las estrategias de codificación del procesamiento de la comunicación entre más personas, los valores subjetivos que puede tener de ciertos estímulos, etc.

1.4.1.4. Componentes Fisiológicos

En relación a los componente fisiológicos, (Caballo, 1993) menciona que a pesar del gran peso de investigaciones que hay sobre las habilidades sociales, son muy pocas las que se enfatizan en los componentes fisiológicos. Estos contemplarán a:

- Tasa cardíaca: Consiste en la detección indirecta de los cambios de volumen que tienen lugar en cada latido del corazón en los órganos periféricos.
- Presión sanguínea: La presión sanguínea es la fuerza que se aplica contra las paredes de las arterias cuando el corazón bombea la sangre al cuerpo.
- Flujo sanguíneo: Representa la afluencia de la sangre a un miembro, por efecto de las contracciones cardíacas.

Tanto el componente fisiológico como el cognitivo forman parte del trabajo que una persona necesita para realizar las habilidades sociales, sin embargo, hoy en día existen muy pocas investigaciones relacionadas con estos elementos, ya que corresponden a conductas que son de gran dificultad tanto para cualquier investigación, como para su evaluación.

A continuación se detallan las teorías que sustentan a las habilidades sociales y los tipos y las clasificaciones que presentan.

1.5. Clasificación de las Habilidades Sociales

Las habilidades sociales, poseen para su comprensión, distintas clasificaciones y teorías que sostienen el desarrollo, adquisición y uso en los distintos contextos de desenvolvimiento social. A continuación se mencionaran a los principales autores quienes han aportado en este campo.

1.5.1. Teorías

a) Teoría del Aprendizaje Social de Bandura: Teoría desarrollada por Albert Bandura (1962), la cual propone que todas las personas adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental, a través de la observación y la imitación en donde intervienen factores cognitivos que ayudan a la persona a decidir si lo observado se imita o no.

La imitación puede darse por tres factores:

1. *Por instinto*: Donde las acciones observadas despiertan un impulso instintivo por copiarlas.
2. *Por el desarrollo*: Las personas imitan las conductas que se adecuan a sus estructuras cognoscitivas.
3. *Por condicionamiento*: Las conductas se imitan y refuerzan por moldeamiento. (Rice, 1997).

En relación a lo mencionado, para poder emitir una conducta se necesita recopilar información del entorno, los cuales luego de ejecutarlas tendrán una consecuencia, si estas son positivas reforzaran el comportamiento que la persona desea realizar; mientras que si son negativas, dificultaran la conducta que se quiera ejecutar. Por lo tanto las habilidades sociales se adquieren mediante varios mecanismos de aprendizajes:

- Reforzamiento positivo y directo de las habilidades.
- Aprendizaje vicario u observacional.
- Desarrollo de expectativas cognitivas respecto a las situaciones interpersonales.
- Retroalimentación interpersonal.

Cabe mencionar que estas conductas serán adquiridas y comprendidas dependiendo de la motivación y de la autoeficacia de la persona, es decir, si la persona se considera capaz de llevar a cabo determinada conducta o no.

En relación a este tipo de aprendizaje, lo que expresa Bandura debe ser considerado durante toda la vida escolar y adulta de una persona, esto permitirá crecer de forma efectiva en sus conocimientos, habilidades y conductas.

b) Análisis Experimental de la Ejecución Social: Argyle y Kendon (1967), citados por Rice (1997) desarrollaron la presente teoría en la cual elaboraron un modelo cuyo elemento principal es el rol, en el cual integran las conductas motoras, los procesos perceptivos y los mecanismos cognitivos. Esto significa que al momento de realizar o ejecutar una habilidad social, se ven implicadas la conducta motriz de la persona, la percepción de esta y su desarrollo cognitivo. Este proceso, según esta teoría contempla cinco fases las cuales son:

1. *Fase 1:* Fines de la actuación hábil. Relacionado con conseguir unos objetivos o metas bien definidos.
2. *Fase 2:* Percepción selectiva de las señales recibidas del entorno, las cuales serán escogidas según sus necesidades de comunicación.

3. *Fase 3*: Procesos centrales de traducción:
 - a) Asignación de significado a la información percibida.
 - b) Generación de alternativas.
 - c) Selección y planificación de la alternativa más eficaz y menos costosa.
4. *Fase 4*: Respuestas motrices o actuación. Ejecución por parte del sujeto de la alternativa de respuesta considerada como más adecuada.
5. *Fase 5*: *Feedback*⁴ y acción correctiva. La reacción del interlocutor proporciona información social a la persona sobre lo eficaz (o no) de su actuación. En este momento puede darse por terminado el circuito de la interacción o bien iniciarse una nueva acción. (Coaching Instantáneo Autoayuda, 2012).

Según lo que exponen Argyle y Kendon se necesita un proceso sistemático de etapas, siguiendo una estructura de comunicación determinada con el fin de proponerse un objetivo para la intención comunicativa, lo cual generará una utilización efectiva de las habilidades sociales.

Teoría del desarrollo psicosocial de Erickson: La siguiente teoría realizada por Erick Erickson (1950-1959), citado en el estudio de la Universidad del País del Vasco, (2012:22). Sostiene que a diferencia de las principales teorías del desarrollo, este no finaliza en la infancia sino que se adquiere durante toda la vida. El desarrollo no es de carácter permanente variando tanto de forma positiva como negativa, además no impide que una característica que no haya sido adquirida a determinada edad no pueda ser desarrollada después.

Erickson propone un esquema que contempla las distintas etapas evolutivas con las características específicas que debiesen adquirirse en cada rango etario.

⁴ Feedback hace referencia a retroalimentación, conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje.

Tabla 2: Las etapas del desarrollo de Erickson

Rango Etario	Etapas desarrollo evolutivo	Cualidades
1.er año	Lactancia	Confianza básica/ Desconfianza básica
2-3	1era infancia	Autonomía/Duda
4	Infancia	Iniciativa/Culpa
5-12	Latencia	Inventiva/Inferioridad
12-21	Adolescencia	Identidad/Confusión de Carácter
21-30	Juventud	Intimidad/Aislamiento
30-50	Madurez	Generatividad/Absorción en sí mismo
>50	Vejez	Integridad/Desesperación

Fuente: Universidad del País del Vasco , (2012).

La teoría propuesta por Erickson no sólo demuestra que el ser humano es un ser en constante cambio sino que además, se puede adquirir un desarrollo a cualquier edad, siendo esta característica vital para adaptarse a cada proceso que deberá enfrentar a lo largo de su vida. Es importante señalar que todas las características antes mencionadas en la tabla pueden ser adquiridas o no en cada rango etario, pero que depende exclusivamente de la persona lograr ese desarrollo para poseer cada una de ellas, de manera de afrontar cada proceso de forma efectiva.

1.5.2. Clasificaciones

Las habilidades sociales son clasificadas según su uso y principales características que permiten a las personas adaptarse a cada situación o contexto.

Estas habilidades son clasificadas con la finalidad de poder comprender cuál es el uso que se debe dar y además el poder entender cómo utilizarlas en las situaciones en las cuales las personas interactúan.

A continuación se presenta la clasificación desarrollada por Goldstein (1989) citado en el Fondo Social Europeo (2012) en la cual se detallan con mayor precisión cada una de las habilidades sociales y su significado.

1.5.2.1.**Primeras Habilidades sociales:** Corresponden a las primeras habilidades que se adquieren y que permiten a cada persona generar una interacción básica con otras personas. Algunos ejemplos de ellas son: escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, hacer un cumplido.

1.5.2.2.**Habilidades Sociales avanzadas:** Se caracterizan por ser habilidades que influyen directamente en otras personas tanto en acciones, conductas o situaciones predeterminadas del contexto donde se encuentren. Dentro de estas habilidades se encuentran las más importantes: pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás.

1.5.2.3.**Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos:** Son utilizadas para expresar los sentimientos, interactuar y demostrar sus emociones a través de acciones predeterminadas. Entre ellas se encuentran: conocer los propios sentimientos, expresar sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, expresar el afecto, resolver el miedo, autorrencompensarse.

1.5.2.4.**Habilidades Sociales alternativas a la agresión:** Como su nombre lo señala son las habilidades que permiten a la persona evitar acciones que incluyan agresión o violencia, además de poder utilizar herramientas alternativas. Entre ellas se encuentran: pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, no entrar en peleas.

1.5.2.5.**Habilidades Sociales para hacer frente al estrés:** Se caracterizan por ser habilidades que permiten expresar las opiniones y posiciones frente a un determinado proceso, conducta o situación que produzca estrés. Dentro de estas habilidades se encuentran: formular una queja, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, responder a una acusación.

1.5.2.6.**Habilidades Sociales de planificación:** Permiten organizar y programar actividades a través de la recogida de información obtenida por medio de las mismas habilidades. Entre las cuales se encuentran tomar iniciativa, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver problemas sin importancia, tomar una decisión, concentrarse en una tarea.

(Proyecto Ecuatorial Dipurural, Fondo Social Europeo, Equal, 2012).

1.6. Habilidades Sociales y Discapacidad Visual

Como señala Bandura en su teoría del aprendizaje social, las personas aprenden a través de la observación, imitación y modelaje, de manera que para una persona con discapacidad visual desarrollar este conocimiento se hace bastante complejo. Debido a esto se hace necesario que logren un proceso de rehabilitación que puedan adquirir las habilidades sociales que faciliten y permitan un desarrollo integral.

Es importante mencionar que todas las características ya mencionadas varían según el tipo de discapacidad visual, nivel educativo y socioeconómico de la persona. Todas estas conductas son llamadas habilidades de acción que se han adquirido a través del tiempo, pero que pueden ser modificables según el contexto en que se desenvuelven.

Como se ha mencionado es de vital importancia que toda persona desarrolle las habilidades sociales necesarias para desenvolverse en su entorno social. Sin embargo el poder llevar a cabo un análisis más profundo en relación a esta temática resulta de gran dificultad ya que actualmente no se cuenta con investigaciones y estudios que contemplen el trabajo de las habilidades sociales en los adultos con discapacidad visual, sino mas bien, que estos se han centrado sólo en la primera etapa del desarrollo, es decir la infancia.

En relación a estos se hace necesario profundizar sobre el área de la discapacidad visual en cuanto a sus concepciones, clasificaciones y contexto nacional enfocadas en la etapa adulta.

2-. DISCAPACIDAD VISUAL

2.1 Introducción a la Discapacidad Visual

Según la CIF⁵ discapacidad “*son las consecuencias de las deficiencias desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo*” Estas dificultades se presentan de manera física, mental o sensorial que provocan diferentes barreras al relacionarse e interactuar con las personas en determinadas situaciones. La interacción permite mejorar la participación y promover la igualdad de condiciones con los demás. (CIF, COCEMFECYL, 2012).

Conociendo esta definición y realizando un análisis a nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea una revisión cuantitativa en relación a la población mundial y proporción en población con discapacidad. De acuerdo a esto, se puede mencionar que más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna discapacidad (correspondiente al 15% de la población mundial total). De ellas, casi 200 millones presentan dificultades considerables en su funcionamiento futuro, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, principalmente porque estas cifras van en aumento, ya que la población en general está envejeciendo, siendo la discapacidad un factor primordial entre los adultos. (Organización Mundial de la Salud, 2011).

Entendiendo este complejo y preocupante análisis del contexto mundial, es necesario hoy poder analizar como las discapacidades impactan en el mundo laboral y sus componentes sociales. Sin embargo en la presente investigación se remitirá, como se menciona anteriormente, a los adultos con discapacidad visual, concepto que se tratará a continuación.

⁵ CIF Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud.

2.2 Definición de Discapacidad Visual

Según el decreto 170 del Ministerio de Educación referido a la educación especial se puede encontrar en el artículo 68 la siguiente definición para discapacidad visual:

“Artículo 68.- La Discapacidad Visual es una alteración de la senso-percepción visual, que se puede presentar en diversos grados y ser consecuencia de distintos tipos de etiologías. Este déficit se presenta en personas que poseen un remanente visual de 0.33 o menos en su medición central y se manifiesta a través de limitaciones cuantitativas y cualitativas en la recepción, integración y manejo de la información visual que es fundamental para el logro de un desarrollo integral armónico y la adaptación al medio ambiente.” (MINEDUC, 2004:18).

El mismo cuerpo legal en el artículo 68 incisos A y B clasifica de dos maneras la discapacidad visual:

“a. Baja visión, consiste en una disminución de la visión que se presenta de diferentes modos, sin embargo, la capacidad visual resulta funcional para la vida cotidiana, ya que aun cuando la dificulta, no imposibilita la realización de acciones que implican el uso de la percepción visual mediante la utilización de ayudas ópticas.

b. Ceguera, se presenta cuando la visión es menor o igual a 0.05, considerando siempre el mejor ojo y con la mejor corrección. Condición que no resulta ser funcional para la vida cotidiana, por lo tanto, su desempeño se basa en el uso del resto de los sentidos.”(MINEDUC, 2004:18).

El momento de aparición de la discapacidad visual en una persona es un factor determinante en la forma de percibir el mundo. Así se puede distinguir:

Discapacidad Visual Congénita: Corresponden a las personas que han nacido con discapacidad visual y entre las causas que pueden originarla se encuentran:

Prenatal: Amenazas de aborto, enfermedades infecciosas, traumatismos de la madre, mala alimentación, etc.

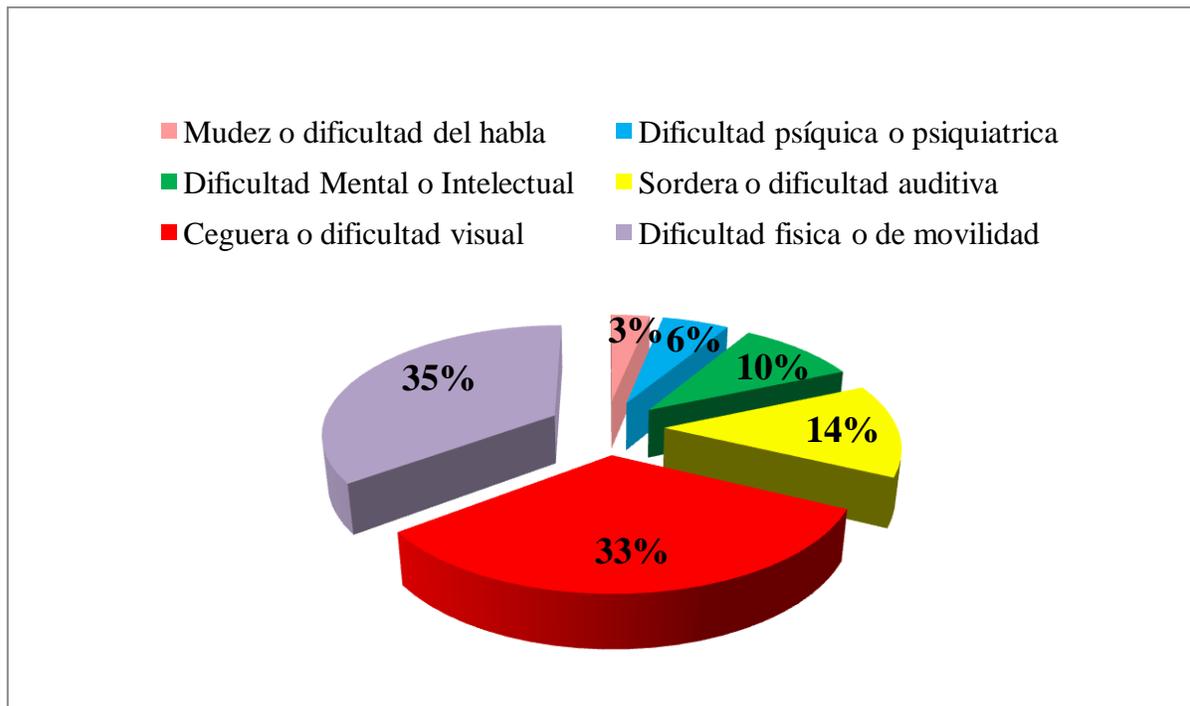
Perinatal: Uso de fórceps, nacimiento prematuro, hipoxia al momento del nacimiento, etc.

Discapacidad Visual Adquirida: Afecta a personas que han adquirido alguna enfermedad o sufrido algún accidente durante el transcurso de sus vidas, provocando una pérdida visual parcial o total. Éstas se pueden originar durante el transcurso de la infancia o en la adultez. Teniendo claro los conceptos de la discapacidad visual y sus tipos según la legislación vigente en Chile se detalla a continuación la información de la discapacidad visual en el país.

2.3 Discapacidad Visual en Chile

De acuerdo a la encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) realizada el año 2009 existen en el país 1.254.949 personas con discapacidad, equivalentes al 7,6% de la población total del país. En el siguiente gráfico se puede comparar los datos de las discapacidades en Chile:

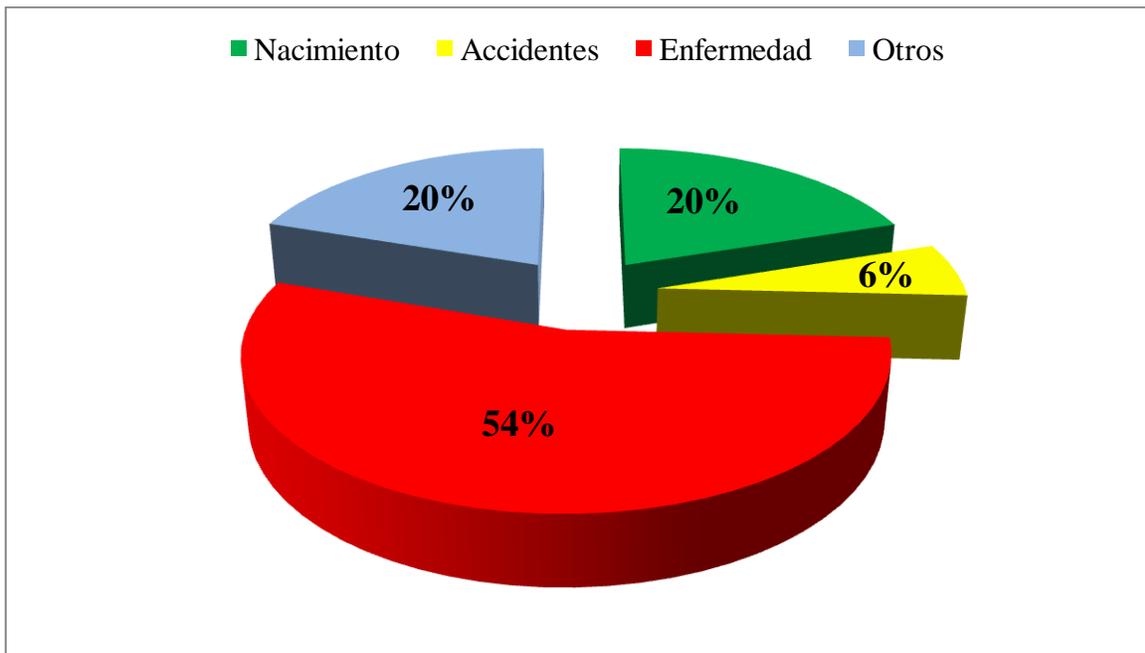
Gráfico N°1: Discapacidades en Chile



Fuente: Encuesta CASEN 2009.

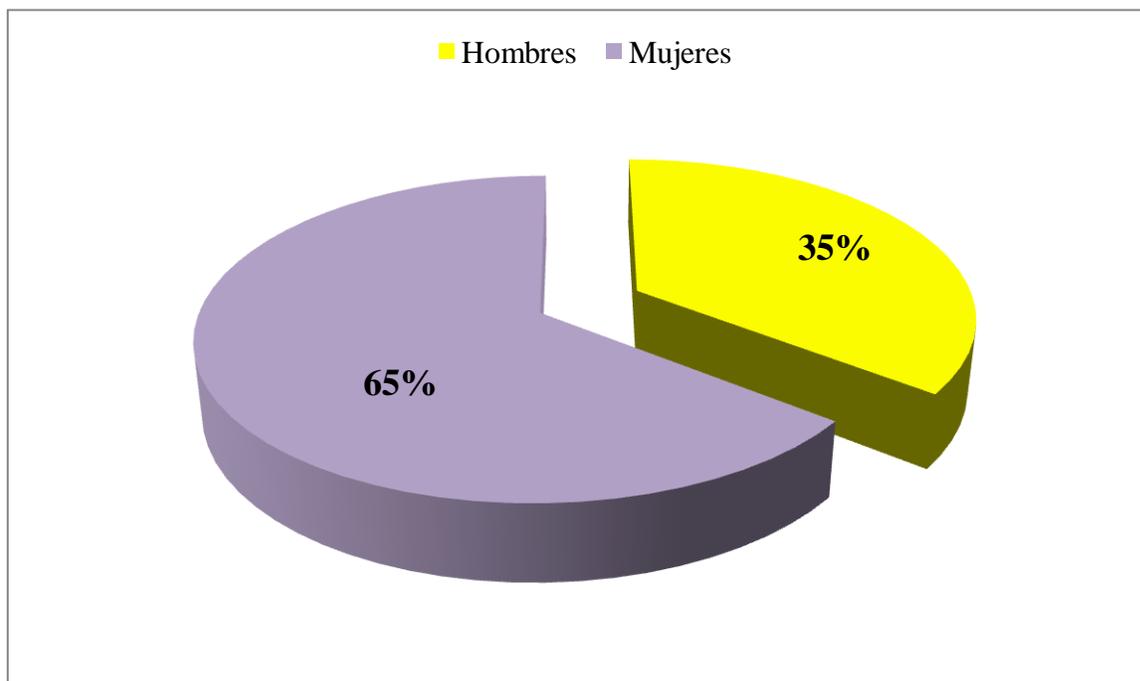
Como se puede apreciar en el gráfico anterior, la discapacidad visual es una de las que tiene mayor prevalencia, con el 32,7% del total; esto significa que concentra a una población de 460.814 personas en todo el país.

En Chile la mayor cantidad de personas con discapacidad visual son de carácter adquirido, afectando específicamente a la población adulta. Según la misma encuesta la mayor cantidad de personas que adquiere la discapacidad visual lo hace producto de una enfermedad. En el siguiente gráfico se presenta de manera porcentual el origen de la discapacidad visual en Chile.

Gráfico N°2: Motivos de origen de la Discapacidad Visual en Chile

Fuente: Encuesta CASEN 2009.

Mediante este gráfico se puede observar que en Chile existe una predominancia de discapacidad visual adquirida. Según los porcentajes presentados, el 60% de las personas adquieren la discapacidad producto de una enfermedad o un accidente.

Gráfico N°3: Discapacidad Visual en Hombres y Mujeres

Fuente: Encuesta CASEN 2009.

Otro dato importante para analizar es la comparación que existe entre los hombres y las mujeres con respecto a la discapacidad visual, en el siguiente gráfico se presentaran los datos:

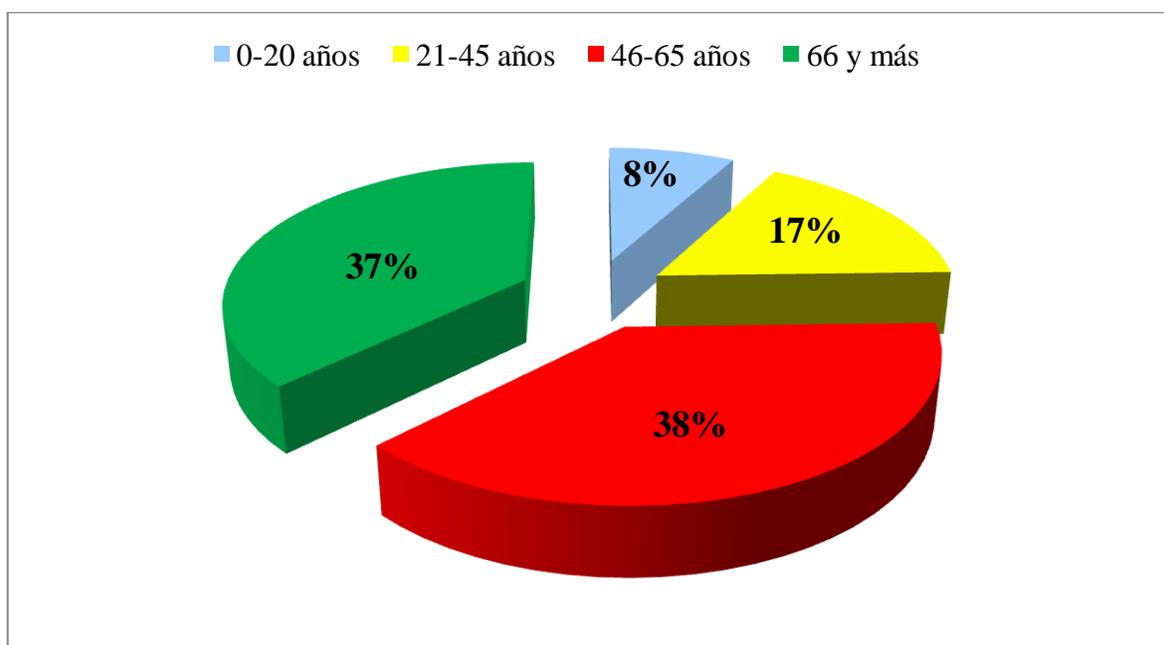
A lo largo del país, las mujeres son quienes poseen el mayor porcentaje de discapacidad visual, el cual corresponde a 273.998 personas, superando la cantidad de hombres correspondiente a 186.816.

Estos datos apuntan de manera directa a los resultados preliminares del censo 2012 emitidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE), siendo la población femenina más amplia (8.513.327 mujeres), en relación a la población masculina (8.059.148 hombres).

2.4 Discapacidad y Prevalencia Etaria

La prevalencia etaria de la población con discapacidad visual es mayoritariamente de adultos, como se evidencia en el gráfico 2, esto debido a que la mayoría de las personas adquieren la condición de discapacidad luego del nacimiento. El siguiente gráfico ve la proporción y la prevalencia etaria completa.

Gráfico N°4: Rango etario Discapacidad Visual en Chile



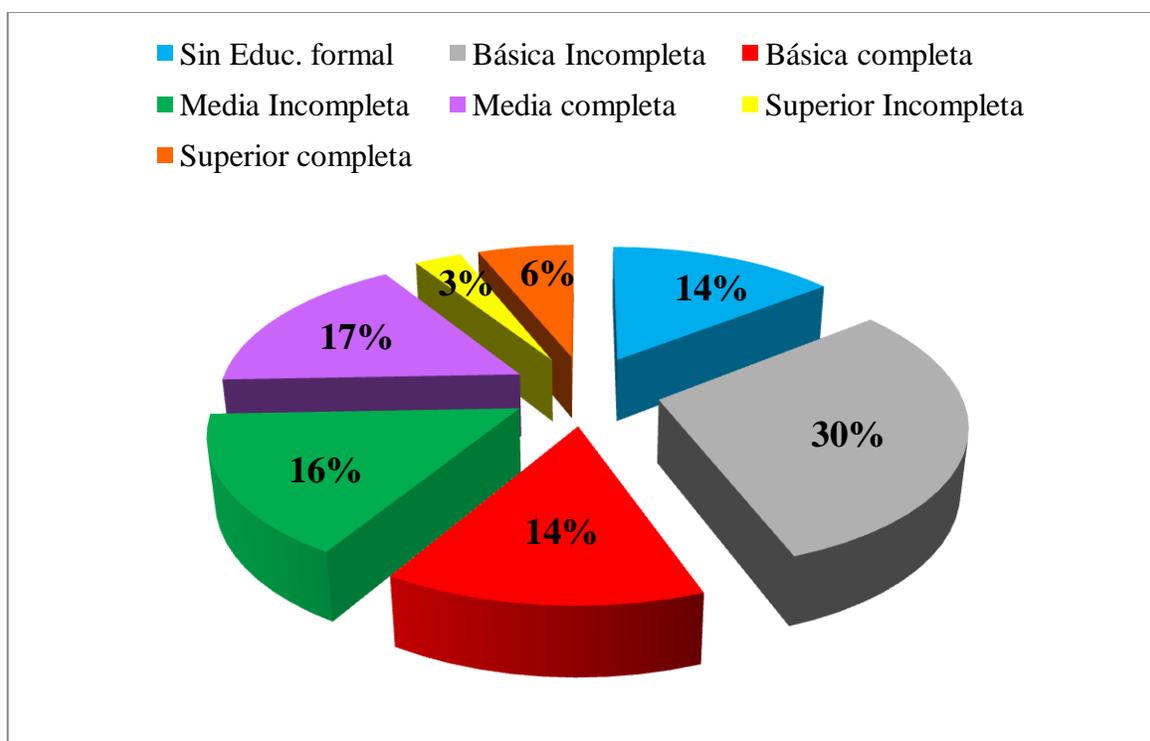
Fuente: Encuesta CASEN 2009

Si se analiza en conjunto el tramo que va desde los 21 a 45 y de 46 a 65 años estos representan el 55% del total de la población con discapacidad visual en Chile, cuantificado en 253.448 personas que con la correspondiente inserción podrían pertenecer a la fuerza laboral del país. Por lo tanto, son el grupo de principal preocupación para las políticas públicas acerca de discapacidad y su inserción laboral correspondiente.

2.5. Adultos con Discapacidad Visual

Como se observa en el gráfico N°4 los adultos con discapacidad visual cubren más de la mitad del total de la población con esta discapacidad. Es por esto que es importante investigar acerca de las distintas áreas que los aquejan: formación académica, capacitación laboral, inserción laboral, etc. La encuesta CASEN en su apartado de discapacidad habla del porcentaje de analfabetismo de personas con discapacidad visual mayores de 15 años, que corresponde al 10,5% del total, de igual forma muestra la información de los niveles educacionales de esta población, datos que continúan analizándose en el siguiente gráfico:

Gráfico N°5: Nivel educacional de las personas con Discapacidad Visual



Fuente: Encuesta CASEN 2009.

Como se aprecia, la mayor cantidad de personas no ha logrado llegar a la enseñanza media correspondiente al 44%; es muy importante este dato al momento de hablar de inserción o capacitación laboral dado que los niveles educacionales de las personas influyen de manera significativa en estos parámetros.

2.6 Discapacidad Visual e Inserción Laboral

Como se ha logrado analizar, durante los apartados anteriores las personas con discapacidad visual son una gran mayoría dentro de la población con discapacidad en Chile, además el origen de la discapacidad es mayoritariamente de carácter adquirido y por lo tanto la mayoría son adultos entre 21 y 65 años. Por todo lo que se ha nombrado es que se hace necesario profundizar en la siguiente temática dentro del marco teórico de la investigación, el cual se centra en cómo estos adultos ciegos se insertan laboralmente, cuál es la capacitación que realizan, cómo reciben el apoyo legal según su derecho al trabajo, qué programas gubernamentales existen, cuáles son los conocimientos que debe tener una persona con esta condición para poder insertarse laboralmente.

3. INSERCIÓN LABORAL

El trabajo es una actividad humana que permite de manera indispensable, contribuir en la producción, en la entrega de recursos para la sustentación económica y para el bienestar familiar. De igual forma permite mayores instancias de sociabilización y participación activa, un factor clave en el desarrollo de las habilidades sociales.

Sin embargo, en la realidad de las personas con discapacidad, estos factores no son desarrollados de la forma adecuada. Esto se debe principalmente a que muy pocas empresas se muestran favorables a contratar entre sus trabajadores a personas que presentan alguna discapacidad, en este caso, visual. Por otro lado, las personas que buscan algún trabajo, presentan poca preparación a la hora de enfrentarse a un puesto laboral, por lo que las inseguridades y miedos se acrecientan aún más.

No obstante, mediante la legislación chilena, se han creado diversas leyes y decretos que avalan los derechos de los trabajadores con y sin discapacidad visual, siendo fundamentales al momento de desempeñar algún puesto de trabajo. A continuación se darán a conocer el marco legal y legislativo en relación la participación laboral.

3.1. Marco Legal y Legislativo

A nivel mundial existen diferentes decretos y leyes que regulan y favorecen la participación laboral de las personas con y sin discapacidad visual, las cuales se encargan de regular con justicia, paz y libertad, la dignidad e igualdad de todas las personas. Es por esto que es fundamental dar a conocer y comprender algunos artículos promulgados por la Declaración Universal de las Naciones Unidas, relacionadas con los derechos laborales de las personas. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2008).

En relación al Artículo 23:

1. “Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”.
2. “Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual”.
3. “Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social”
4. “Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.”

Según el Artículo 24:

“Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (Ministerio de Planificación, 2010: 18-19).

Conocer la Convención de los Derechos Humanos, resulta fundamental para que las personas con discapacidad visual puedan hacer valer cuáles son sus derechos y hasta qué límite se acepta la discriminación y valoración por la diversidad. Al mismo tiempo, es importante recalcar que sin la promulgación de esto, no sería posible regular el salario que se obtiene como también su libre expresión en el contexto en el cual se desarrollen.

En relación al Estado Chileno, el 02 de febrero del 2012 se promulgó la Ley 20.422, la cual establece las normas de igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad. Dentro de sus apartados se especifica la regulación precisa, en relación a la inserción laboral de las personas con discapacidad, dentro de las cuales se encuentra el párrafo 3° en el título IV el que hace referencia a las medidas para la igualdad de oportunidades.

Párrafo 3º: De la capacitación e inserción laboral.

Artículo 43.- “El Estado, a través de los organismos competentes, promoverá y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de las personas con discapacidad, especialmente deberá:

- a) Fomentar y difundir prácticas laborales de inclusión y no discriminación.
- b) Promover la creación y diseño de procedimientos, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles y difundir su aplicación.
- c) Crear y ejecutar, por sí o por intermedio de personas naturales o jurídicas con o sin fines de lucro, programas de acceso al empleo para personas con discapacidad.
- d) Difundir los instrumentos jurídicos y recomendaciones sobre el empleo de las personas con discapacidad aprobados por la Organización Internacional del Trabajo.”

Artículo 44.- “El Estado creará condiciones y velará por la inserción laboral y el acceso a beneficios de seguridad social por parte de las personas con discapacidad.”

Para tal efecto, podrá desarrollar en forma directa o por intermedio de terceros, planes, programas e incentivos y crear instrumentos que favorezcan la contratación de personas con discapacidad en empleos permanentes. El Ministerio del Trabajo y Previsión Social informará semestralmente a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara de Diputados y a la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado sobre el funcionamiento de los programas existentes y los resultados alcanzados. Con igual frecuencia deberá publicar dicha información en su sitio web, la que también deberá estar disponible en el sitio web del Servicio Nacional de la Discapacidad.

Artículo 45.- “En los procesos de selección de personal, la Administración del Estado y sus organismos, las municipalidades, el Congreso Nacional, los órganos de la administración de justicia y el Ministerio Público seleccionarán preferentemente, en igualdad de condiciones www.bcn.cl - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile de mérito, a personas con discapacidad.”

Un reglamento suscrito por los Ministros de Planificación y de Hacienda determinará la forma en que los organismos de la Administración del Estado darán cumplimiento a esta disposición.

En el caso del Poder Judicial, el Poder Legislativo y el Ministerio Público, serán sus propios órganos quienes deberán determinar la forma de dar cumplimiento a esta obligación.

Artículo 46.- “La capacitación laboral de las personas con discapacidad comprenderá, además de la formación laboral, la orientación profesional, la cual deberá otorgarse teniendo en cuenta la evaluación de las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y sus intereses.”

Artículo 47.-“Las personas con discapacidad podrán celebrar el contrato de aprendizaje contemplado en el Código del Trabajo, sin limitación de edad.” (Ministerio de Planificación, 2010:24).

En la actualidad y mediante la actualización de la ley 20.422, derivada de la ley 18.424 favorece de manera importante el acceso al trabajo de las personas que poseen discapacidad, favoreciendo la inserción laboral, tanto a nivel público como a nivel privado, siendo Chile uno de los países con principales cifras de personas con discapacidad visual trabajando a nivel de América Latina.

El trabajo es primordial para que las todas las personas, con o sin discapacidad, puedan insertarse de manera integral en la sociedad. A continuación se detallan los conceptos de trabajo y la importancia que tiene para las personas con discapacidad visual.

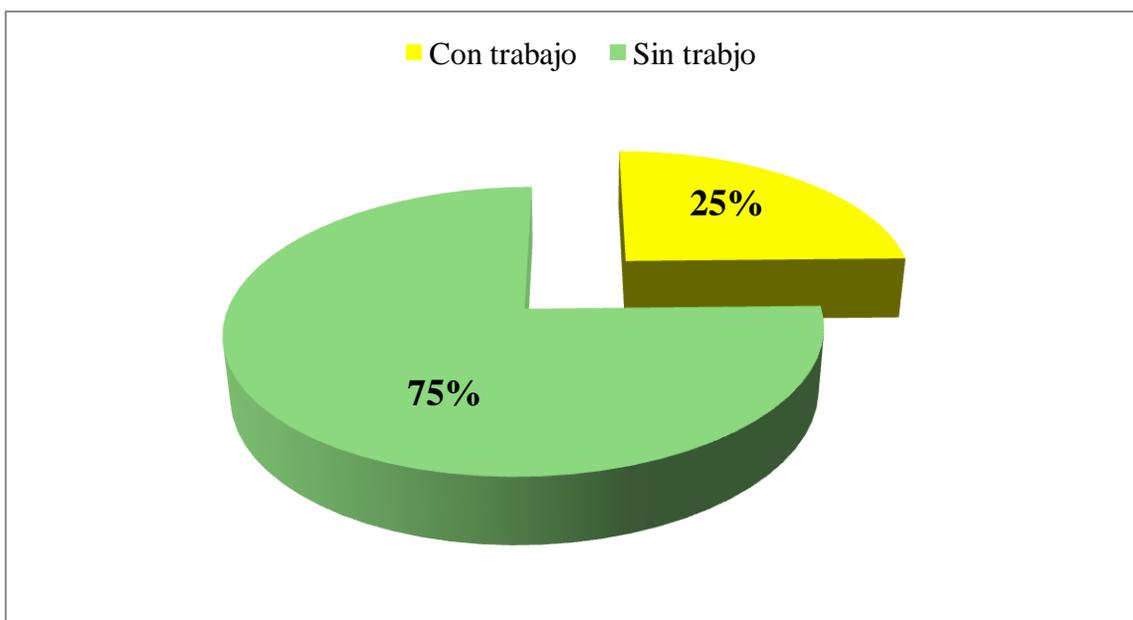
3.2. El Trabajo

En la actualidad, el trabajo representa uno de los mecanismos de significativa importancia para superar de manera principal la pobreza y la precariedad de la vida de las personas. Sin embargo y de manera transversal abre otros aspectos de la vida tales como potenciar las relaciones grupales, la vida en pareja, la familia y de manera primordial la participación activa en la sociedad. Es así como las personas involucran tiempo, esfuerzo y pasa a ser una de las principales prioridades en la vida de las personas.

La gente busca en el trabajo, poner a prueba sus conocimientos y aptitudes, los cuales serán capaces de llevarlo a la realización máxima personal y así obtener grandes satisfacciones.

El deseo expuesto de realización máxima del hombre, no cambia para las personas con algún tipo de discapacidad asociada, sino por el contrario, este deseo se expresa de manera general en las personas, entendiendo que todos son seres diversos, por lo tanto diferentes los unos con los otros.

Si se orienta el concepto de trabajo a nivel nacional, es importante mencionar que en Chile, durante los últimos años, se han generado múltiples programas e iniciativas por entidades gubernamentales y privadas para generar mayores empleos a personas con discapacidad. Sin embargo estas oportunidades no son suficientes para abarcar las reales necesidades en el plano laboral. Según las últimas cifras entregadas por el Servicio Nacional de Discapacidad (Mellado, 2012), sólo el 24,1% de las personas con discapacidad actualmente se encuentran con un trabajo remunerado y el 73,6% de la población se encuentra inactiva.

Gráfico N°6: Inserción Laboral

Fuente: Encuesta CASEN 2009.

3.3. Inserción Laboral

Según los datos obtenidos anteriormente, se puede apreciar en el capítulo II de discapacidad visual, la mayor concentración de personas con discapacidad visual se sitúa en la edad adulta y presentan estudios escolares incompletos. Esto origina dificultades significativas al momento de buscar un trabajo.

Es por ello que la inserción laboral se hace fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas, permitiendo desempeñarse en un puesto de trabajo, recibir remuneración, compartir con otras personas, mejorar su calidad de vida y autoestima, entre muchas otras cosas.

Debido a lo expuesto se hace importante poder indagar más acerca de la inserción laboral y el rol de las personas con discapacidad, por lo que a continuación se presentará de manera más profunda sobre esta temática y cuáles son los programas que facilitan este proceso.

3.3.1 ¿Qué es la Inserción Laboral?

La inserción laboral se trata de un proceso compuesto por diferentes actividades relacionadas con la creación de empleo y que conlleva la búsqueda del mismo. (Centro Documentación de Estudios y Oposiciones, 2012) Para que esto sea logrado es fundamental desarrollar las capacidades y entregar una preparación a las personas. La inserción laboral abarca desde la cobertura de las necesidades primarias, la formación (incluye aprendizaje o recuperación de las habilidades sociales), la búsqueda y mantenimiento de un trabajo, hasta la incorporación a otro tipo de actividades (culturales, artísticas, manipulativas, deportivas, etc.)

La inserción de las personas con discapacidad visual en Chile presentan direcciones muy diversas que pueden englobar la inclusión o exclusión: En relación a la inclusión, las personas al insertarse laboralmente incrementan su calidad de vida y el sentimiento de realización personal y profesional. En función a la exclusión crece la precariedad económica y los sentimientos de fracaso y marginación social.

La inserción laboral permite a las personas que se encuentran en situación de exclusión laboral y social, incorporarse al mundo del trabajo, puesto que permite a todas las personas el poder acceder a una estabilidad económica, mayores alcances políticos y culturales.

Pérez hace referencia *“al hecho de conseguir un empleo en un momento determinado, es decir, un contrato laboral. La inserción laboral incluye tanto la incorporación de las personas a un puesto de trabajo, como al mantenimiento del mismo”* (Pérez, 2005:23).

Para que la inserción laboral pueda llevarse a cabo de forma satisfactoria es importante que existan los medios y recursos para hacerlo. Es por ello que muchas organizaciones en conjunto con el Gobierno de Chile han generado diversas instancias de participación de las personas con discapacidad visual en el mundo laboral, generando programas y empleos que vayan en beneficio de ellos.

3.3.2 Programas de Inserción Laboral

En Chile se han incorporado diversos programas que permiten a las personas con discapacidad visual, poder insertarse laboralmente en distintos puestos de trabajo. La importancia de estos programas es formar, capacitar e insertar laboralmente.

Las capacitaciones que se realizan en los diversos programas se enfocan en dos áreas: La primera consiste en incorporarse a una empresa; y la segunda a emprender un trabajo de manera independiente (ya sea a través del comercio ambulante, quioscos o microempresas).

A continuación se detalla el cronograma de los programas de inserción laboral que las distintas instituciones de la Región Metropolitana utilizan para las personas con discapacidad visual.

- **Proyecto Chile:** En el año 2001 se lleva a cabo la ejecución del Proyecto de Inserción Laboral para población con discapacidad visual. Este programa estuvo financiado por la Fundación ONCE⁶ para América Latina, Banco Interamericano del Desarrollo y el Gobierno de Chile a través del Ministerio de planificaciones.

El programa tiene como objetivo mejorar la empleabilidad y productividad de la población con discapacidad visual mediante la capacitación y fortalecimiento de las personas ciegas y baja visión. Este programa es de carácter regional.

Los positivos resultados alcanzados y la óptima utilización de los recursos económicos permitieron la continuidad de las actividades en Chile dando origen al proyecto ÁGORA CHILE⁷.

⁶ ONCE, Organización Nacional de Ciegos Españoles.

⁷ ÁGORA, Aulas de Gestión Ocupacional América Latina.

- **Proyecto ÁGORA**: Nace en el año 2006 apoyado por la FOAL, SENADIS⁸ y la Escuela Santa Lucía. El objetivo principal de este programa es la consolidación al trabajo de las personas con discapacidad visual, contribuyendo a mejorar las destrezas y demostrar a los empleadores, las habilidades, capacidades y calificaciones que tienen al momento de desempeñar un trabajo eficientemente.

El proyecto ÁGORA (Aulas de Gestión Ocupacional para América Latina) posee un carácter regional, desarrollándose actualmente en Chile, Uruguay, Ecuador, Perú y Nicaragua. En Chile está a cargo de su gerente de la Unidad Coordinadora Ejecutiva Miguel Ulloa Asencio.

Cabe mencionar que desde el comienzo de este programa a través del Proyecto Chile y luego en conjunto con ÁGORA, se han inscrito alrededor de 1.688 personas con discapacidad visual a lo largo de Chile, logrando 699 procesos de integración laboral en diversas empresas.

De igual forma se han realizado alrededor de 19.459 horas de capacitación en áreas de: tele-operadores, administración de info-centros, administración de módulos comerciales, inglés básico para operadores telefónicos y atención de servicios al cliente, entre otros.

- **Fundación Luz**: Es una entidad sin fines de lucro. En el año 2009 comienza a trabajar para atender a las necesidades de educación, rehabilitación, capacitación y empleo de la población con discapacidad visual y con baja visión de Chile.

La Fundación Luz desarrolla diversas iniciativas y proyectos para incrementar el trabajo, realizando capacitación laboral orientada a trabajos donde las personas con discapacidad visual y con baja visión poseen mayores ventajas en relación a:

⁸ SENADIS, Servicio Nacional de Discapacidad.

- Masoterapia Integral Holística.
 - Amasandería.
 - Agricultura orgánica y reciclaje.
 - Informática. (Fundación Luz, 2009).
- **Fundación Tacal:** Fundada en el año 1985, es una organización sin fines de lucro, encargadas de formar y capacitar a jóvenes que presentan todo tipo de discapacidad, incluida la visual, quienes se encuentran en situación de exclusión social y/o pobreza.

El objetivo de la institución es que las personas con discapacidad puedan incorporar las labores necesarias para una mejor inserción laboral, logrando así una mayor inclusión, más efectiva y plena.

Con 26 años de experiencia, han capacitado a más de 4.000 personas, logrando que más de 1.500 de ellos, puedan acceder a un puesto de trabajo de manera regular, abarcando la formación y capacitación en las siguientes áreas:

- *Outsourcing:* Trabajos mecanizados, envasados, sellados, etc.
- Práctica laboral en distintas empresas.
- Inserción laboral de personas con discapacidad en un trabajo abierto y competitivo.

Además hay que señalar que existen dentro de la Región Metropolitana instituciones educativas que realizan distintos programas de rehabilitación e inserción laboral de jóvenes y adultos con discapacidad visual. (Fundación Tacal, 1985).

- **Escuela Santa Lucía:** Es una institución educacional fundada en el año 1924. Encargada de la formación de niños y jóvenes con discapacidad visual y baja visión. En ella se encuentran programas de rehabilitación e inserción laboral, que permiten fomentar en sus estudiantes, mayor autonomía y eficiencia en el manejo personal, independencia, además de entregar las herramientas necesarias para el desarrollo de actitudes acordes al mundo laboral, realizando diversas capacitaciones en:
 - Masoterapia.
 - Informática.
 - Amasandería.
 - Vivero.

En el área de informática se realiza un trabajo colaborativo con el Proyecto ÁGORA, gestionando la inserción laboral de personas con ceguera y baja visión en distintos *call center* de la Región Metropolitana. (Centro Educacional Santa Lucía, 2012).

- **Colegio Hellen Keller:** El colegio Hellen Keller fundado en el año 1951, es una institución educacional que brinda apoyos académicos a niños y jóvenes con discapacidad visual y retos múltiples. En el ámbito de inserción laboral, el colegio recibe a jóvenes con enseñanza media rendida para ser preparados como profesionales en los cursos de Masoterapia:
 - Masajes estéticos.
 - Masajes de relajación.
 - Masajes deportivos.
 - Masajes terapéuticos. (Colegio Hellen Keller, 2012).

- **Asociación de Ciegos de Chile (ACICH):** En conjunto con otras instituciones, la ACICH⁹ ha gestionado la obtención y mantenimiento de permisos para trabajadores con discapacidad visual en la vía pública en el centro de Santiago. Además de trabajar áreas como: Masoterapia, operadores telefónicos, digitadores, monitores en computación para personas con discapacidad visual. (ACICH, 2012).

Mediante todos estos programas ya mencionados sobre inserción laboral han permitido que muchas personas con discapacidad visual puedan insertarse laboralmente a los distintos puestos de trabajo. Sin embargo esta inserción no puede ser llevada a cada si no existe un proceso de rehabilitación.

La rehabilitación, de la mano de un equipo de profesionales especializados, permite desarrollar las potencialidades de la persona, generando instancias de participación en actividades de tipo familiares, educativas y laborales, logrando mayor independencia y autonomía. Este proceso debe ir centrado en potenciar aspectos importantes como Actividades de la Vida Diaria, desarrollo de habilidades sensoriales y cognitivas, orientación y movilidad, desarrollo de lectoescritura, y el desarrollo de las habilidades sociales.

Este último es fundamental en el proceso de rehabilitación, ya que permitirá desarrollar la mayor cantidad de habilidades y potencialidades que permitirán mayores relaciones interpersonales con el entorno social y laboral.

⁹ ACICH, Asociación de Ciegos de Chile

3.3.3 Oferta Laboral para Adultos con Discapacidad Visual

En Chile, la oferta laboral para las personas con discapacidad visual es bastante reducida en comparación a la cantidad de adultos que lo requieren. Si bien existen distintos proyectos e instituciones que brindan capacitaciones adecuadas y competentes al mercado laboral, las empresas prefieren buscar trabajadores sin discapacidad, lo que hace mucho más difícil la inserción laboral.

La oferta laboral que brindan a las personas con discapacidad visual, se basa principalmente en las potencialidades que tienen cada uno de ellos, abarcando de manera sustancial el área de masoterapia, a través de masajes estéticos, deportivos, relajación, etc. teniendo gran demanda entre los clientes frecuentes de este servicio, realizando tanto de manera personalizada, como también proporcionando servicios a empresas.

Otro de los puestos de trabajo que presenta mayor cantidad de personas con discapacidad visual es el comercio ambulante, siendo la Región Metropolitana quien concentra la mayor cantidad de personas trabajando en esta área. Existen algunas municipalidades que brindan permisos y autorizaciones para la ejecución del comercio ambulante, pero aún así, hay muchas otras que no permiten la realización de este trabajo por lo que constantemente, las personas con discapacidad visual, deben enfrentarse a multas y malos tratos.

Es importante señalar que la mayor cantidad de personas que ejerce el comercio ambulante, lo realiza porque no han logrado encontrar un trabajo estable en otros rubros, por lo que este empleo se convierte en una oportunidad laboral para muchas personas con discapacidad visual.

Si bien existen muchos puestos de trabajos, según las necesidades y ubicación de las personas con discapacidad visual, otro empleo que concentra la mayor cantidad de trabajadores, tanto en la Región Metropolitana como en otras regiones del país, son los *Call Center* o Teleoperadores. Según el Informe sobre el Teletrabajo, Chile se sitúa como un

país que cuenta con más de 500.000 tele-trabajadores, posición que comparte con Argentina y Guyana. (Gutierrez Palacios, Ramon 2006).

A continuación se describe de manera más profunda el trabajo que se realizan en los *Call Center* y cuál es la participación que tienen las personas con discapacidad visual dentro del puesto de trabajo.

3.4 Contexto Laboral: *Call Center*

La palabra *Call Center*, hace alusión a centros de atención de llamadas, que distintas compañías disponen ofreciendo trabajo a personas que se dedican a atender llamadas o a realizarlas. El propósito de la realización de llamadas puede ser variable: llamadas desde atención a clientes, atención a reclamos, asistencia y soportes técnicos, departamentos de encuestas, empresas de *telemarketing*, etc.

Los *Call Center* proveen a las distintas empresas de los elementos necesarios para brindar un servicio a través de la vía telefónica. Mediante éste, se atienden las necesidades en las áreas comerciales, donde es necesario incorporar criterios de calidad, equipamiento y recursos humanos. Además, tienen la capacidad de atender grandes cantidades de personas, con distintos objetivos.

Debido a la gran demanda que se requiere para este puesto de trabajo, es que la selección del personal, según (Severino, 2012) se realiza de manera muy minuciosa, requiriendo de los siguientes aspectos:

- En primera instancia se realiza una entrevista de manera telefónica con la persona que postula al cargo, donde a través de diversas preguntas se puede indagar sobre su vida, gustos, hobbies, además de generar preguntas inesperadas que potencien situaciones incómodas para observar su capacidad de reacción.

- Posterior a ello se realiza una entrevista personal donde se evalúan los siguientes aspectos:

- La dicción, el tono de voz y el ritmo son aspectos fundamentales para optar a este tipo de trabajo. La mala ejecución de la voz puede causar molestias en el interlocutor.
- Deben tener capacidad de escuchar y comprender. Poner atención a la información que entregan los interlocutores, escuchar atentamente y ser empáticos.
- Deben tener un lenguaje y vocabulario amplio, pudiendo comunicarse con cualquier persona, ya sea desde dueña de casa, niños, o personas de altos cargos en empresas, etc.
- Deben tener una alta capacidad de persuasión, abstracción y verbalización, ya que la herramienta principal es la voz. La mayor cantidad de *Call Center* trabajan con guiones o scripts¹⁰ que permiten a los empleados saber lo que deben decir, pero algunas veces se deben enfrentar a situaciones que se escapan de los guiones y es importante la capacidad de salir de los problemas.
- Es fundamental generar confianza y tener la capacidad de enfrentarse a situaciones difíciles, como gente nerviosa, irritable, angustiada, etc. lo importante es generar un diálogo productivo y amable.
- Evitar las muletillas.
- Tener tolerancia a la frustración.
- Finalmente lo más importante, la persona que postule al cargo de operador de *call center* debe tener vocación de servicio, buena disposición al trabajo, actitud positiva, respeto, disposición a ayudar, disciplina, y estabilidad emocional, elementos constructivos de una persona preparada para asumir el puesto de trabajo.

¹⁰ Los scripts son una guía pre-escrita que permite a los operadores saber lo que tienen que decir en las llamadas.

Luego de la realización de la entrevista personal, se evalúan las aptitudes y habilidades específicas para el puesto de trabajo, proporcionando un manejo en herramientas informáticas, utilización de *software*¹¹ y computación, conocimientos de *Microsoft Office*¹², entre otras.

El contexto laboral de los *call center*, es en donde se desempeñan la mayor cantidad de personas con discapacidad visual, debido a que requiere de adecuaciones que son mucho más sencillas de llevar a cabo. De igual forma, cada día son más las empresas que reciben entre sus trabajadores a personas con este tipo de discapacidad.

En Chile actualmente existen muchos *call center* destinados a desempeñar distintas tareas. Dentro de ellos se realizan diversos trabajos enfocados a las necesidades de las empresas. A continuación se describen los distintos tipos de *call center* y la función que desempeñan cada uno de ellos (Severino, 2012).

- **Atención a Clientes:** El trabajo relacionado con la atención a clientes hace referencia a la participación, comercialización y contratación de servicios, productos y equipos que las empresas comercialicen, entregando asesoría, información y asistencia sobre las funciones y productos.

Las personas que realicen este tipo de trabajo deben ejecutar las actividades a través de los teléfonos o cualquier medio de telecomunicación, para aquello se debe utilizar equipos, herramientas, sistemas, procesos y procedimientos que la empresa proporcione.

- **Atención a reclamos:** El trabajo relacionado a la atención de manera integral las necesidades, problemáticas o quejas que tengan los clientes, en relación a los productos o servicios adquiridos. El objetivo del puesto de trabajo es solucionar de manera integral y completa las quejas o reclamos que presentan los consumidores,

¹¹ Software es el conjunto de datos y programas de los computadores, no son tangibles, ya sea mediante el sistema operativo como en aplicaciones.

¹² Microsoft Office: Es un paquete de programas informáticos para oficina. Está compuesto por programas como Word, Excel, Outlook, Power Point, entre otros.

intentando buscar las soluciones más efectivas, rápidas y acordes a las necesidades de los clientes.

- **Asistencia y soporte técnico:** El trabajo que realizan los *call center* en el área de asistencia y soporte técnico es el de entregar soluciones a los distintos problemas y gestiones de requerimiento de todos los usuarios o clientes, permitiendo poder aclarar y entregar, por medio del teléfono o internet las soluciones más completas y efectivas en relación a las problemáticas que está presentando.
- **Departamento de encuestas:** En esta área se buscan realizar distintos tipos de encuestas, ya sea de la calidad de productos y servicios, de evaluación a servicios entregados, de temas sociales y políticos. El objetivo de esta área es obtener, mediante la escucha telefónica, la apreciación de los usuarios o clientes, permitiendo conocer a través de la opinión, las principales dificultades de las empresas y remediar la forma para entregar mejores servicios.
- **Empresa de telemarketing:** El trabajo que realizan los *Call Center* en el área de *marketing*¹³ es el de tratar con los clientes de manera telefónica, ofreciendo productos, servicios o atendiendo reclamos referente a aquello. Es importante poder persuadir y vender con facilidad diversos productos que requiere la empresa, logrando cumplir con las satisfacciones de los mismos clientes.

Las personas que trabajen en esta área, deber ser capaces de solucionar problemas nuevos, analizar detalladamente la personalidad de las personas que requieren los servicios, de manera de poder entregar una mejor respuesta a las necesidades que presenten los clientes.

¹³ Marketing es un concepto ingles traducido como mercado. Se trata de la disciplina dedicada al análisis del comportamiento del mercado y de los consumidores.

Las personas con discapacidad visual se desempeñan en las distintas áreas de trabajo, de acuerdo al rubro en que se especializa las distintas empresas, por lo que la discapacidad como tal, no es un factor determinante en las diversas áreas de trabajo.

3.4.2. Inserción Laboral en los *Call Center* de la comuna de Santiago

El desarrollo de las herramientas informáticas (teléfonos, computadores, etc.) permiten una mayor inclusión social. Hoy las personas con discapacidad visual pueden optar a un empleo donde logran sustentarse mediante la utilización de estas herramientas, siendo los *call center* el trabajo más utilizado. Es por esto que existen en Chile diversas empresas y compañías de *call center* que proporcionan trabajo a personas con discapacidad visual.

Según múltiples encuestas realizadas, las personas con discapacidad visual alcanzan niveles satisfactorios de productividad y gestión, lo cual ha motivado a las empresas a invertir en aplicaciones que admitan la inserción a los grupos de trabajo.

A continuación se presentan algunos de los *Call Center* que brindan trabajo a personas con discapacidad visual en la comuna de Santiago de Chile.

- ***Contact Center Más Cerca:*** Es una sociedad anónima cerrada, experta en procesos de negocios tercerizables¹⁴ que ofrece soluciones sobre las bases de procesos internos, soportados con tecnologías de clase mundial. Los servicios abordan toda la gama de un *Contact Center*, contando con plataformas de servicio al cliente, soporte comercial, telecobranza, televenta, *backoffice*¹⁵ de operaciones comerciales, fidelización de clientes, soporte técnico con resolución en primer nivel, servicio de informaciones, atención de mesas centrales y retención de clientes.

¹⁴ **Negocios Tercerizables** hace referencia a la entrega de servicios a empresas e industrias abarcando sector financiero, transporte, servicios básicos, editorial, materias primas, telecomunicaciones, etc.

¹⁵ **BackOffice** es una parte de la empresa donde se realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo.

Hace cinco años aproximadamente comenzaron a insertar a personas con discapacidad visual.

(Contact Center Más Cerca, 2008).

- **PREGO Chile:** Es una empresa chilena, subsidiaria de *Computer Generated Solutions®*, CGS, líder en la prestación de servicios de tecnología de reconocido prestigio nacional e internacional. Abordan servicios al cliente, soporte de pre y post venta, mesa central, mesa de ayuda, servicios de agendamiento, administración de fax y correspondencia electrónica.

La empresa comenzó a incorporar a personas con discapacidad hace alrededor de 8 años, entre las cuales se encuentran personas con discapacidad física, visual, acondroplasia¹⁶ y personas que han sido rehabilitadas en COANIQUEM¹⁷ (PREGO CGS, 2012).

- **ORSAN:** Es una empresa perteneciente al Grupo de Empresas *ORSAN*, con más de 25 años en el mercado entregando asesorías de riesgo y financiera a empresas de distintos sectores. Abordan servicios de atención a clientes, mesas de operadores, mesas de ayuda, recepción de reclamos y requerimientos, mantención de base de datos, agendamiento de visitas y televentas. (ORSAN, 2011).

Dentro de la empresa han insertado en sus puestos de trabajos a personas con discapacidad visual hace aproximadamente 5 años, realizando trabajos de atención a clientes.

¹⁶ **Acondroplasia** es un trastorno del crecimiento de los huesos que ocasiona el tipo más común de enanismo.

¹⁷ **Coaniquem** (Corporación de ayuda a niños quemados) es una institución nacional e internacional encargada de la prevención y rehabilitación integral de niños y jóvenes con quemaduras.

- **IBR:** (*International Bussiness Report*) Empresa especialista en cobranzas, gestión logística y *telemarketing* en sectores: bancarios, educación, *retail*¹⁸, automotriz y servicios. Dentro de estas áreas se realizan televentas y promociones, fidelización, encuestas de satisfacción, y seguimiento de post venta. (IBR Chile, 2012).
- **GEA Internacional:** Empresa con presencia internacional en 15 países de Latinoamérica, especializada en campañas de asistencias y *telemarketing*. Los servicios que ofrecen abarcan distintos rubros como hogar, vial, legal, viajes, asistencia médica, asistencia de *Personal Computer* e innovación de productos.

Estos *Call Center* junto con otros más forman parte de un proyecto generado por el Ministerio del Trabajo y Prevención Social, elaborado el año 2012 para promover la capacitación e integración laboral de la población con discapacidad visual de la provincia de Santiago, en la Región Metropolitana, en colaboración con la Fundación Luz y el Proyecto ÁGORA. (GEA Internacional, 2012).

- **Atento Chile:** Empresa internacional de tele marketing presente en 16 países. Presta servicios a empresas como: Movistar, Telefónica, Vivo, Sony, etc. Se destaca por realizar servicios de finanzas, telecomunicaciones, seguros y tecnología, soporte técnico y ventas. Es uno de los *call center* más importantes que se encuentran en Santiago con más de 150.000 empleados.

Hace aproximadamente dos años la empresa abrió sus puertas a la inserción laboral de personas con discapacidad visual, al comprobar la eficiencia y buenos resultados de personas insertas en *call center* de Santiago, actualmente trabajan alrededor de 8 personas con discapacidad visual en las distintas plataformas de Atento Chile.

¹⁸ Retail: Proviene del francés “retailer” o recortar. Corresponde a los lugares donde los consumidores pueden conseguir los productos que necesitan.

- **DTS Call Canter:** Compañía que nace en 1991, se especializa en la entrega de servicios y en el desarrollo de tecnología, consta de vasta experiencia a nivel nacional e internacional. Cuenta con 6 divisiones de negocios: Sistemas de automatización de procesos de negocio, sistemas de autoservicio, servicios de calibración e ingeniería clínica, mantenimiento y soporte de sistema de armas, proyectos de defensa y servicios de *outsourcing* de *call center*.

En los últimos años ha integrado a personas con discapacidad visual las cuales se desempeñan en el área de atención de prospectos y clientes de una empresa de telecomunicaciones.

3.4.3 Adecuaciones al Contexto Laboral de los *Call Center*

El desarrollo de las herramientas informáticas han permitido que las personas puedan acceder a ellas con igualdad de oportunidades, inclusive las personas que presentan algún tipo de discapacidad física o sensorial.

También gracias a aquello, las personas con discapacidad visual han podido incorporarse de manera paulatina al área laboral mediante el uso de estas herramientas y *software* especializados en aquello. Así es posible, por ejemplo, acceder a un trabajo en los distintos *call center* del país. Esto se debe a que cada vez más diversas empresas y campañas han accedido a la inclusión entre sus trabajadores. Si bien las cifras aún son poco alentadoras en relación a la cantidad de personas con discapacidad que se encuentran sin empleo, cada vez más surgen distintas iniciativas por cambiar esas cifras.

Hay que mencionar que los *Call Center* en general, cuentan con una plataforma que reúne todas las bases de datos necesarias para la gestión de atención a clientes, además, gracias al uso del *software JAWS*, ha permitido que las personas con discapacidad visual, puedan acceder a estas bases de datos desarrollando sus competencias sin mayores dificultades.

Para que se pueda lograr la inserción laboral, dentro del contexto de *call center* es importante que las personas con discapacidad visual logren manejar los siguientes aspectos:

En relación al adulto:

- Manejo del *software JAWS*: Es un *software* lector de pantalla. Su finalidad es que los computadores que funcionan con *Microsoft Windows* sean accesibles para las personas con alguna discapacidad. Este programa convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario pueda acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

- Manejo y uso de Microsoft Office: La utilización de los programas de *Office* y *Excel* son herramientas fundamentales en el uso de los programas computacionales. Para esto, es importante que la persona con discapacidad visual presente dominio significativo en esta área, permitiendo complementar el uso de estos tipos de programas con el trabajo realizado en el puesto.
- Magic: Es un software de ampliador de pantalla. Cumple la función de ampliar los textos y los elementos, es capaz de leer los textos en voz alta, lo que permite acceder a los datos del computador. Es útil y necesario en la utilización de personas con discapacidad visual.

En relación al puesto de trabajo:

- El computador utilizado por la persona debe contar con la instalación del *software JAWS* o *Magic* y todos los programas requeridos para desarrollar el trabajo sin mayores complicaciones.
- Contar con compañeros tutores quienes se encargaran de asistir a las personas cuando presenten dificultades en relación a los programas computacionales.
- Ubicación del lugar de trabajo cerca de salidas, baños, etc., esto permitirá una mejor orientación y movilidad de la persona.

Como se ha logrado analizar dentro de esta revisión literaria realizada durante todo el capítulo, se ha podido demostrar la importancia que tienen hoy en día, la utilización de las habilidades sociales por parte de las personas con discapacidad visual, para un óptimo y adecuado desarrollo para su inclusión.

Las habilidades sociales son conductas aprendidas durante el proceso de sociabilización e interacción de una persona con el entorno que lo rodea. Las personas con discapacidad visual, ya se adquirida o congénita, deben aprender a utilizarlas de igual manera que el resto de las personas, teniendo en cuenta el contexto en que se sitúa.

Para que estas habilidades sociales sean aprendidas y empleadas de forma adecuada, es importante que las personas con discapacidad visual puedan acceder a un proceso de rehabilitación donde puedan acceder a ellas. El proceso de rehabilitación es fundamental para adquirir las herramientas necesarias para desenvolverse en la vida cotidiana, adquirir los conocimientos relacionados con la discapacidad y poder insertarse al mundo, desde un ámbito social y laboral.

La inserción laboral es un factor fundamental y cúlmene del proceso de rehabilitación, ya que el mundo del trabajo permite a toda persona poder generar ingresos económicos, sociabilizar con otras personas, potenciar la autonomía e independencia y conseguir, en definitiva, una plenitud personal.

Si bien Chile aún existe bastante discriminación laboral, de a poco se han ido generando diversos programas en beneficio de la inserción laboral de personas con discapacidad visual, mediante la cual se realizan diversas capacitaciones o preparaciones de las personas para puestos de trabajos específicos. Entre los puestos de trabajos que más personas con discapacidad se encuentran los *call center*, quienes de a poco han ido incorporando dentro de sus trabajadores a personas con discapacidad visual, ampliando el mercado laboral para ellos.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de este capítulo, se describirá el proceso investigativo a través de la metodología de la investigación utilizada, con la finalidad de poder ahondar sobre el proceso que se realizó para determinar cuáles son las habilidades sociales más utilizadas por las personas con discapacidad visual dentro del contexto laboral de los *call center* de la comuna de Santiago.

1. Paradigma de la Investigación

La presente investigación, utiliza un paradigma positivista. Según Kolakowski, 1988, citado por Cascante, se conoce como al paradigma positivista como *“Un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza”* (Cascante, 2010:1). Según esta concepción, el autor manifiesta que el conocimiento proviene de una ciencia empírica, lo que se relaciona a la presente investigación, de manera que ésta pretende poder evidenciar cuales son las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con discapacidad visual, de acuerdo a las conductas “observables” que se muestran dentro del contexto laboral de los *call center* de la comuna de Santiago.

2. Enfoque de la Investigación

La presente investigación se sustentará en un enfoque de tipo cuantitativo. Según (Sampieri, 2008:5), se considera un enfoque cuantitativo a la *“Investigación que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”*. Esta concepción del autor se relaciona a la investigación ya que su finalidad se centra en poder identificar y describir las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con

discapacidad visual en el contexto laboral de los *call center* de la comuna de Santiago, a través de una recopilación de información sistemática y estructurada que corroboren o descarten las hipótesis planteadas en relación a la temática investigativa.

3. Carácter de la Investigación

El carácter que presenta la investigación es de tipo descriptivo. En relación a esto, Danhke 1989, citado por Sampieri, menciona que la investigación de carácter descriptivo tiene su finalidad *“Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”*, (Sampieri, 2008:102). Esto significa, que la investigación se relaciona con este concepto, debido a que tiene como finalidad el poder recolectar información para describir una variable determinada que corresponde a las “habilidades sociales”, en un grupo de personas determinadas, que lo conforman las personas con discapacidad visual de los *call center* visitados.

4. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de diseño transeccional. Se puede considerar según Sampieri como el diseño de una investigación al *“Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere para esta información”*. Es el mismo autor el que logra realizar la distinción entre el diseño no experimental y transeccional utilizados en la investigación, por consiguiente se conoce como un diseño no experimental a *“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”* mientras que a su vez, un diseño transeccional corresponde a *“Investigaciones que recopilan datos en un momento único”* (Sampieri, 2008:205).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede concluir que el diseño no experimental permite observar y describir situaciones, conductas, características, fenómenos y procedimientos ya existentes, no provocados intencionalmente en su contexto natural, para poder analizarlos; en relación a la temática abordada en esta investigación, se pretende observar las conductas existentes de las habilidades sociales que utilizan los adultos con discapacidad visual en el contexto laboral de los *call center*.

El diseño transeccional implica, que la recolección de los datos obtenidos, se evidencie en un momento determinado del tiempo. Su contenido descriptivo involucra el especificar las propiedades, características y rasgos importantes sobre las habilidades sociales determinadas en la población de adultos con discapacidad dentro de los *call center* contemplados en la investigación.

5. Operacionalización de la Variable

La operacionalización de la variable consiste en la definición tanto conceptual como operacional de la variable de investigación, correspondiente a las habilidades sociales. Esta operacionalización contempla la clasificación de las habilidades en dimensiones y sub-dimensiones, indicadores y preguntas del instrumento, las cuales se detallan a continuación:

- Dimensiones: Componentes de la comunicación. Estas dimensiones contemplan a los dos componentes de las habilidades sociales trabajadas en la investigación, correspondientes al conductual y social.

- Sub-dimensión 1: Tipos de comunicación. Esta categoría abarca a los distintos tipos de comunicación que se encuentran en las habilidades sociales que corresponde a la comunicación verbal, la no verbal y las relaciones interpersonales.

- Sub-dimensión 2: Elementos y estilos de la comunicación. De acuerdo a la presente sub-dimensión se contemplan los distintos elementos o medios que se necesitan para generar una comunicación, y además los distintos estilos que se forman en las relaciones interpersonales; de esta manera los elementos comunicativos corresponden a: Oral, escrito, paralingüístico, kinésica, proxémica, mientras que en los estilos se encuentran el estilo agresivo, estilo manipulador, estilo pasivo y estilo asertivo.
- Indicadores: Los indicadores corresponden a los elementos de la comunicación que determinaran cuáles son las habilidades sociales más utilizadas en esta investigación, de acuerdo a las distintas áreas mencionadas en las sub-dimensiones 1 y 2 (Ver Indicadores en Tabla N°3, página 87).
- Habilidades: Las habilidades hacen referencia a las conductas observables de los adultos con discapacidad visual observados en esta investigación, que corresponden a las 49 habilidades sociales consideradas. (Ver Instrumento de investigación, Anexo: Páginas 196-197).

Las 49 habilidades se dividen en la siguiente clasificación:

- 37 habilidades observables dentro del componente conductual.
- 12 habilidades observables dentro de componente social.

Tabla 3: Operacionalización de la variable Habilidades Sociales.

Variable	Dimensiones: Componentes de la comunicación	Sub - dimensión 1: Tipos de comunicación	Sub –dimensión 2: Elementos y estilos de la comunicación	Indicadores	Habilidades
<p>Habilidades Sociales</p> <p>" conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas" (Caballo, 1991:6).</p>	Componente Conductual	Comunicación Verbal	Oral	Discurso	A)1-2-3
				Diálogo	B)1-2-3
				Entrevista	C)1-2-3
			Escrito	Escritura	D)1-2-3
		Comunicación No Verbal	Paralingüístico	Tono	E)1-2-3
				Ritmo	F)1-2-3
				Volumen	G)1-2-3
				Silencios	H)1-2-3
				Timbre	I)1-2
			Kinésica	Expresión Facial	J)1-2
	Miradas			K)1-2-3	
	Postura	L)1-2			
	Proxémica	Gestos	M)1-2		
	Componente Social	Relaciones Interpersonales	Estilo Agresivo	Ñ)1-2-3	
			Estilo Manipulador	O)1-2-3	
			Estilo Pasivo	P)1-2-3	
Estilo Asertivo			Q)1-2-3		

6. Universo

El universo de una investigación se define como “*Todos los posibles sujetos o medidas de un cierto tipo; La parte del universo a la que el investigador tiene acceso se denomina población*” (Fox, 1981), citado por (Muñoz, 2005:1). Este concepto intenta señalar que para poder obtener una población de la investigación se necesita a un conjunto o grupo mayor, que corresponde al universo investigado. Para la presente investigación, el universo que se contempla corresponde a los adultos con discapacidad visual congénita y/o adquirida, categorizados dentro de las edades de 18 a 60 años que se encuentran activos laboralmente. De acuerdo a lo que expone Miguel Ulloa, director del Proyecto ÁGORA, desde sus inicios, hasta el año 2012, los adultos con discapacidad visual que han logrado insertarse laboralmente corresponden a 800 personas (Asencio, 2012).

7. Población

De acuerdo a lo que expone Latorre, Rincón y Arnal, 2003, citado por Muñoz, se entenderá como población al “*Conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio*” (Muñoz, 2005:3). En relación a esto, la población correspondiente a la investigación, se enmarca dentro de las personas con discapacidad visual que se encuentran activas laboralmente, concentrados dentro de la comuna de Santiago que trabajan dentro del contexto específico de los *call center* de dicho sector. Según Miguel Ulloa, la población de esta investigación que se encuentra activa laboralmente durante el año 2012 en la comuna de Santiago, asciende a 84 personas (Asencio, 2012).

8. Muestra

Para (Muñoz, 2005:4), este modelo se considera como “*El proceso de extracción de una muestra a partir de la población. El proceso esencial del muestreo consiste en identificar la población que estará representada en el estudio*”. De acuerdo con esto, para ésta investigación se trabajará con una muestra no probabilística, de tipo direccionada. Al ser una investigación no probabilística la elección de los elementos de la investigación, no depende de la probabilidad sino de los propios criterios de los investigadores, es así como la muestra se define como direccionada ya que la elección de ella se sustenta según criterios específicos de las personas y de las condiciones para la ejecución de la investigación, de acuerdo a las necesidades o características de éstas que obedecen a los siguientes criterios:

- Edad (entre los 18 y 60 años).
- Condición de discapacidad visual.
- Adultos con discapacidad visual que se encuentren activos laboralmente dentro del contexto de los *call center* de la comuna de Santiago.
- Autorización de los *call center* para utilizar las dependencias y poder realizar observación con los adultos con discapacidad visual.
- Autorización de las personas con discapacidad visual, para permitir realizar la observación en sus puestos de trabajo.

Estos criterios generan que este tipo de investigación corresponda a ser no representativa a la población.

De acuerdo a lo anterior, la muestra de la investigación, contempla al grupo de los adultos con discapacidad visual que se encuentran dentro del contexto específico de trabajo de los *call center*, correspondiente a 28 personas que se detallan a continuación:

Cuadro 1: Detalles de los Estudios de Caso en la Investigación.

<p>Caso 1 Sexo: Femenino. Edad: 25 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Atrofia bilateral al nervio óptico. Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 2 Sexo: Masculino. Edad: 31 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Desprendimiento de retina. Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>
<p>Caso 3 Sexo: Femenino. Edad: 30 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Glaucoma (Ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 4 Sexo: Masculino. Edad: 28 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Catarata congénita con Desprendimiento de retina. Tiempo en el Puesto Laboral: 2 meses.</p>
<p>Caso 5 Sexo: Masculino. Edad: 35 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Miopía y Astigmatismo 2,5 % de visión c.c. (con corrección). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 6 Sexo: Femenino. Edad: 25 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Oclusión pupilar. Tiempo en el Puesto Laboral: 2 meses.</p>
<p>Caso 7 Sexo: Masculino. Edad: 24 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Atrofia al nervio óptico (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 8 Sexo: Femenino. Edad: 40 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Diagnóstico desconocido (presenta ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>
<p>Caso 9 Sexo: Femenino. Edad: 27 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Retinitis pigmentosa, (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 10 Sexo: Masculino. Edad: 22 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Retinitis pigmentosa, (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 3 meses.</p>
<p>Caso 11 Sexo: Femenino. Edad: 32 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Miopía irreversible con daño a la retina (congénita). Tiempo en el Puesto Laboral: 2 meses.</p>	<p>Caso 12 Sexo: Masculino. Edad: 35 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Retinitis pigmentosa. Tiempo en el Puesto Laboral: 2 meses.</p>

<p>Caso 13 Sexo: Masculino. Edad: 46 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Retinitis pigmentosa. Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 14 Sexo: Masculino. Edad: 21 años. Ocupación: Ejecutivo atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Desprendimiento de retina y Glaucoma (20% de visión c.c.). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>
<p>Caso 15 Sexo: Femenino. Edad: 25 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Desprendimiento de retina (bilateral). Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>	<p>Caso 16 Sexo: Femenino. Edad: 45 años. Ocupación: Ejecutiva atención al cliente. Diagnóstico Oftalmológico: Maculopatía congénita y Glaucoma progresivo. Tiempo en el Puesto Laboral: 1 mes.</p>
<p>Caso 17 Sexo: Femenino. Edad: 25 años. Ocupación: Ejecutiva de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Catarata congénita. Tiempo en el Puesto Laboral: 2 años, 11 meses.</p>	<p>Caso 18 Sexo: Masculino. Edad: 24 años. Ocupación: Ejecutivo de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Retinitis Pigmentosa, (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 3 años.</p>
<p>Caso 19 Sexo: Masculino. Edad: 39 años. Ocupación: Ejecutivo de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Síndrome de Peters. Tiempo en el Puesto Laboral: 5 años.</p>	<p>Caso 20 Sexo: Femenino. Edad: 45 años. Ocupación: Ejecutiva de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Desprendimiento de retina (50% de visión c.c.). Tiempo en el Puesto Laboral: 2 años y medio.</p>
<p>Caso 21 Sexo: Masculino. Edad: 39 años. Ocupación: Auditor e Instructor. Diagnóstico Oftalmológico: Tallido ocular (Ceguera total adquirida). Tiempo en el Puesto Laboral: 3 años.</p>	<p>Caso 22 Sexo: Masculino. Edad: 49 años. Ocupación: Ejecutivo de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Atrofia al nervio óptico. Tiempo en el Puesto Laboral: 4 años, 9 meses.</p>

<p>Caso 23 Sexo: Femenino. Edad: 24 años. Ocupación: Ejecutivo de ventas. Diagnóstico Oftalmológico: Amaurosis y Atrofia papilar bilateral. Tiempo en el Puesto Laboral: 2 meses.</p>	<p>Caso 24 Sexo: Masculino. Edad: 34 años. Ocupación: Ejecutivo de ventas. Diagnóstico Oftalmológico: Glaucoma congénito y Desprendimiento de retina. Tiempo en el Puesto Laboral: 3 años.</p>
<p>Caso 25 Sexo: Masculino. Edad: 50 años. Ocupación: Ejecutivo de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Retinitis pigmentosa, (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 4 años.</p>	<p>Caso 26 Sexo: Femenino. Edad: 46 años. Ocupación: Ejecutiva de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Glaucoma congénito, (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 3 años y 6 meses.</p>
<p>Caso 27 Sexo: Femenino. Edad: 25 años. Ocupación: Ejecutiva de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Retinopatía del prematuro, (ceguera total). Tiempo en el Puesto Laboral: 6 meses.</p>	<p>Caso 28 Sexo: Femenino. Edad: 23 años. Ocupación: Ejecutiva de cobranzas. Diagnóstico Oftalmológico: Glaucoma, Anoftalmia congénita. Tiempo en el Puesto Laboral: 3 meses.</p>

Cuadro 2: Resumen de los datos obtenidos de los Estudios de Caso.¹⁹

<u>Sexo</u>	Femenino 14 personas	Masculino 14 personas	Total 28 personas
<u>Edad</u>			
18-29 años	8	5	13
30-39 años	2	6	8
40-49 años	4	2	6
50-60 años	0	1	1
<u>Ocupación en call center</u>			
Cobranzas	5	4	9
Atención a clientes	8	8	16
Ventas	1	1	2
Otros: Auditor e instructor	0	1	1
<u>Diagnóstico oftalmológico</u>			
Atrofia al nervio óptico	1	2	3
Desprendimiento de retina	2	2	4
Glaucoma	2	2	4
Cataratas congénita	1	1	2
Miopía	1	1	2
Oclusión pupilar	1	0	1
Retinitis pigmentosa	1	0	1
Maculopatía	1	5	6
Síndrome de Petters	0	1	1
Tallido ocular	0	1	1
Amaurosis congénita	1	0	1
Retinopatía del prematuro	1	0	1
Sin diagnóstico	1	0	1
<u>Tiempo en puesto de trabajo</u>			
Menos de un año	11	8	19
Más de un año	3	6	9

¹⁹ Revisar definición de los Diagnósticos oftalmológicos vistos en los Estudios de Caso en Anexo N°4, Glosario, Página 204.

9. Contexto de Estudio

La limitación de esta investigación se centrará en el contexto específico laboral correspondiente a los *call center* ubicados en la comuna de Santiago. Estos *call center* elegidos para este estudio, se caracterizan por tener en sus puestos de trabajo a adultos con discapacidad visual que cumplen con los requisitos de la muestra seleccionada (revisar Muestra, Página 89). Entre las características que describen a las instituciones que forman el contexto de estudio se encuentran:

- Call Center N°1 Más Cerca: *Contac Center* que se especializa en el área de ventas, servicio al cliente, soporte comercial, telecobranza, televenta, *back office* de operaciones comerciales, etc. Los adultos con discapacidad visual son capacitados y apoyados para una correcta inserción laboral. Actualmente trabajan seis personas en el área de ventas.
- Call center N°2 IBR: Empresa líder en cobranzas, gestión logística y *tele marketing* entregando servicios a diferentes empresas de distintos rubros. Aproximadamente hace seis años que integra a personas con discapacidad visual, las cuales se encuentran en área cobranzas.
- Call center N°3 ORSAN: *Contac Center* que se especializa en el área de cobranzas, servicios financieros, atención al cliente y mesas de ayuda. Hace cinco años que ha integrado a personas con discapacidad visual encargándose de su capacitación y adecuando físicamente su puesto de trabajo de forma de facilitar su inserción al puesto de trabajo. Actualmente en las distintas plataformas de ORSAN se encuentran trabajando alrededor de 10 personas con discapacidad visual, desempeñándose en el área de servicio al cliente.

- Call Center N°4 GEA Internacional: Empresa internacional que entrega servicios de asistencia y *tele marketing*. Pertenece al proyecto generado por ÁGORA Chile y la Fundación Luz para insertar a personas con discapacidad visual, el cual se ha desarrollado desde Octubre de 2012 integrando a adultos en el área de ventas y derivación de clientes. Destaca su disposición y facilitación de ayuda y apoyo al servicio de adultos con discapacidad visual.
- Call center N°5 XXX: Empresa que se especializa en el área de servicio al cliente soporte de pre y post venta, mesa de ayuda, etc. Hace ocho años que viene integrando a personas con discapacidad visual y física, las cuales en la actualidad se desempeñan en el área de cobranzas. Este *call center* solicito no ser nombrado en este estudio, sin embargo accedió a la realización de la observación de los adultos y a utilizar sus dependencias.

10. Técnica de Estudio

Este proceso investigativo se realizará mediante el estudio de casos de los adultos con discapacidad visual insertos en los *call center* de de la comuna de Santiago. Según Martínez Carazo se entenderá como el estudio de casos a *“Una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría”* (Martínez, 2011:1) El tipo de estudio de casos de esta investigación es colectivo, en donde el interés se centra en un grupo determinado de éstos adultos con discapacidad visual, considerados para poder evidenciar la utilización de sus conductas sociales más ejecutadas dentro de su contexto laboral. (Martínez 2011 citado por Universidad de las Américas Puebla. 2012).

11. Instrumento de Investigación

11.1. Pauta de Observación

Para la presente investigación se utilizará como método de recolección de los datos, la pauta de observación de tipo estructurada. Este tipo de observación estructurada se contempla dentro de una observación sistemática que se entenderá como “*Un método de investigación donde los eventos son seleccionados, registrados y codificados en unidades significativas*” (Agüero, 1990, citado por Sara Benguría Puebla, 2012:8).

Al ser una observación estructurada, involucra que se debe realizar a través del establecimiento de un sistema que guíe la información y relacionándola con el conjunto del estudio que se lleva a cabo. Estos conceptos se relacionan con la presente investigación ya que tiene como finalidad el registro de los datos de forma sistemática y válida en relación a las conductas de habilidades sociales utilizadas por los adultos con discapacidad visual, dentro del contexto laboral de los *call center*.

La pauta de observación utilizada en la investigación (ver Anexo II, Página 193) contempla 49 habilidades para observar en los adultos con discapacidad visual en el contexto específico antes mencionado. De acuerdo a esto, los indicadores de observación se encuentran desde *Siempre* presenta la habilidad a *Nunca* presenta la habilidad. A cada uno de estos indicadores se les otorga un porcentaje de frecuencia de manera que:

Siempre (SI): Si la habilidad es observada siempre o la mayoría de las veces (100% a un 75%).

A veces (AV): Si la habilidad es observada la mayoría de las veces o en reiteradas ocasiones (75% a un 50%).

Casi nunca (CN): Si la habilidad es observada solamente en algunas ocasiones (50% a un 25%).

Nunca (NU): si la habilidad no se presenta o se observa un número limitado de veces (25% a un 0%).

Es importante recalcar que para la presente investigación se considerarán como las habilidades sociales más utilizadas, a las que cumplan con un porcentaje de ejecución igual o superior a un 90%. La exigencia de este porcentaje se debe a que las habilidades sociales abarcadas dentro de esta investigación, deben estar en el ideal totalmente adquiridas por los adultos con discapacidad visual.

El instrumento está estructurado por medio de sub-dimensiones. (Ver Tabla N°3, Operacionalización de la variable Habilidades Sociales, Página 87)

11.2. Validación del Instrumento

La validación del instrumento utilizado en la investigación, fue realizada por el profesor Andrés Marió Casanova²⁰, quién además de la validación asesoró el trabajo realizado durante la ejecución del instrumento. Sus comentarios de dicha validación se adjuntan en el anexo 1, página 189.

²⁰ *Andrés Marió Casanova*: Psicólogo, Universidad La República, Máster en Psicología Social y Comunitaria, Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ). © Doctorado en Educación: Aprendizaje Transformacional, U. Bolivariana.

11.3. Aplicación del Instrumento

De acuerdo a la aplicación de la pauta de observación estructurada utilizada, se puede señalar el progreso de trabajo realizado para la ejecución de éste instrumento.

En una primera instancia se realizó un catastro de los *call center* que tenían dentro de sus instituciones a personas con discapacidad visual en sus puestos de trabajo, posteriormente se contempló a las personas que cumplían con los requisitos para la investigación y finalmente se continuó con un trabajo en terreno para conseguir las autorizaciones de las instituciones y a las personas que trabajaban en ellas que se necesitaban para realizar las observaciones.

La pauta de observación se ejecutó de forma personal (por cada investigadora) a cada uno de los adultos con discapacidad visual de los distintos *call center* considerados.

El proceso de observación fue ejecutado dentro de un periodo de tiempo de 1 mes aproximado, correspondiente al mes de Diciembre del año 2012 y Enero del año 2013, con una frecuencia de duración de 3 horas aproximadas por cada adulto con discapacidad. El proceso de observación se sometió a las exigencias de cada *call center*, de acuerdo a las facilidades de gestión y tiempo en el trabajo presencial de cada dependencia.

La observación implicó la utilización del instrumento construido, en donde se consideraron las 49 habilidades que los adultos deberían utilizar en su contexto de trabajo.

11.4. Análisis de datos obtenidos

En relación a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación se puede señalar que se realizó el siguiente proceso:

- En una primera instancia se creó una planilla en Excel (ver Páginas 138,139 y140), dentro de la que se consideró todos los datos obtenidos de las observaciones, es decir, se agregaron los puntajes que obtuvieron cada uno de los 28 adultos con discapacidad observados mediante el puntaje que se agregó a cada indicador de mayor a menor puntaje, de manera que:

Indicadores de logros

- Siempre (SI): 4 puntos.
- A veces (AV): 3 puntos.
- Casi nunca (CN): 2 puntos.
- Nunca (NU): 1 punto.

Considerando estos puntajes, se otorga un puntaje ideal el cual corresponde a 112 puntos (el cual se representa como $28 \times 4 = 112$, en el cual el valor 28 se consideran a las personas observadas, mientras que el valor 4 corresponde al puntaje máximo posible de otorgar para cada habilidad)

- Posteriormente, considerando que se tiene un valor del puntaje ideal que puede tener cada adulto observado, se debe obtener el porcentaje total de frecuencia de las habilidades sociales utilizadas por cada uno de ellos, de manera que se aplica la siguiente fórmula de trabajo:

112	→	100%
Puntaje total por adulto	→	X

- Considerando ya obtenido el porcentaje logrado por cada adulto observado, se debe obtener el porcentaje de logro según las distintas sub-dimensiones abarcadas, en donde se debe aplicar la misma fórmula antes mencionada, reemplazando el puntaje total por cada adulto por el puntaje total obtenido de cada sub-dimensión.

Ejemplo:

309	→	100%
Puntaje total (Sub-dimensión 3)	→	X

De acuerdo a lo considerado anteriormente, los datos se tabularon y organizaron a través de gráficos porcentuales con la finalidad de poder evidenciar en una primera instancia el porcentaje de mayor frecuencia por cada una de las 49 habilidades y posteriormente por cada una de las sud-dimensiones contempladas en esta investigación, luego de la realización de un análisis por cada una de ellas.

12. Dimensión Ética de la Investigación

Dentro de cualquier proceso investigativo, los aspectos éticos son de gran importancia para otorgar un apoyo válido a éste. Debido a esto, se ha decidido demostrar los respaldos éticos, que sustentan a la presente investigación, los cuales son:

- **A nivel institucional:** Con la finalidad de no transgredir a las instituciones en donde se realizó el proceso de investigación y a la vez generar un espacio de respeto y confianza por parte de las investigadoras, se generó un documento (ver Anexos 3, Página 198) que contiene una autorización por parte de los 5 *call center* observados. Este documento contempla dos autorizaciones dentro de él, una relacionada con el permitir ocupar las dependencias de cada institución, para poder observar a los adultos con discapacidad visual en sus puestos de trabajo, mientras que la otra, se

enmarca en la disposición que tengan de poder utilizar el nombre de sus instituciones en la investigación.

Es importante considerar, que de las 5 instituciones de *call center* visitadas, todas accedieron a poder realizar el proceso de observación en sus dependencias, sin embargo, algunos de ellos no permitieron el poder utilizar su nombre en la investigación debido a que no presentaban interés en darse a conocer en una estudio y además porque desconocían su proceso y todo lo que se abarca en él. También algunas no accedieron a que las investigadoras observaran a todos los adultos de una institución en particular, debido principalmente a un factor de tiempo (dificultad en la observación por los turnos que tienen las personas observadas).

- A nivel de personas observadas: En relación a los adultos con discapacidad visual observados en esta investigación, es de gran relevancia señalar, que cada una de las 28 personas que participaron de este proceso, accedieron para la ejecución de esta investigación, esta autorización no se realizó por escrito, debido a no interferir el proceso laboral de los adultos, ya que las instituciones limitaron la participación principalmente a la observación, con la finalidad de no generar distracciones en el trabajo de los participantes, sin embargo hubieron personas que por voluntad propia no desearon participar en este estudio.

Finalmente, se hace necesario mencionar que los resultados de la presente investigación serán entregados para cada uno de los *call center* visitados que formaron parte de ella, de manera que el proceso se realice de forma transparente y con el interés de fomentar e incentivar la inclusión laboral.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Mediante la observación realizada a las personas con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago, se especifica de manera detallada los porcentajes obtenidos en relación al cumplimiento de las habilidades sociales que desarrollan. Para evaluar las habilidades sociales se utilizó una pauta de observación estructurada con cuatro indicadores de logro (revisar Metodología, Indicadores de logro, capítulo III, Página 97).

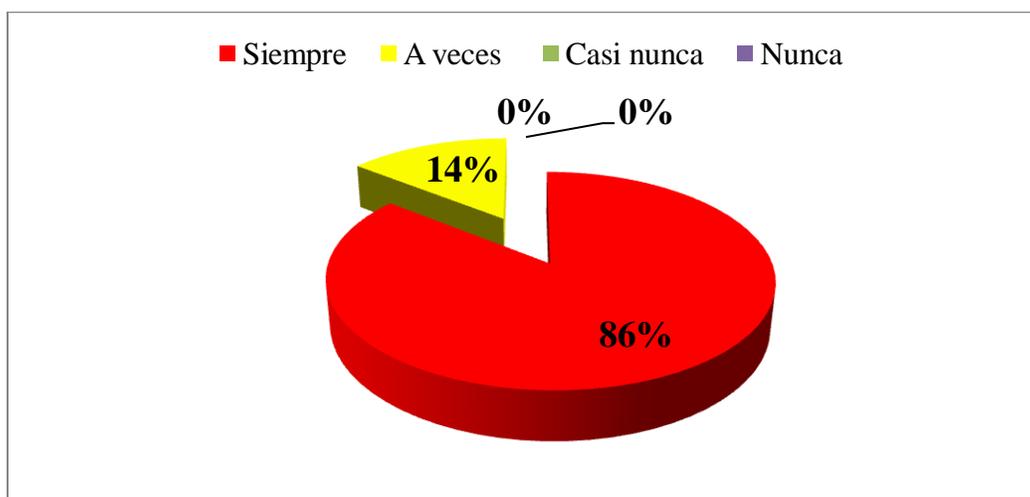
Es importante mencionar, que para realizar la interpretación de los porcentajes para cada habilidad, se agruparán los datos que poseen mayor frecuencia (siempre y a veces), para contrastar con la información que proporcionará la suma de los otros dos indicadores (casi nunca y nunca).

Como se ha explicado anteriormente, para la funcionalidad de la investigación se observaron sólo dos componentes de las habilidades sociales: Componente conductual y Componente Social.

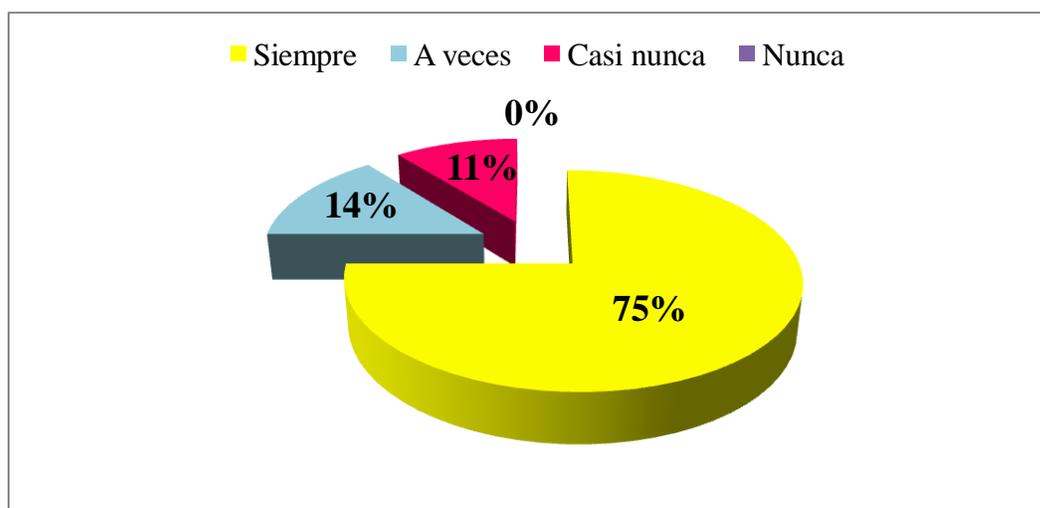
1. Componente Conductual

- **Discurso**

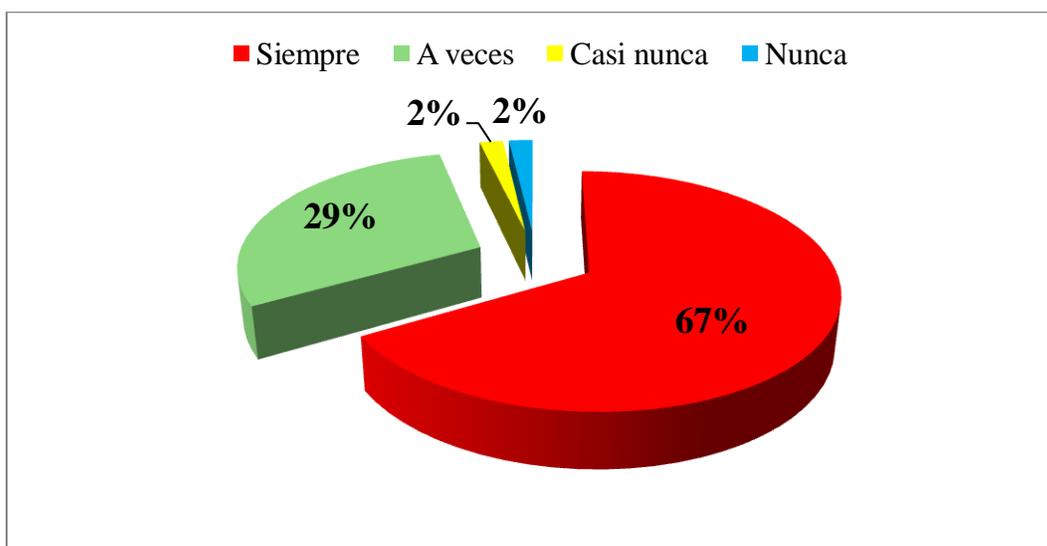
A continuación se presentan los resultados obtenidos en la sub-dimensión 3 Discurso (ver Tabla de Operacionalización de la variable, Página 87), donde se detallan los porcentajes obtenidos en las habilidades sociales.

Gráfico N°7: Discurso 1ª Habilidad

En este gráfico se logra interpretar que la habilidad 1, correspondiente a **“Inicia, mantiene y termina una conversación con sus compañeros de trabajo”** presenta la mayor concentración de porcentajes entre los indicadores siempre y a veces, por lo que se concluye que el 100% de las personas con discapacidad visual utilizan esta habilidad.

Gráfico N°8: Discurso 2ª Habilidad

Mediante la siguiente gráfica se muestran los resultados obtenidos en la habilidad 2 correspondiente a: **“Se presentan verbalmente cuando sus interlocutores no lo conocen”**. A través de esto se puede evidenciar el 89% utiliza de manera reiterada esta habilidad social, mientras que el 11% de las personas las utiliza sólo en algunas ocasiones.

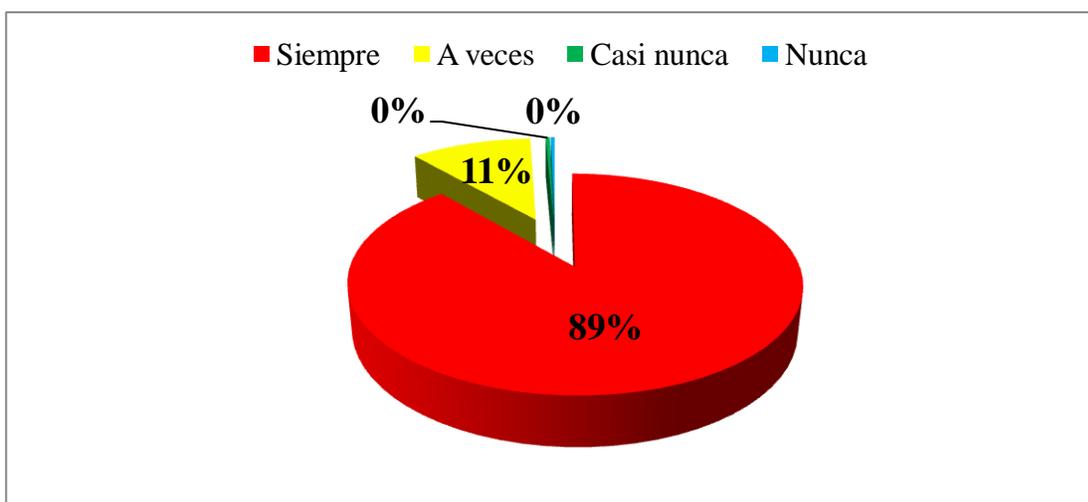
Gráfico N°9: Discurso 3ª Habilidad

A través de esta gráfica se aprecia la habilidad 3 correspondiente a: **“Fundamenta sus ideas en relación a lo que se está hablando”**. Mediante los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe un 96% del dominio de la habilidad social por parte del total de las personas con discapacidad visual y un 4% no utiliza esta habilidad.

- **Diálogo**

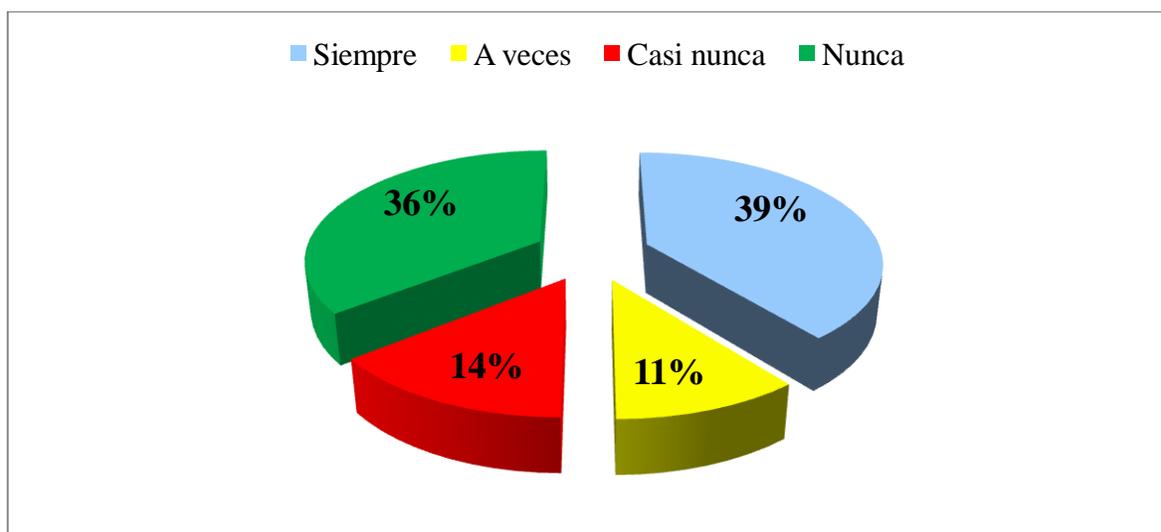
Para evidenciar los porcentajes relacionados a cada uno de las habilidades sociales de la sub-dimensión 3, correspondiente a diálogo se presentan los siguientes gráficos:

Gráfico N°10: Diálogo 1ª Habilidad



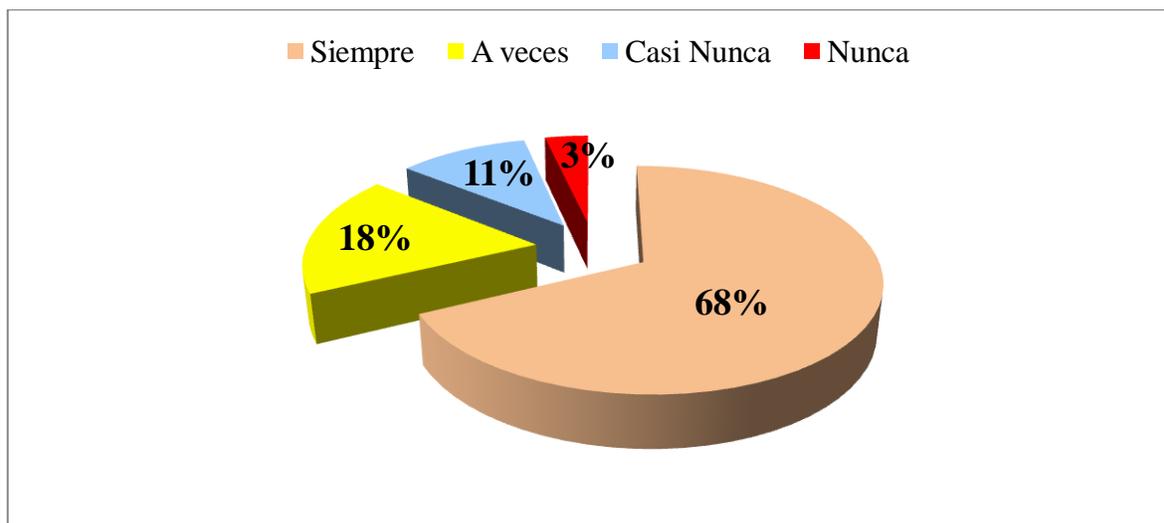
Según lo observado en la presente gráfica, se concluye que en relación a la habilidad “**Sigue instrucciones, sugerencias y conversaciones**”, el total de los adultos con discapacidad visual, utiliza esta habilidad, la cual corresponde al 100% de la muestra.

Gráfico N°11: Diálogo 2ª Habilidad



En relación a la segunda habilidad de diálogo: **“Presenta a personas que no se conocen”**, se concluye que un 50% de la muestra observada desarrolla esta habilidad, correspondiente a la media de los adultos con discapacidad visual involucrados en la investigación.

Gráfico N°12: Diálogo 3ª Habilidad

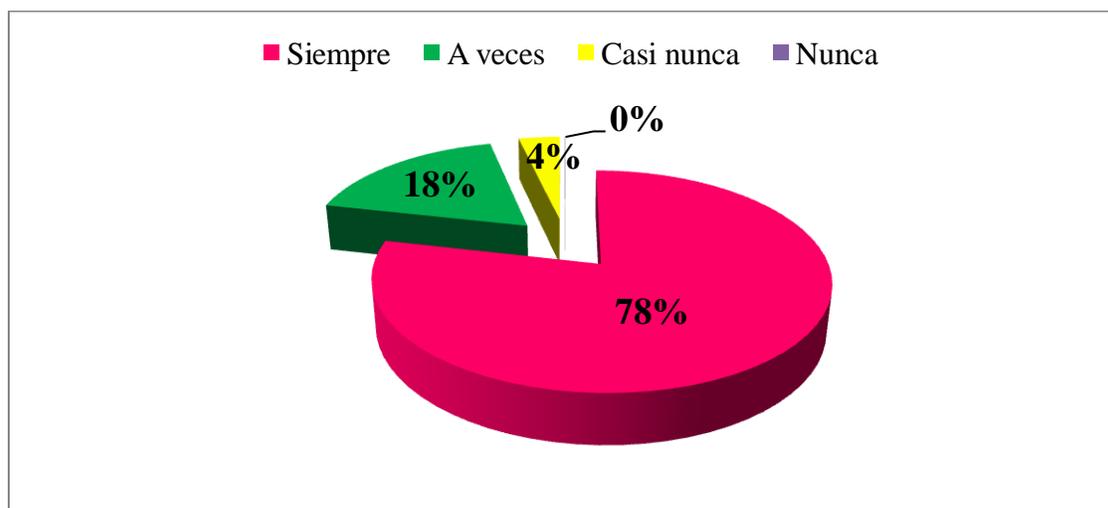


En el gráfico anterior, se evidencia que la habilidad social: **“Impulsa diálogos que puedan resolver discusiones o conflictos”**, se manifiesta en el 85 % de las personas con discapacidad visual, lo cual evidencia una predominancia y gran utilización en el desenvolvimiento diario en sus puestos de trabajo.

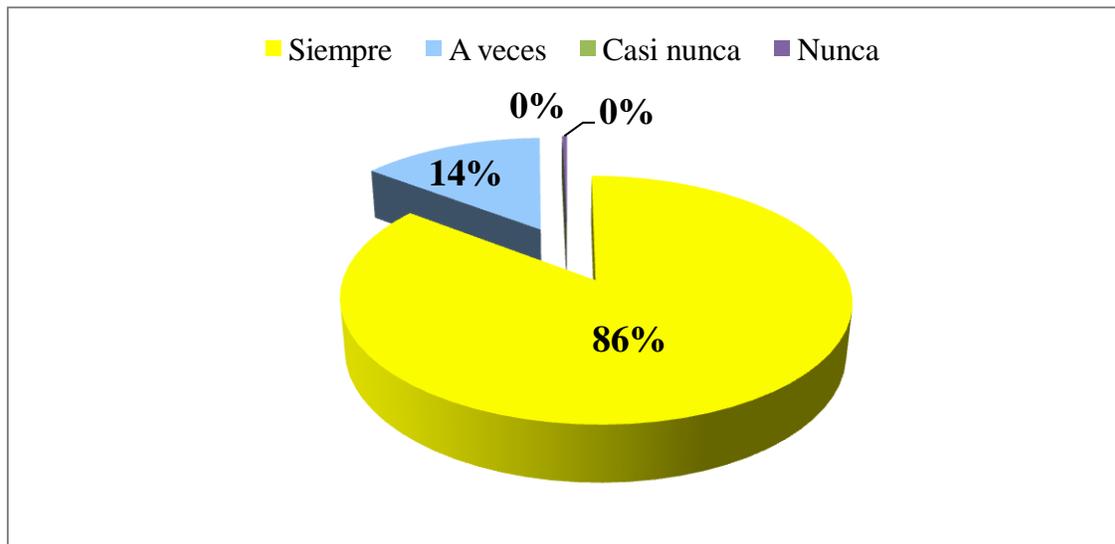
- **Entrevista**

Los gráficos que se presentan a continuación, corresponden a las habilidades sociales observadas de los indicadores de entrevista, los cuales se relacionan con los porcentajes y el predominio utilizado por parte de los adultos con discapacidad visual en sus puestos de trabajo.

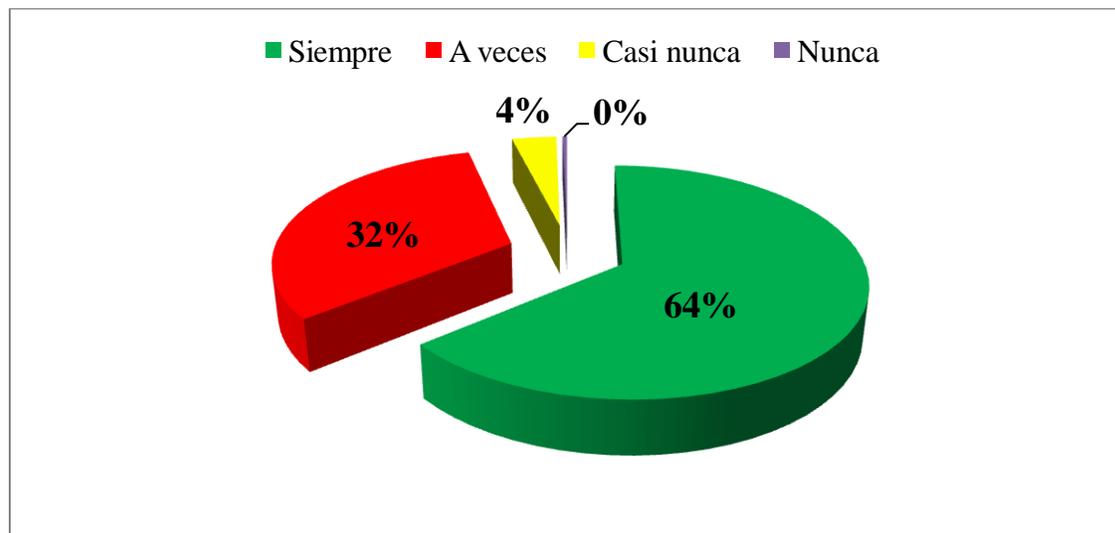
Gráfico N°13: Entrevista 1ª Habilidad



La utilización de la habilidad social: **“Formula preguntas para iniciar, mantener y terminar una conversación”** se presenta en un 96% de los adultos observados, lo cual resalta de manera considerable en comparación al bajo porcentaje de personas que no la desarrollan.

Gráfico N°14: Entrevista 2ª Habilidad

Debido al alto porcentaje graficado para la habilidad social de: **“Formula preguntas para recoger información que necesite”**, se puede decir que un 100% de los adultos con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago utilizan la habilidad.

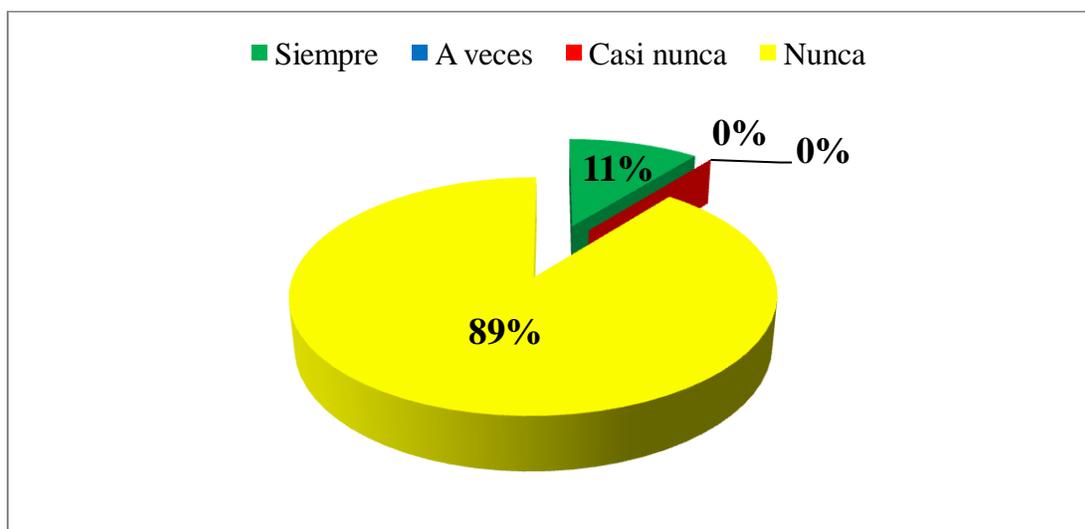
Gráfico N°15: Entrevista 3ª Habilidad

A través del siguiente gráfico se puede apreciar que la habilidad social: **“Realiza contra preguntas para dar argumentación a la conversación”** se presenta en un 96% de las personas con discapacidad visual, mostrando de forma amplia el margen de diferencia contra las personas que no emplean la habilidad social.

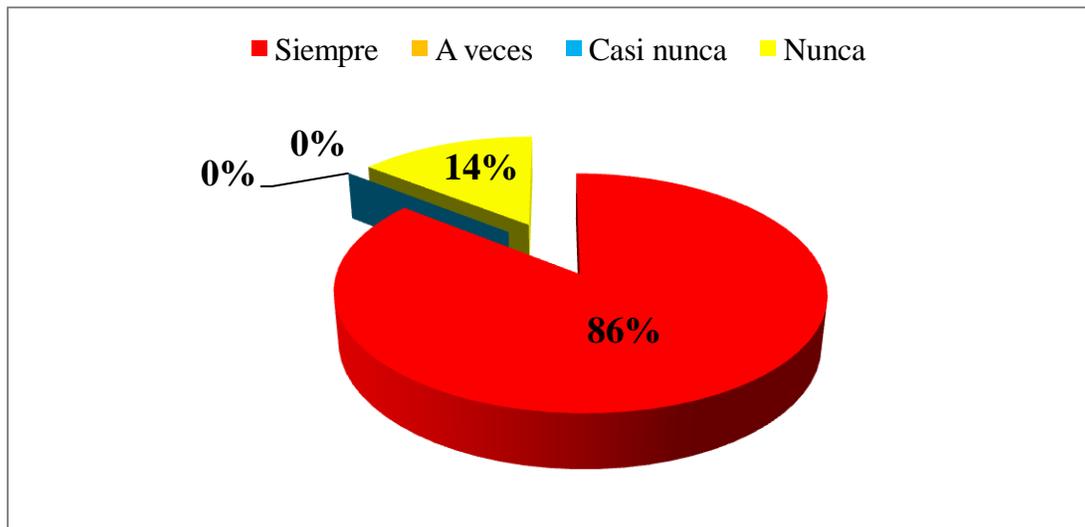
- **Escrito**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en los indicadores de Escrito, donde se detallan los porcentajes obtenidos en las habilidades sociales.

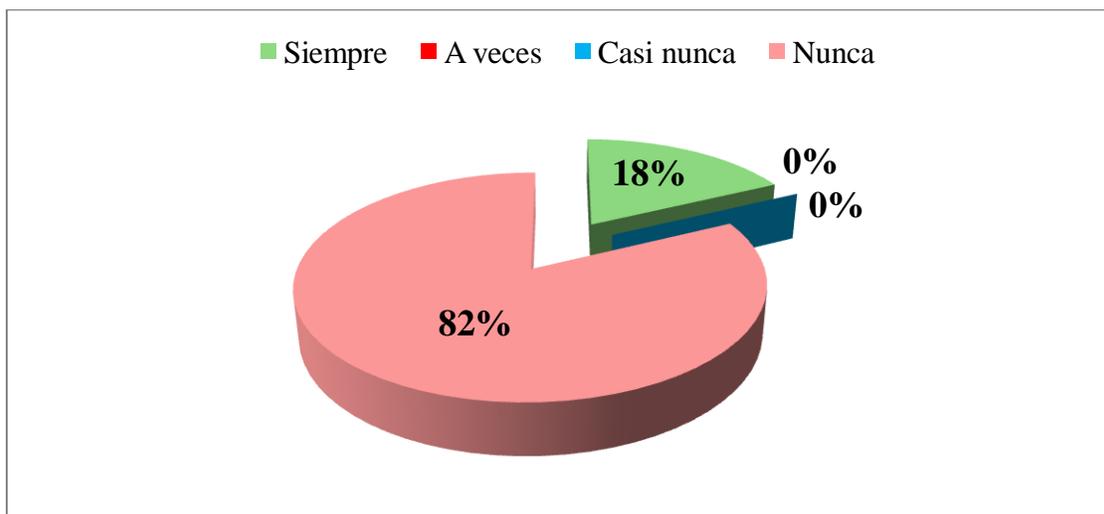
Gráfico N°16: Escrito 1ª Habilidad



En esta gráfica se puede apreciar la habilidad 1 correspondiente a: **“Maneja el sistema Braille”**. A través de los resultados obtenidos se evidencia que existe un 100% del dominio de esta habilidad por parte de las personas con discapacidad visual.

Gráfico N°17: Escrito 2ª Habilidad

Mediante esta gráfica correspondiente a la habilidad 2 “Maneja el software JAWS” se puede apreciar que existe un alto porcentaje de personas que logra desarrollar esta habilidad social, alcanzando el 86% del total, sin embargo se realiza un pequeño contraste con la cantidad limitada de veces que se logró observar la utilización de esta habilidad.

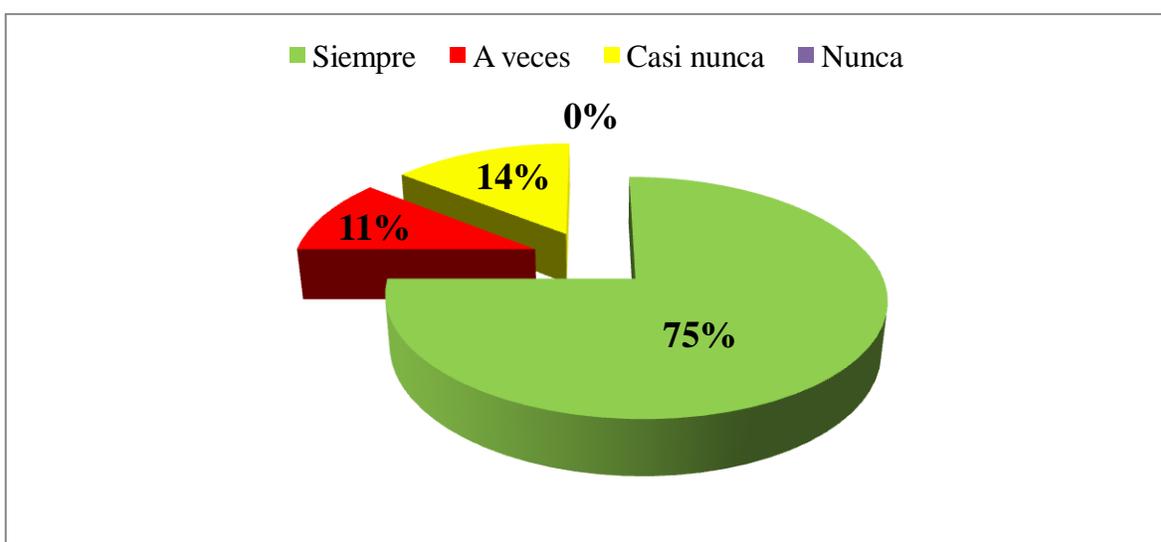
Gráfico N°18: Escrito 3ª Habilidad

A través del gráfico presentado se puede evidenciar la habilidad 3 correspondiente a: **“Maneja software de lectura Magic”**, donde se aprecia que existe un gran porcentaje de personas con discapacidad visual que nunca utiliza esta habilidad social, alcanzando el 82%. Sin embargo existe un 18% de personas que utiliza este software de forma constante.

- **Tono**

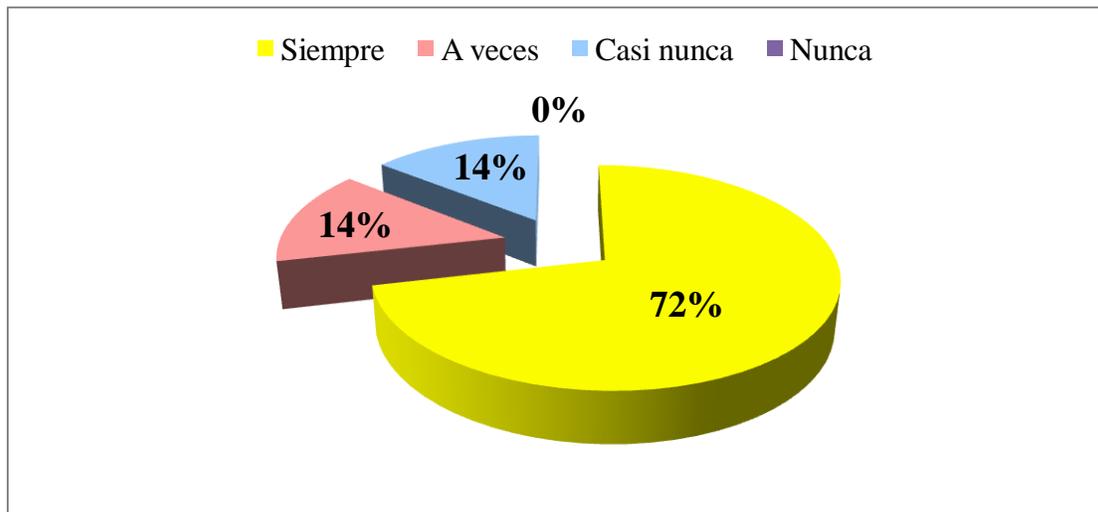
A continuación se presentan los gráficos correspondientes a los indicadores de Tono. En ellos se evidenciará la utilización de las habilidades sociales correspondientes a esta categoría.

Gráfico N°19: Tono 1ª Habilidad



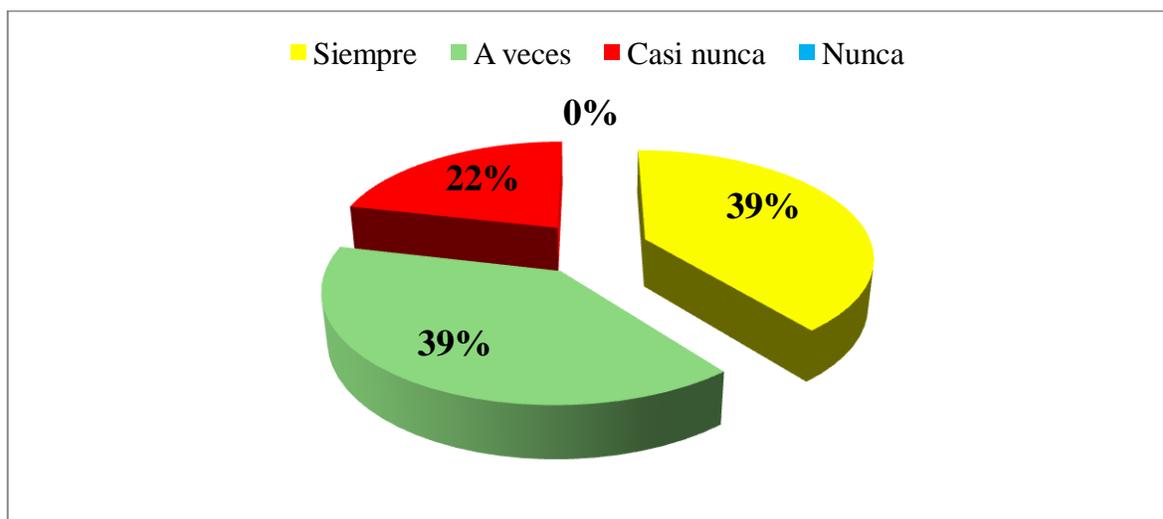
A través del gráfico correspondiente a la habilidad 1 **“Da al acto de habla la tonalidad de interrogación”**, se aprecia que existe un gran dominio de esta habilidad, abarcando el 86% del porcentaje total. Sin embargo se muestra un 14% de personas que utiliza esta habilidad sólo en algunas ocasiones, por lo que sus resultados no son significativos para la investigación.

Gráfico N°20: Tono 2ª Habilidad



Este gráfico muestra los porcentajes obtenidos en la habilidad 2 correspondiente a: **“Da al acto de habla la tonalidad de exclamación”**. Mediante estos resultados se puede desprender que existe un alto porcentaje de personas con discapacidad visual que utilizan esta habilidad, abarcando el 86% del total de la población observada.

Gráfico N°21: Tono 3ª Habilidad



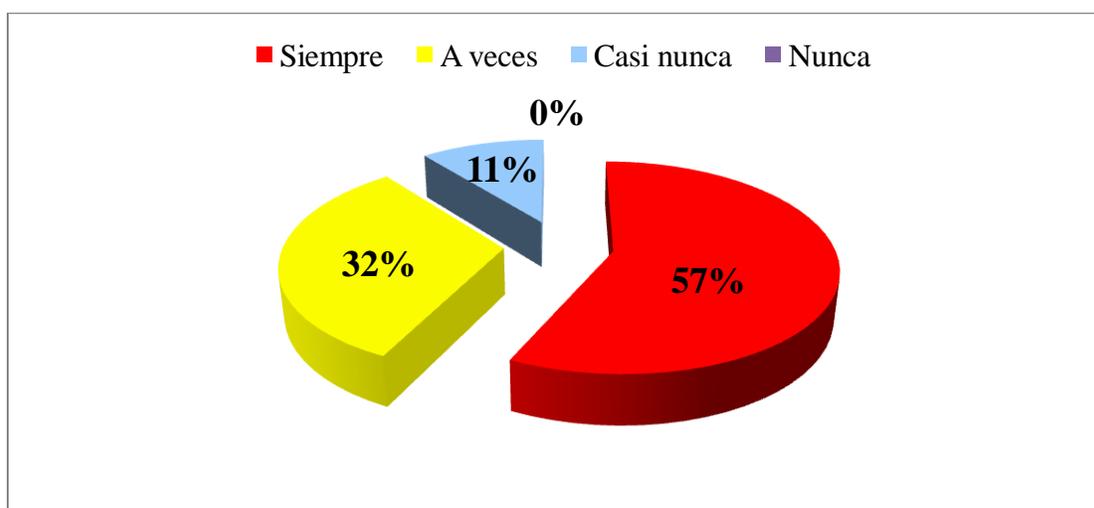
A través de la siguiente gráfica se puede observar la habilidad 3 correspondiente a: **“Incluye en el discurso algún sentimiento a través de la tonalidad del enunciado”** En este caso, existe una igualdad de resultados en las habilidades que se utilizaron con mayor

frecuencia por parte de las personas con discapacidad visual, alcanzado entre ambas el 78%. Sin embargo se puede apreciar que existe un porcentaje significativo, correspondiente al 22% de personas que en algunas ocasiones utiliza esta habilidad social.

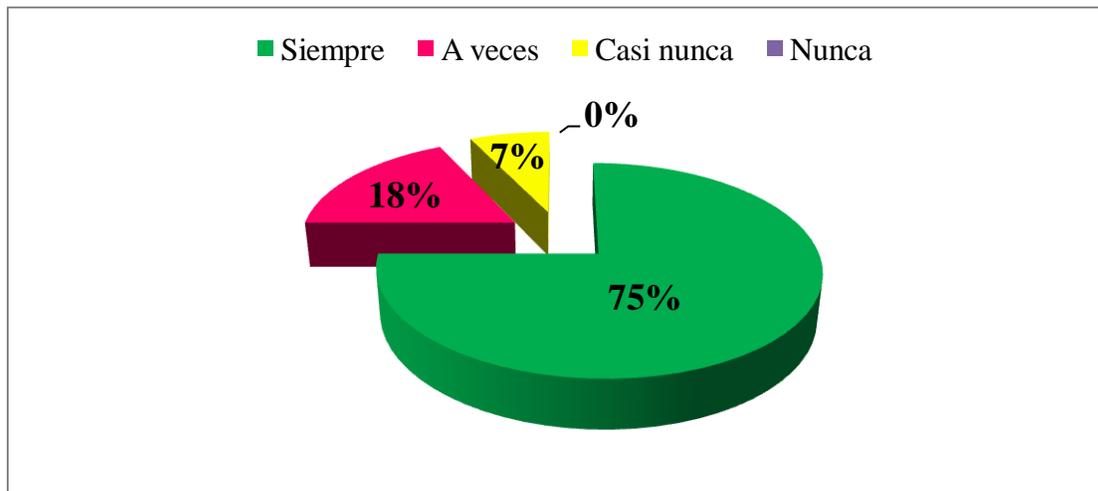
- **Ritmo**

A continuación se presentarán los gráficos relacionados a los indicadores de ritmo, especificando la frecuencia de utilización de cada uno de sus gráficos.

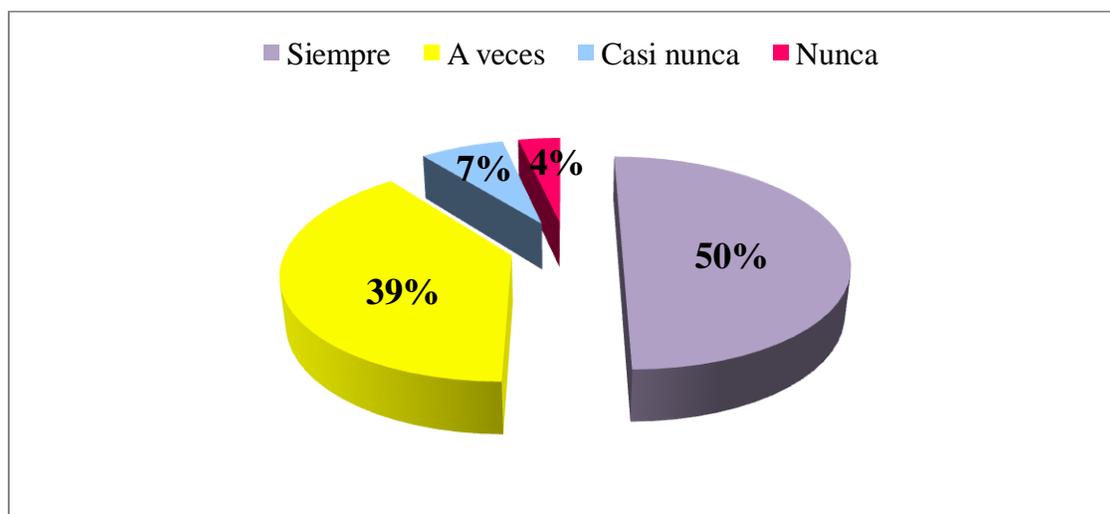
Gráfico N°22: Ritmo 1ª Habilidad



La frecuencia con que la habilidad social: **“Utiliza un ritmo de voz energético, pausado y fluido”** corresponde al 89% de las personas con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago, siendo elevado el porcentaje en relación a la utilización de esta habilidad.

Gráfico N°23: Ritmo 2ª Habilidad

En relación a la habilidad 2 de sub-dimensión 3 correspondiente a **“Da a conocer la intencionalidad del acto del habla, a través del ritmo utilizado”** se puede decir que se presenta en el 93% de las personas con discapacidad visual, debido a que predomina en la mayoría de los adultos que trabajan en los call center, en contraposición a un 7% que la utiliza de forma poco reiterada.

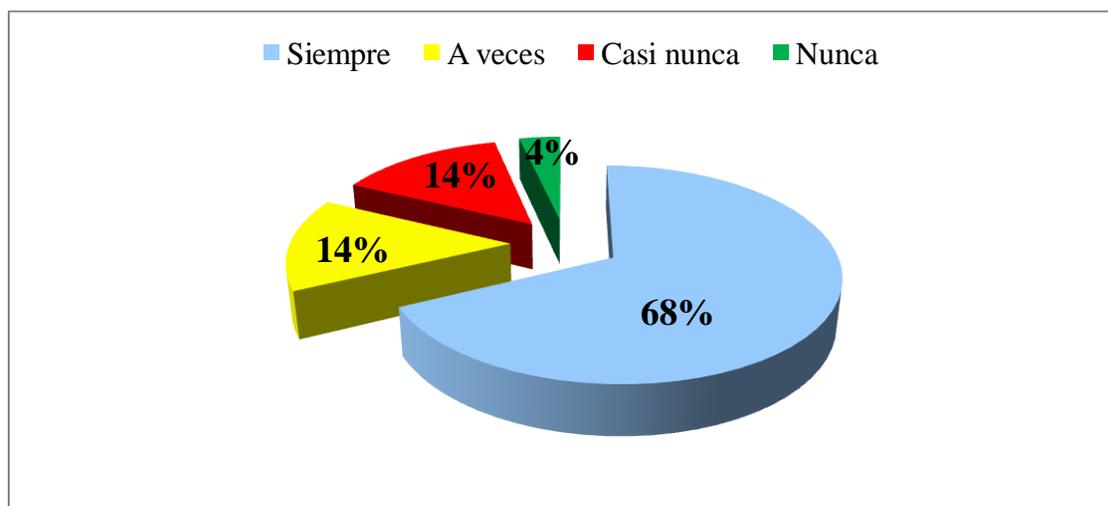
Gráfico N°24: Ritmo 3ª Habilidad

El gráfico anterior relacionado a la tercera habilidad de ritmo, correspondiente a **“Atrae la atención del interlocutor utilizando el ritmo en su discurso”** se presenta en el 89% de las personas con discapacidad visual de manera predominante, en contraposición al 11% que la ocupa en pocas ocasiones o nunca en sus puestos de trabajo.

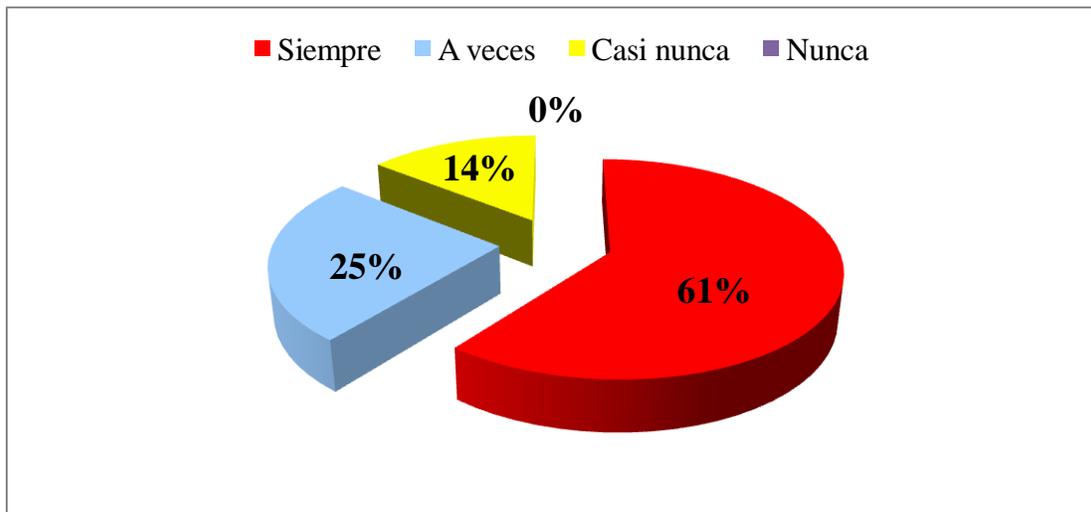
- **Volumen**

A continuación se presentan los gráficos correspondientes a los indicadores de Volumen. En ella se darán a conocer los puntajes obtenidos en relación a la utilización de las habilidades sociales.

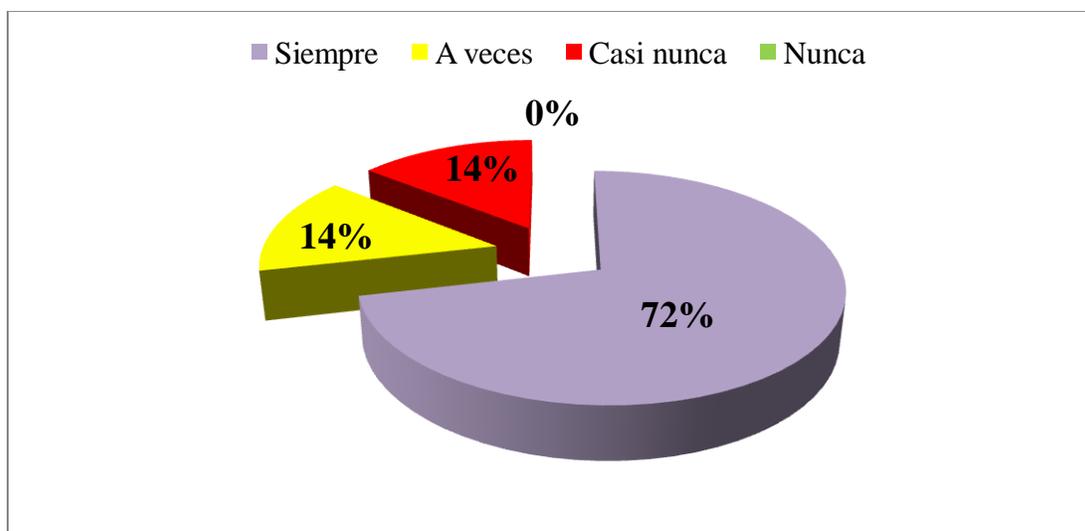
Gráfico N°25: Volumen 1ª Habilidad



Mediante el gráfico presentado se evidencia la utilización de la habilidad 1 correspondiente a: **“El control de su volumen, ayuda a lo que quiere dar a conocer”**. En él se puede apreciar que existe un 82% de personas con discapacidad visual que utilizan siempre o a veces la habilidad social.

Gráfico N°26: Volumen 2ª Habilidad

A través de la siguiente gráfica se presenta la segunda habilidad de volumen, correspondiente a: “**Mediante el control de su volumen, da énfasis al mensaje que se entrega**”. Se puede apreciar que existe un alto porcentaje de dominio de esta habilidad, alcanzando el 86% del total de la población observada, en contraposición al 14% de adultos que la utiliza en muy poca ocasiones o nunca.

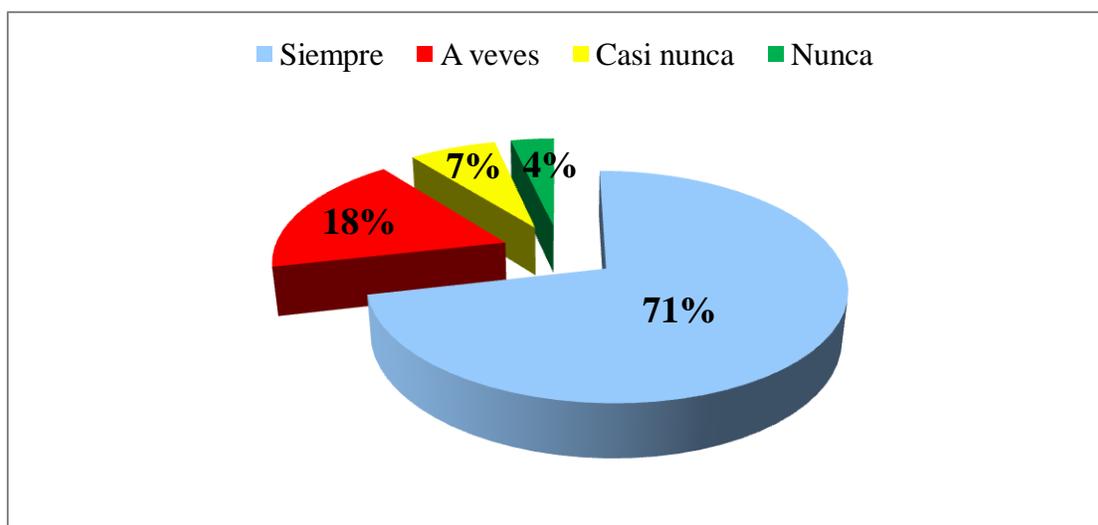
Gráfico N°27: Volumen 3ª Habilidad

El gráfico expuesto presenta los porcentajes de la habilidad 3 correspondiente a: **“El receptor escucha el mensaje que se quiere entregar con el volumen de voz que utiliza”**. Dentro de lo expuesto se evidencia un alto porcentaje de la utilización de la habilidad social por parte de las personas observadas, alcanzando un porcentaje de 86%, sin embargo existe un porcentaje del 14% de personas que desarrollan la habilidad pero en algunas ocasiones.

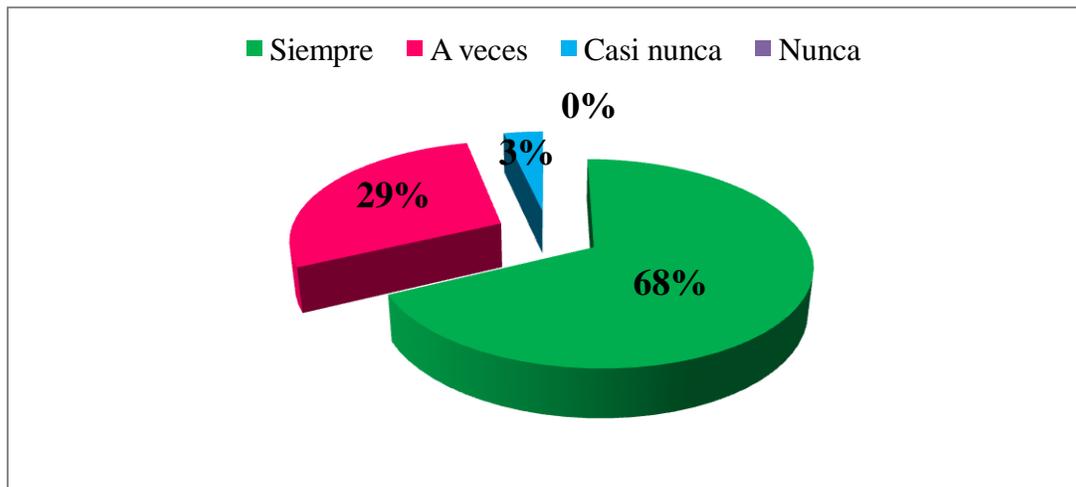
- **Silencios**

Los gráficos que se presentarán, corresponden a las habilidades de los indicadores relacionadas con silencios, siendo su ocupación esencial para el desarrollo de las habilidades sociales.

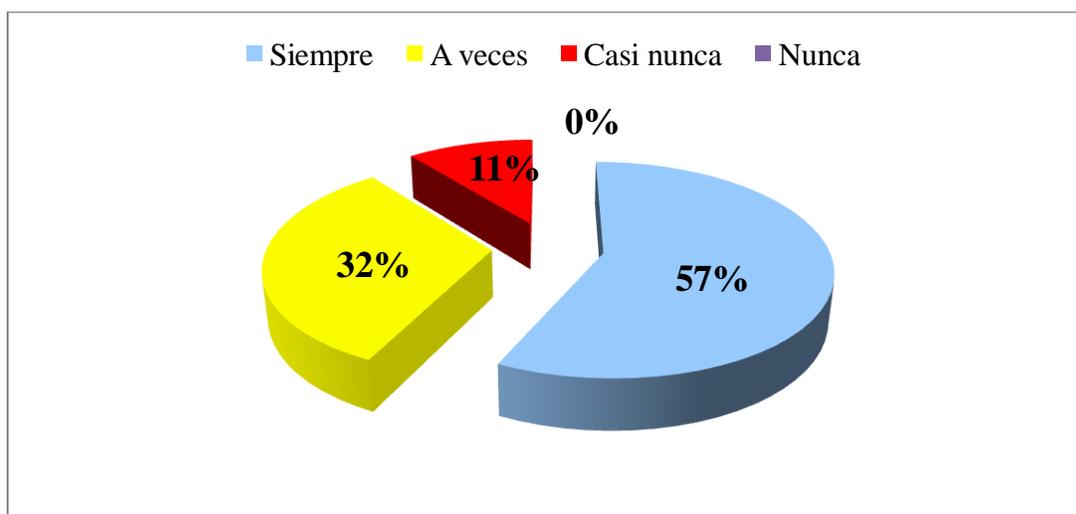
Gráfico N°28: Silencios 1ª Habilidad



La primera habilidad relacionada a silencios manifiesta que: **“Utiliza silencios para estructurar su discurso”**, se manifiesta de forma reiterada en un 89% de las personas con ocupación laboral en los *call center*, de forma superior a un 11% que la utiliza en muy pocas oportunidades o nunca.

Gráfico N°29: Silencios 2ª Habilidad

Los porcentajes relacionados a la frecuencia de la utilización de la habilidad social 2 de silencios correspondiente a: **“Mezcla las pausas lingüísticas con las pausas fisiológicas”**, muestra con superioridad que los adultos con discapacidad visual la utilizan en un 97%, en relación al 3% de los adultos que la ocupa casi nunca en sus puestos de trabajo.

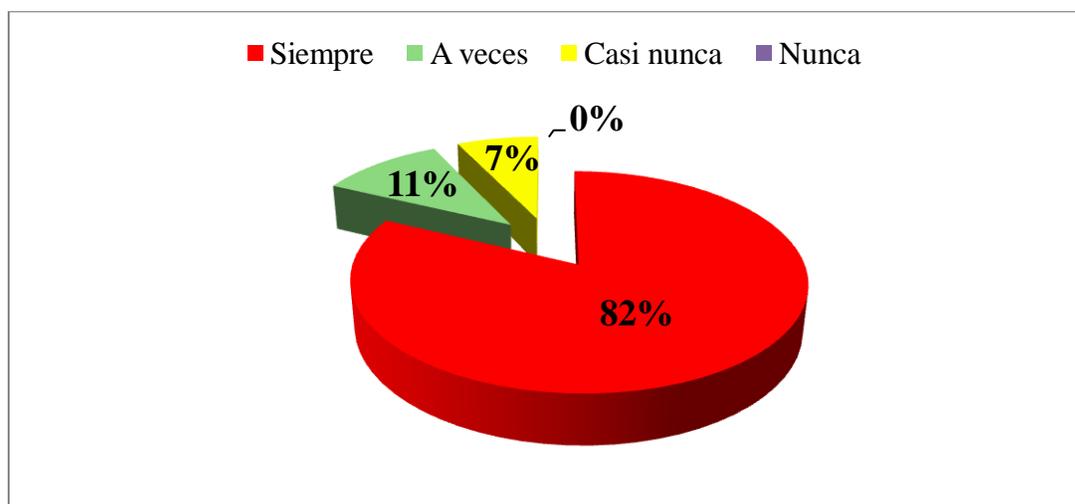
Gráfico N°30: Silencios 3ª Habilidad

La tercera habilidad de silencios correspondiente a **“Usa los silencios para darle énfasis al mensaje que entrega”** es utilizada por los adultos con un 89% de las veces en sus puestos de trabajos, en superioridad al 11% con que algunos adultos casi nunca la ocupan en su desempeño diario en los puestos de trabajos.

- **Timbre**

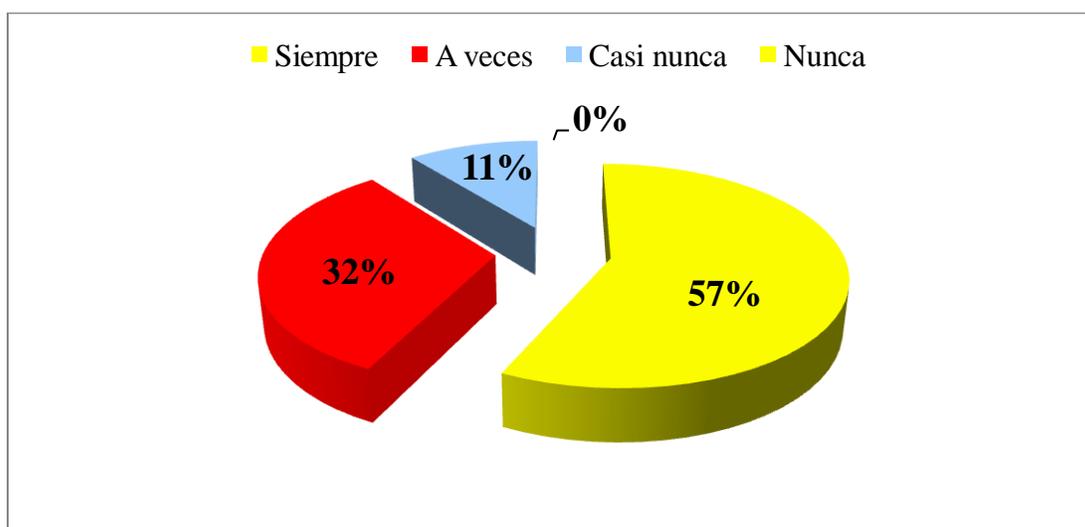
A través de los siguientes gráficos se representarán los porcentajes obtenidos en relación a los indicadores de timbre.

Gráfico N°31: Timbre 1ª Habilidad



El gráfico anterior muestra un alto porcentaje de la habilidad social: “**El timbre de voz es claro**” correspondiente al 93% perteneciente al grupo de personas que trabajan en los *call center*, siendo superior al 7% de los adultos que casi nunca ocupan esta habilidad.

Gráfico N°32: Timbre 2ª Habilidad

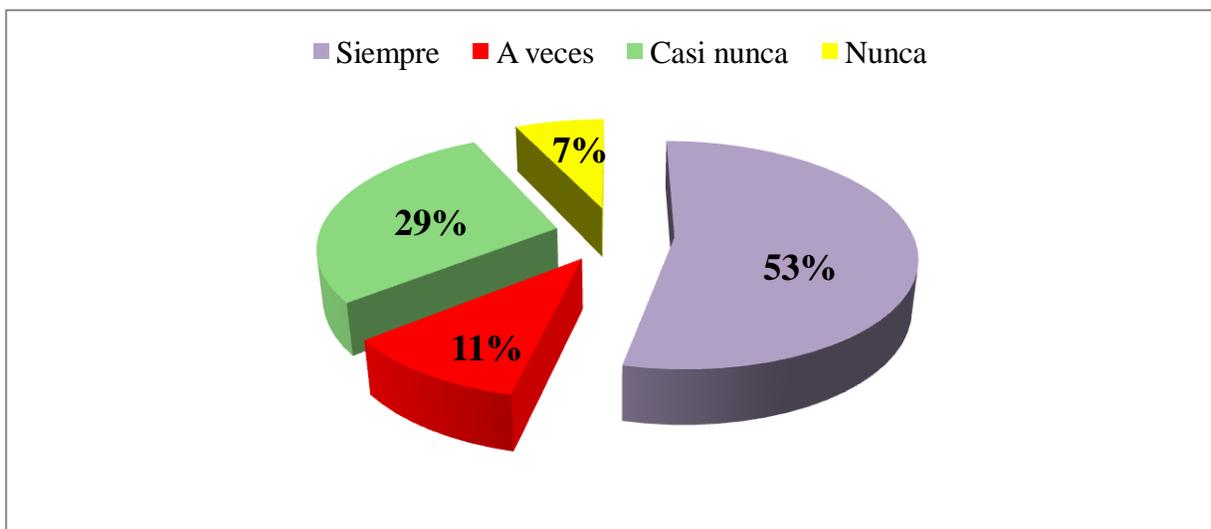


La habilidad social: **“El timbre de voz es armonioso”** que corresponde a la segunda habilidad de los indicadores, manifiesta que un 89% de las personas observadas para los intereses de la presente investigación, realiza en la mayoría de las ocasiones la habilidad social, siendo superior al 11% de la muestra que la realiza sólo en pocas oportunidades.

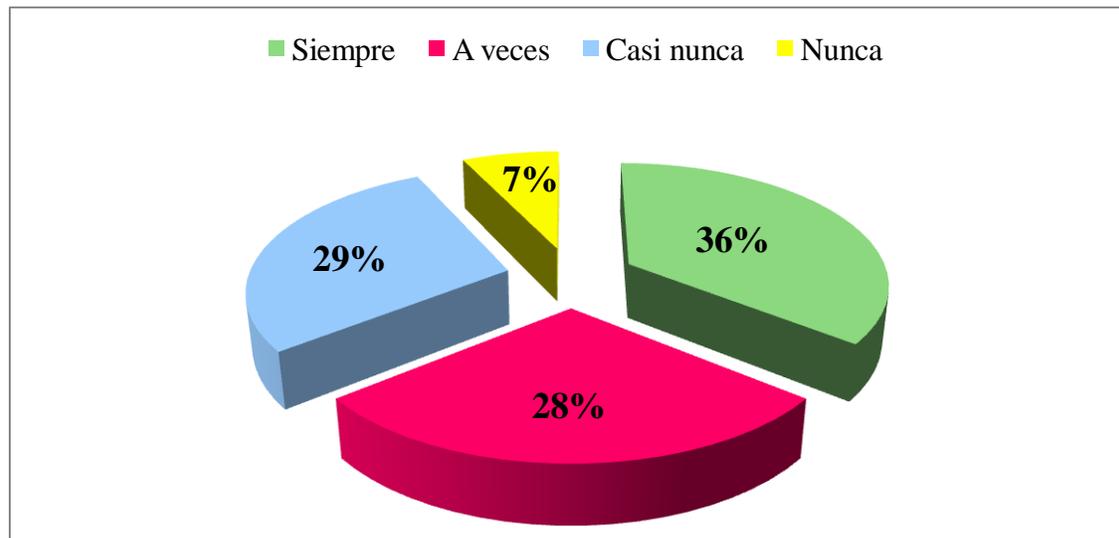
- **Expresión Facial**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en los indicadores relacionados a Expresión facial.

Gráfico N°33: Expresión Facial 1ª Habilidad



En relación a la habilidad social 1 correspondiente a: **“Expresa sentimientos de alegría, tristeza o enojo a través de su expresión”**. Los resultados presentados evidencian que existe un porcentaje alto de personas que desarrolla esta habilidad social, alcanzando un 66%, sin embargo existe de igual forma, un porcentaje considerable de personas que desarrolla la habilidad limitadas veces, logrando el 36% del porcentaje total.

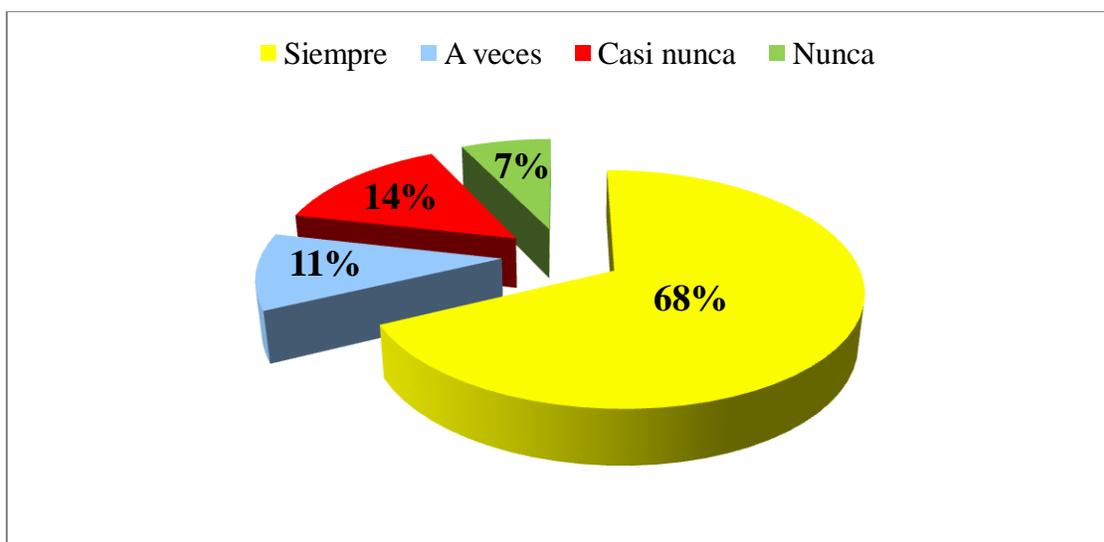
Gráfico N°34: Expresión Facial 2ª Habilidad

Mediante los resultados entregados por el gráfico, se aprecia la utilización de la habilidad 2 correspondiente a: **“Maneja la expresión facial para dar a entender mejor su mensaje”**. A través de los resultados se aprecia que existe un porcentaje significativo de personas que utilizan la habilidad social, alcanzando el 64%, sin embargo los porcentajes de la utilización de la habilidad casi nunca o nunca son igualmente significativos, alcanzando un porcentaje de 36%.

- **Miradas**

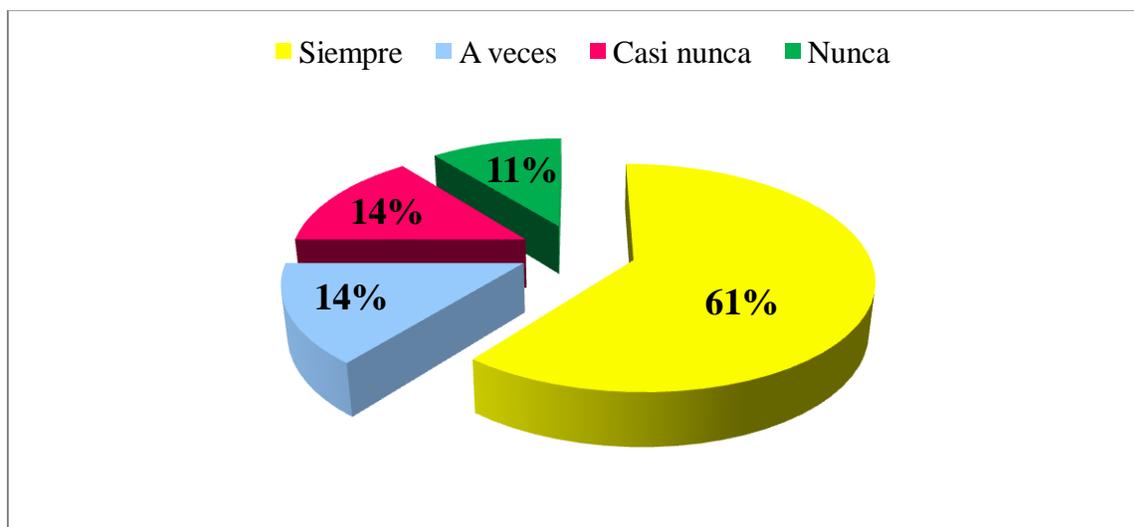
A continuación se muestran los gráficos correspondientes a los indicadores relacionados con las habilidades sociales de miradas.

Gráfico N°35: Miradas 1ª Habilidad



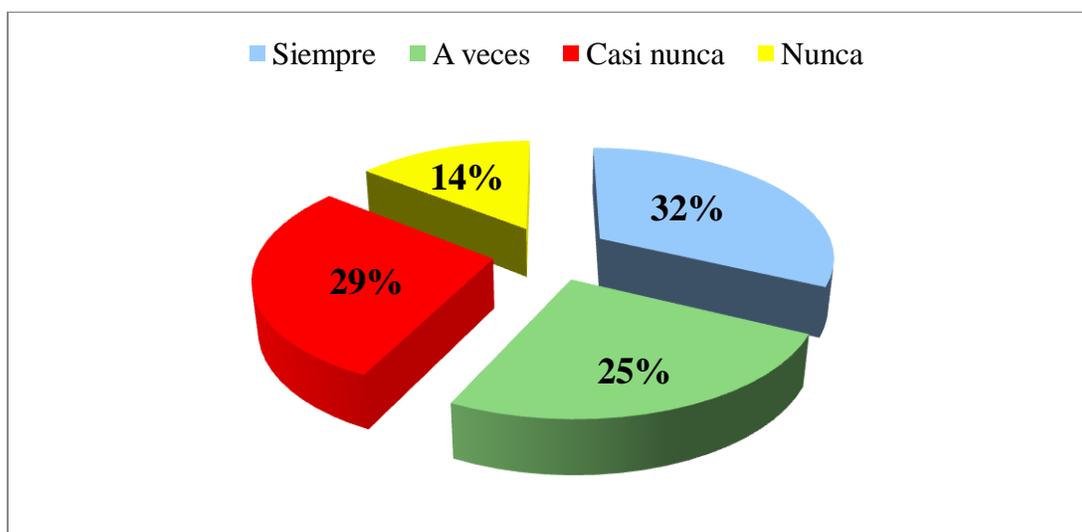
En relación a los resultados obtenidos en la habilidad social 1 correspondiente a: **“Gira la cabeza hacia el interlocutor permitiendo generar un contacto visual”** se desprende un alto porcentaje en la utilización de esta habilidad, alcanzando el 79%.

Gráfico N°36: Miradas 2ª Habilidad



Mediante los resultados arrojados por el gráfico, la habilidad social 2 correspondiente a: **“Mantiene contacto visual durante la conversación con los compañeros”** se puede desprender que el 75% de los adultos observados utiliza de manera frecuente esta habilidad, en contraposición con el 25% que la utiliza sólo en algunas ocasiones.

Gráfico N°37: Miradas 3ª Habilidad

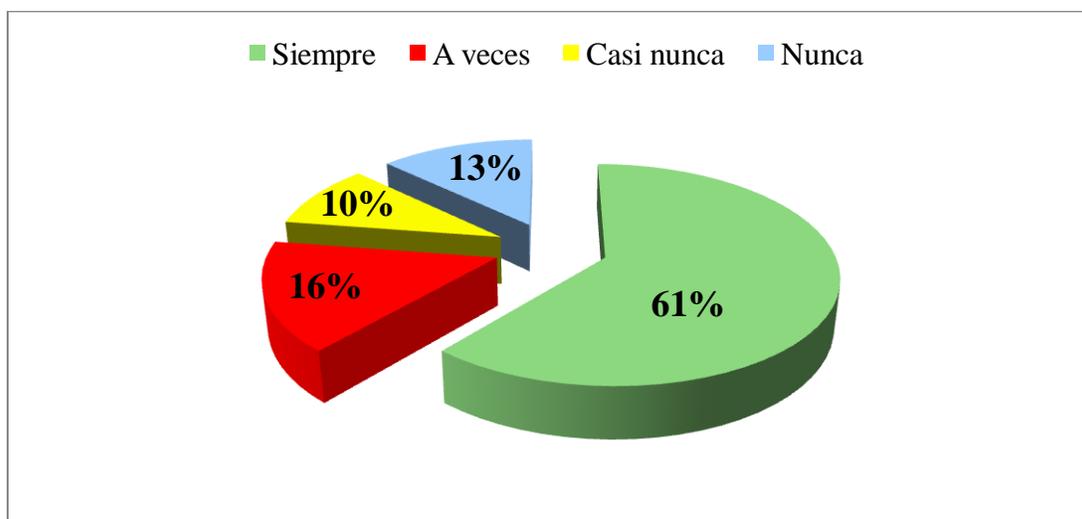


En relación a la habilidad 3 correspondiente a: **“Utiliza lenguaje paralingüístico con su mirada”**, del puntajes obtenido el 57% de las personas utiliza de manera constante esta habilidad. Sin embargo, las personas que no utilizan esta habilidad o lo hacen en pocas ocasiones también presentan un porcentaje alto, correspondiente al 43%.

- **Posturas**

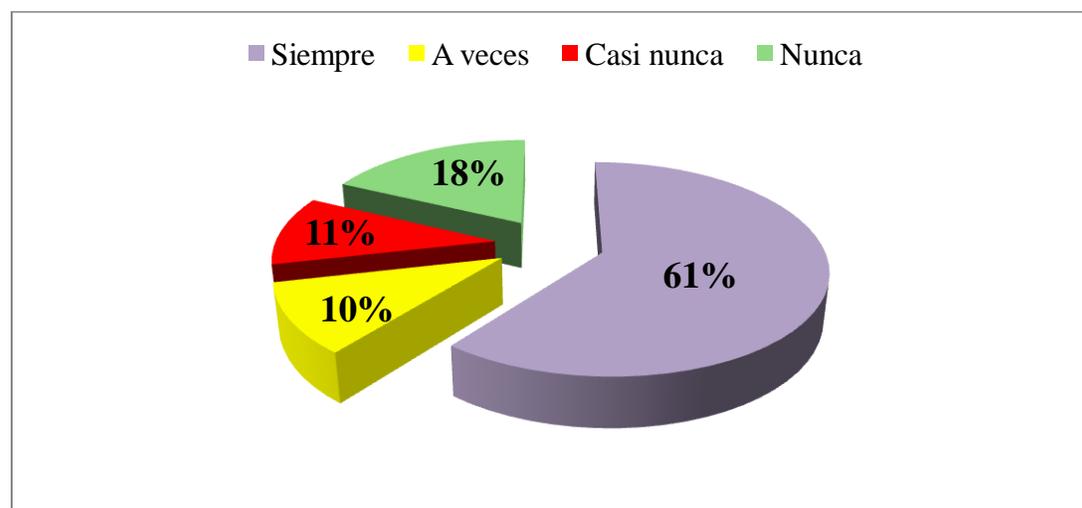
Los gráficos que se presentarán a continuación, muestran los porcentajes de las habilidades sociales empleadas por los adultos con discapacidad visual en los *call center* de la comuna de Santiago, relacionados a los indicadores de postura:

Gráfico N°38: Postura 1ª Habilidad



En la habilidad social: **“Gira su cuerpo en actitud de escucha cuando se dirige a alguien”**, los adultos con discapacidad visual la utilizan con mayor frecuencia un 77%, mientras que el 23% la emplean muy pocas veces o casi nunca.

Gráfico N°39: Postura 2ª Habilidad

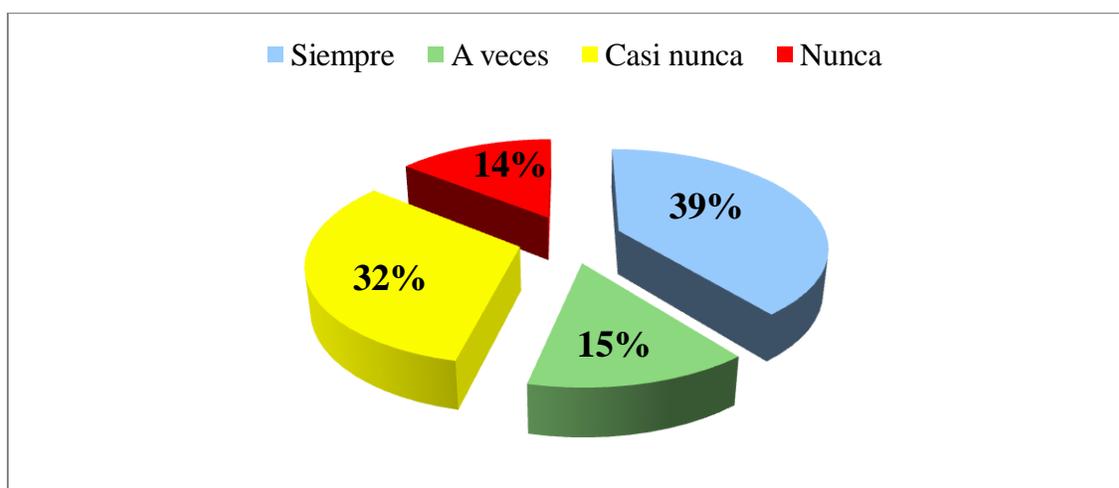


El gráfico mostrado anteriormente evidencia que un 71% de los adultos con discapacidad visual que trabajan en los call center, **“Ocupa de apoyo el respaldo de la silla para tener una correcta postura”** en la mayor cantidad de ocasiones, mientras que un 29% de los adultos con la misma ocupación y discapacidad la ocupan de forma poco reiterada.

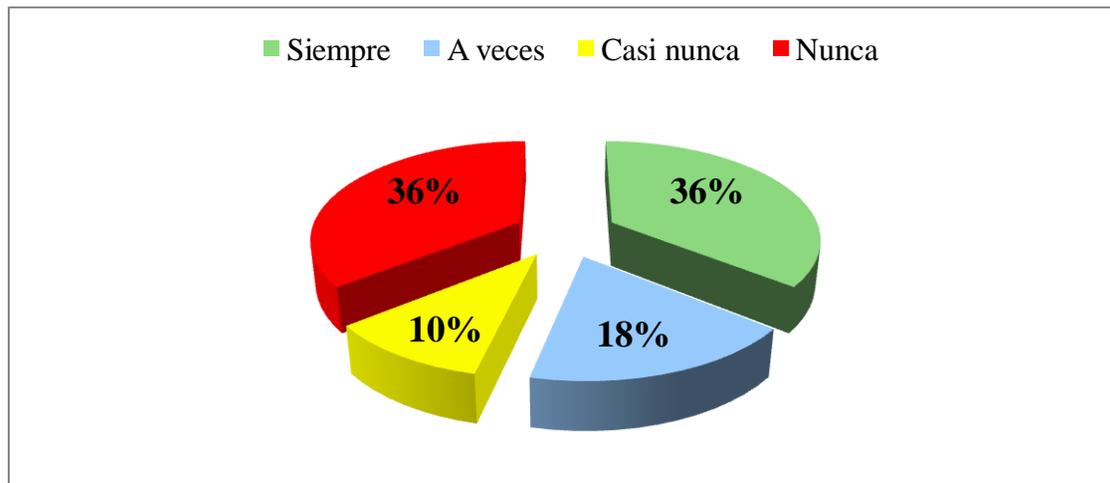
- **Gestos**

Los gráficos que se mostrarán de gestos, corresponden a los porcentajes de las habilidades sociales y con qué frecuencia los adultos con discapacidad visual las emplean.

Gráfico N° 40: Gestos 1ª Habilidad



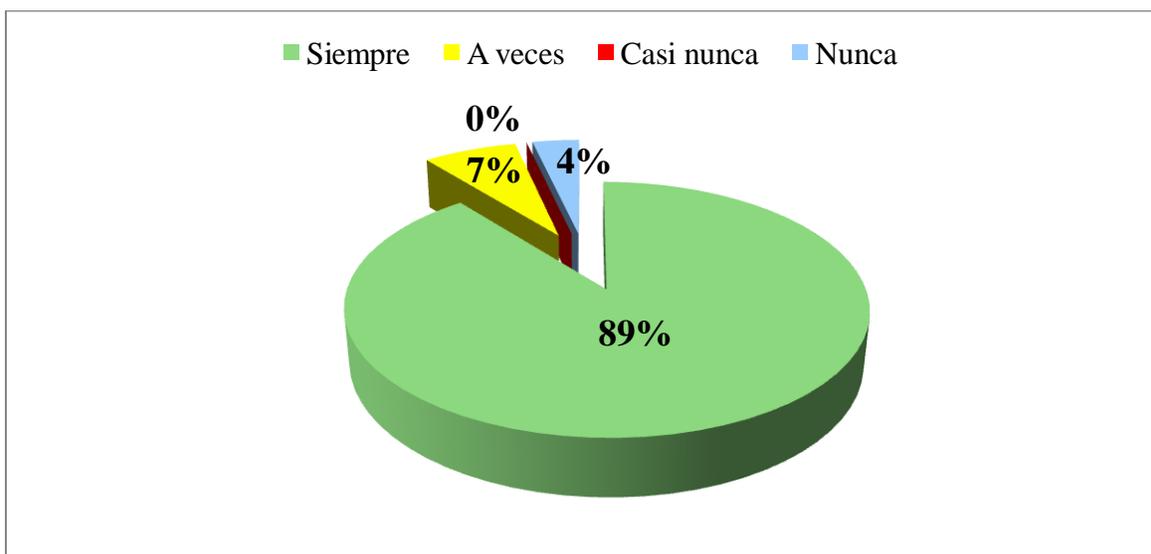
En relación al gráfico de gestos, la primera habilidad de **“Apoya su discurso con gestos”** la emplean con mayor frecuencia un 54%, estableciendo un leve margen de superioridad a los adultos que emplean la habilidad casi nunca o nunca alcanzando un 46 %.

Gráfico N°41: Gestos 2ª Habilidad

El porcentaje correspondiente a la habilidad social “**Entrega cualidades**” corresponde a un 54% de las personas con discapacidad visual que trabajan en los *call center*, mientras que el 46% emplea la habilidad social de forma poco frecuente.

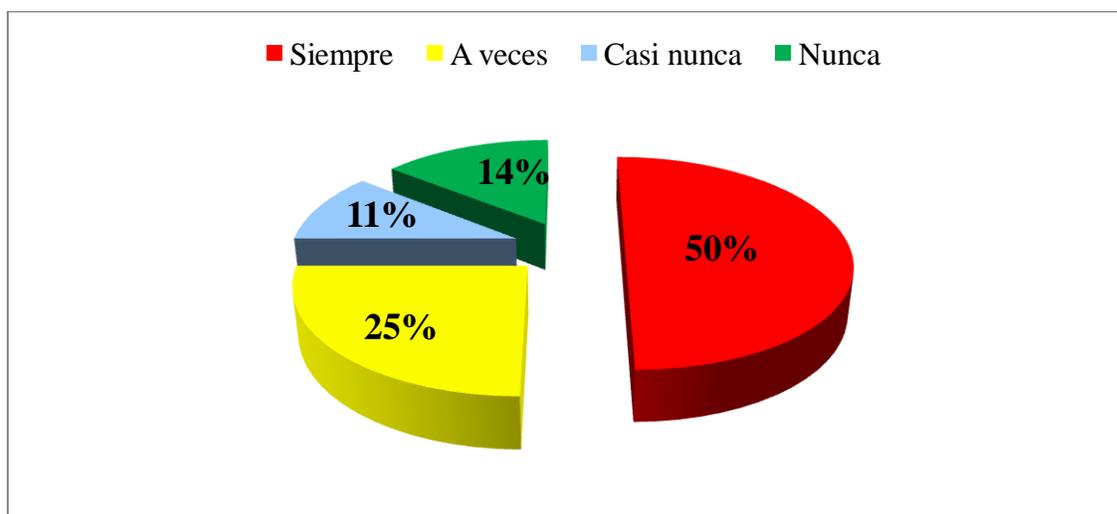
- **Espacio Personal**

Las siguientes gráficas mostrarán, los porcentajes de uso de las habilidades sociales que se evaluaron para los indicadores, correspondiente a espacio personal.

Gráfico N°42: Espacio Personal 1ª Habilidad

El gráfico relacionado con la habilidad **“Respetar distancia personal (de 50 a 120 centímetros) con desconocidos y compañeros de trabajo”** se presenta en un 96 % en la utilización por parte de los adultos con discapacidad visual, mientras que sólo un 4% de los adultos nunca la utilizó mientras se realizó la observación.

Gráfico N°43: Espacio Personal 2ª Habilidad



En relación a la habilidad social **“Utiliza proxemia para entregar su mensaje”** un 75% de los adultos observados la ocupó de manera más frecuente, mientras que un 25% implementó la habilidad en pocas ocasiones.

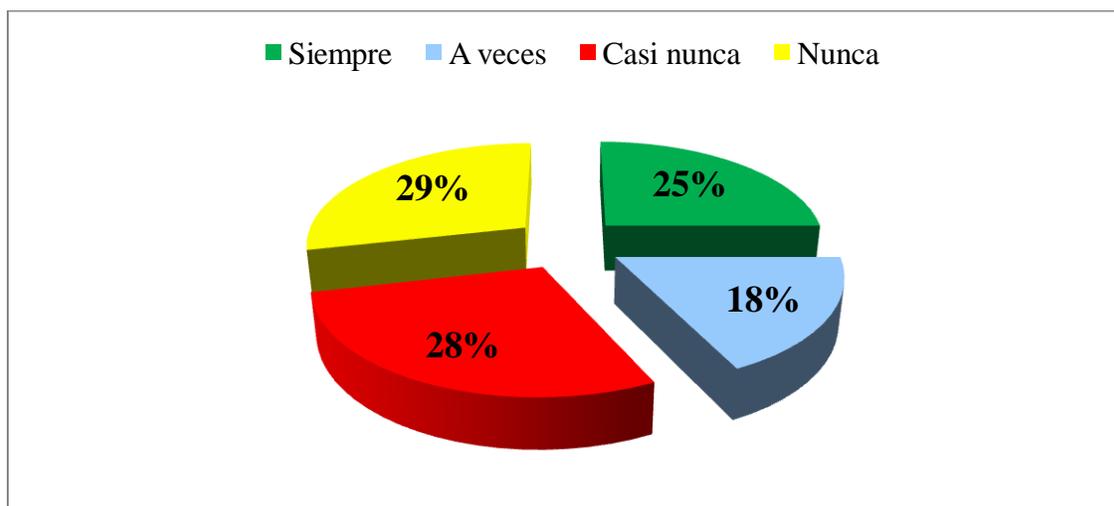
2. Componente Social

En relación a las habilidades sociales pertenecientes al componente social se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a la observación realizada que serán presentados a continuación:

- **Estilo Agresivo**

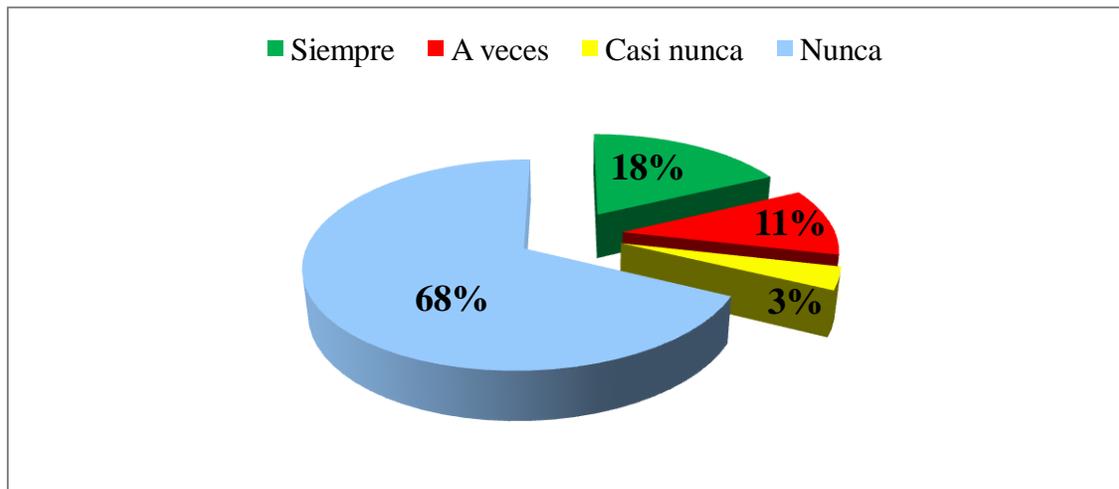
Se presentarán los resultados obtenidos en el componente social correspondiente a las habilidades del estilo agresivo.

Gráfico N°44: Estilo Agresivo 1ª Habilidad



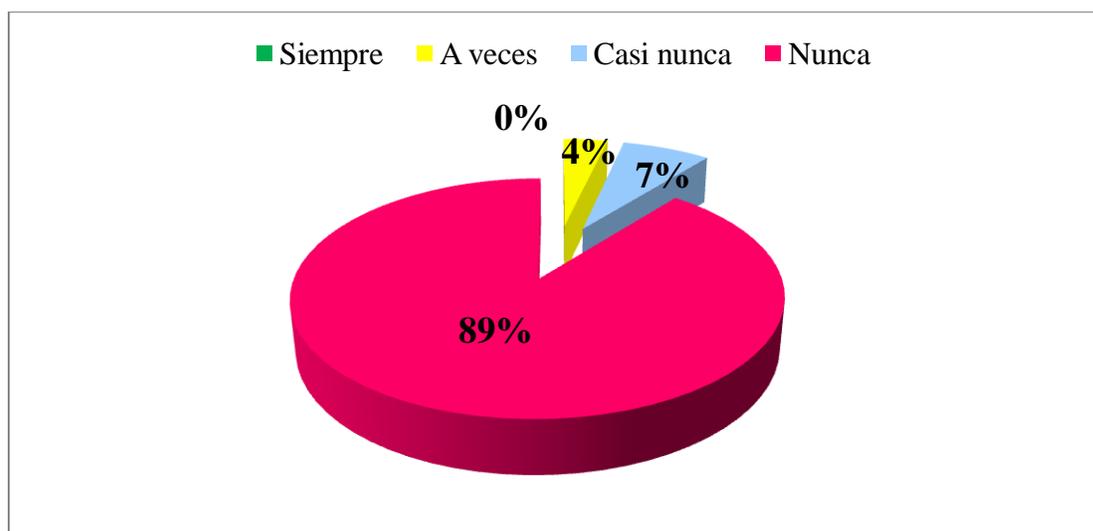
En relación a la habilidad 1 correspondiente a: **“Dice que no cuando lo considera necesario solicitando aclaraciones y discutiendo”**, se logra observar que existe un 57% de personas con discapacidad visual que no utiliza la habilidad o lo hace en muy pocas ocasiones, mientras que se aprecia un 43% del puntaje total la utiliza con mayor frecuencia.

Gráfico N°45: Estilo Agresivo 2ª Habilidad



En relación a la utilización de la habilidad social correspondiente a la habilidad 2: **“Toma en cuenta la opinión de los demás al realizar determinadas acciones”**, en los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 86% de los adultos observados no utiliza esta habilidad social, mientras que el 14% de las personas observadas las utiliza siempre o a veces.

Gráfico N°46: Estilo Agresivo 3ª Habilidad

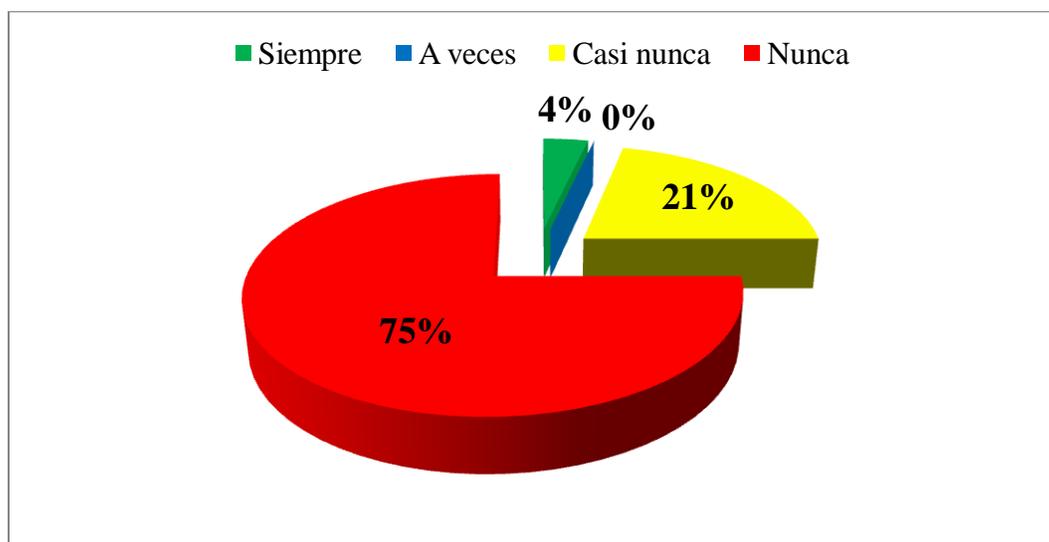


Mediante los resultados obtenidos se puede apreciar que la habilidad 3 correspondiente a: **“Amenaza, asusta o agrede a personas que no comparten su opinión”** presenta un alto porcentaje en relación a la no ejecución de la habilidad, evidenciando que el 96% de las personas observadas no utiliza esta habilidad.

- **Estilo Manipulador**

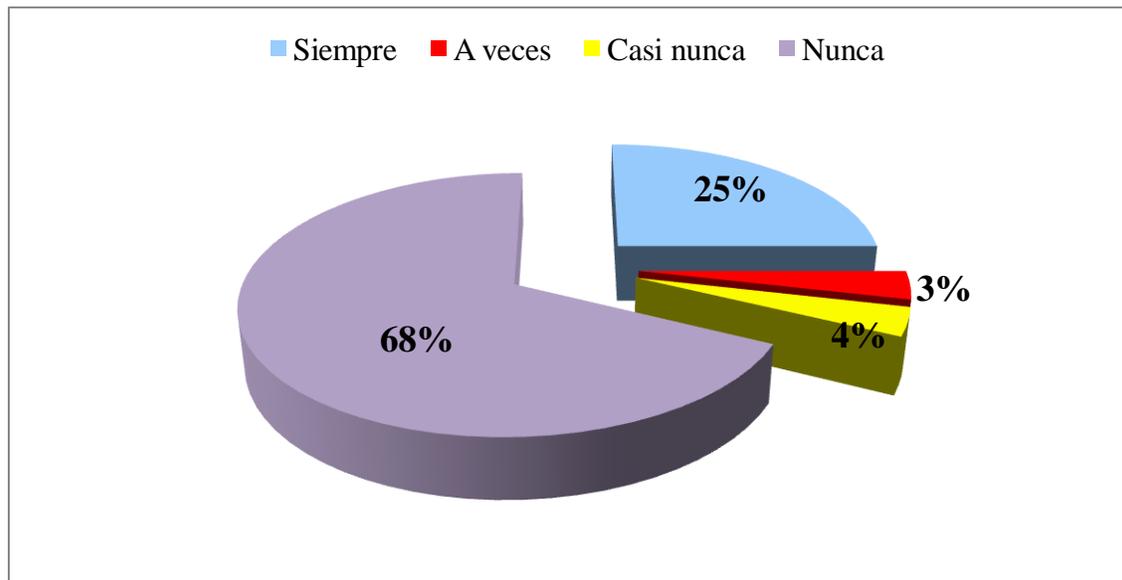
Para relacionar con porcentajes las habilidades sociales del estilo manipulador se presentarán los gráficos que vienen a continuación.

Gráfico N°47: Estilo Manipulador 1ª Habilidad



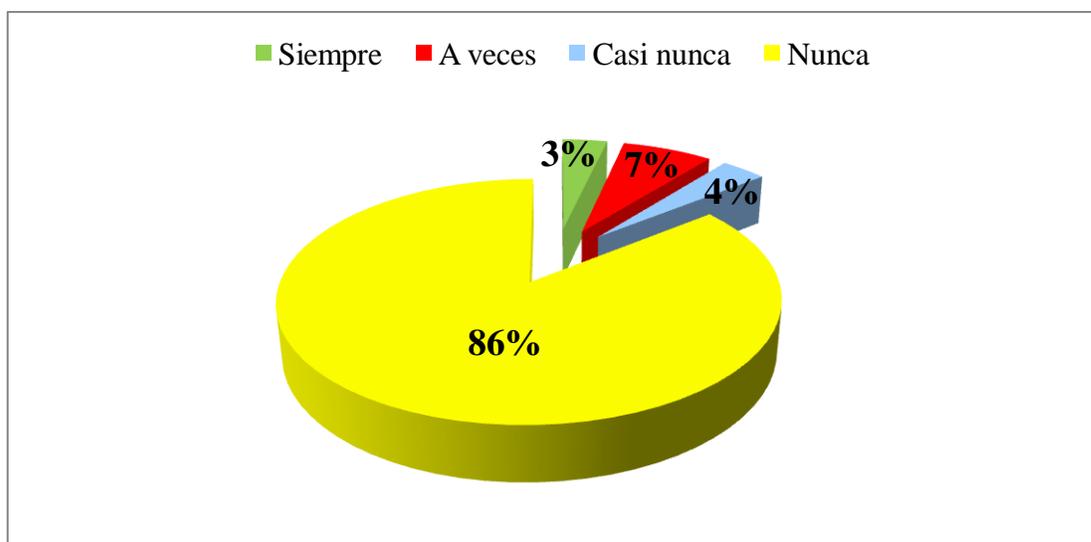
En relación a la primera habilidad del estilo manipulador, la cual corresponde a: “**Es contradictorio en sus argumentos y opiniones**” podemos evidenciar que sólo el 7 % de los adultos observados realizan esta habilidad, mientras que un 93% no manifiesta esta conducta.

Gráfico N°48: Estilo Manipulador 2ª Habilidad



La habilidad social correspondiente a: “**Escucha a los demás**”, arrojan que un 28 % de las personas con discapacidad visual utilizan la habilidad social, mientras que el 72 % no las utiliza o la ocupan de manera poco frecuente en su contexto de trabajo.

Gráfico N°49: Estilo Manipulador 3ª Habilidad

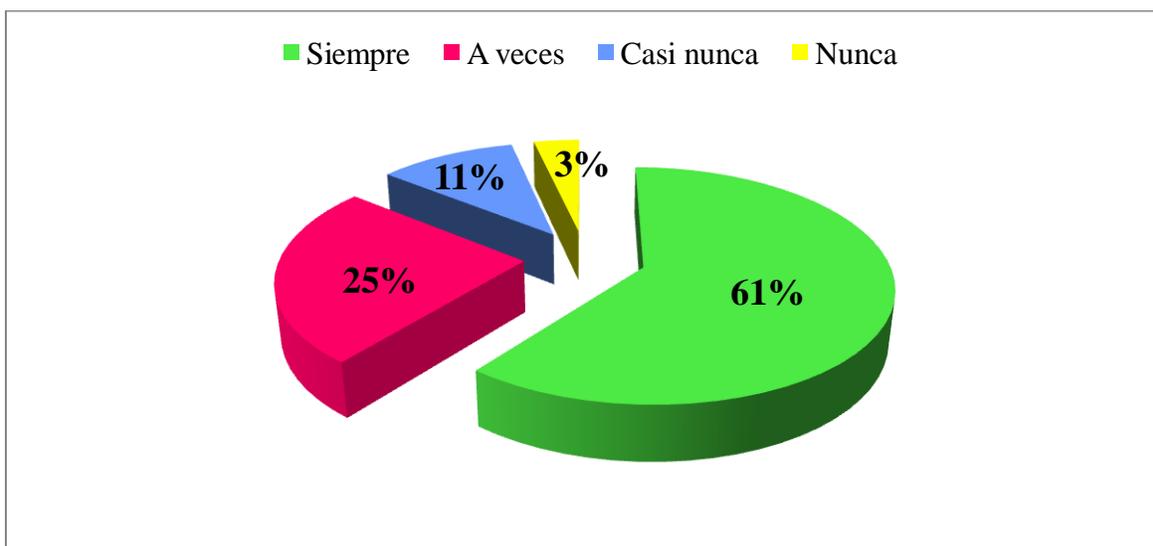


Para finalizar, el último enunciado del estilo manipulador grafica que un 10 % de los adultos con discapacidad visual ocupa la habilidad de manera frecuente: **“Interrumpe a los demás sin importarle los otros y quitándoles participación”**, sin embargo el 90 % de los trabajadores no manifiesta esta habilidad en sus acciones.

- **Estilo Pasivo**

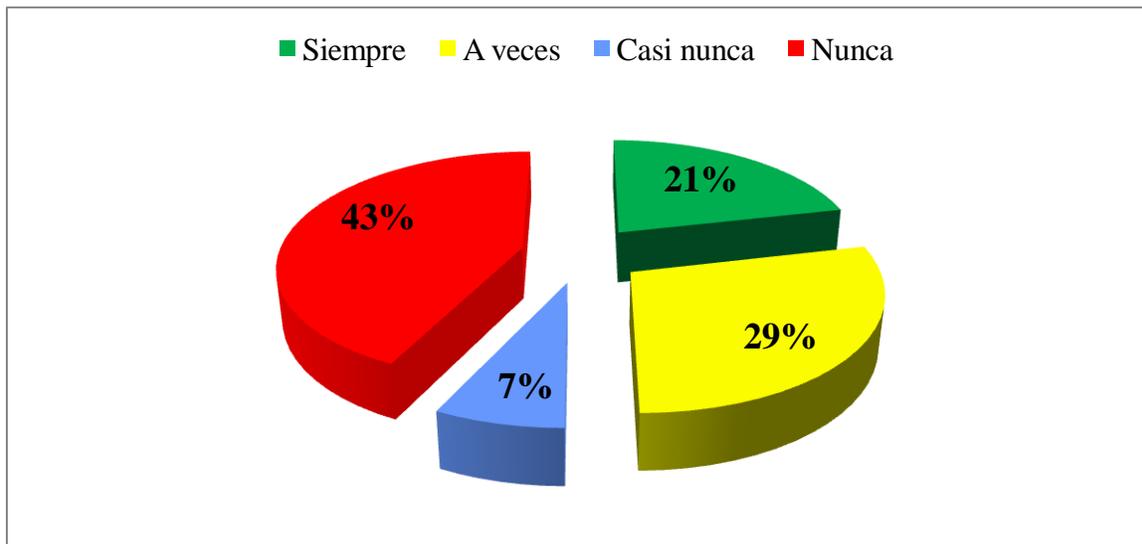
A continuación se presentan los resultados obtenidos en las habilidades más utilizadas en el estilo pasivo correspondiente al componente social.

Gráfico N°50: Estilo Pasivo 1ª Habilidad



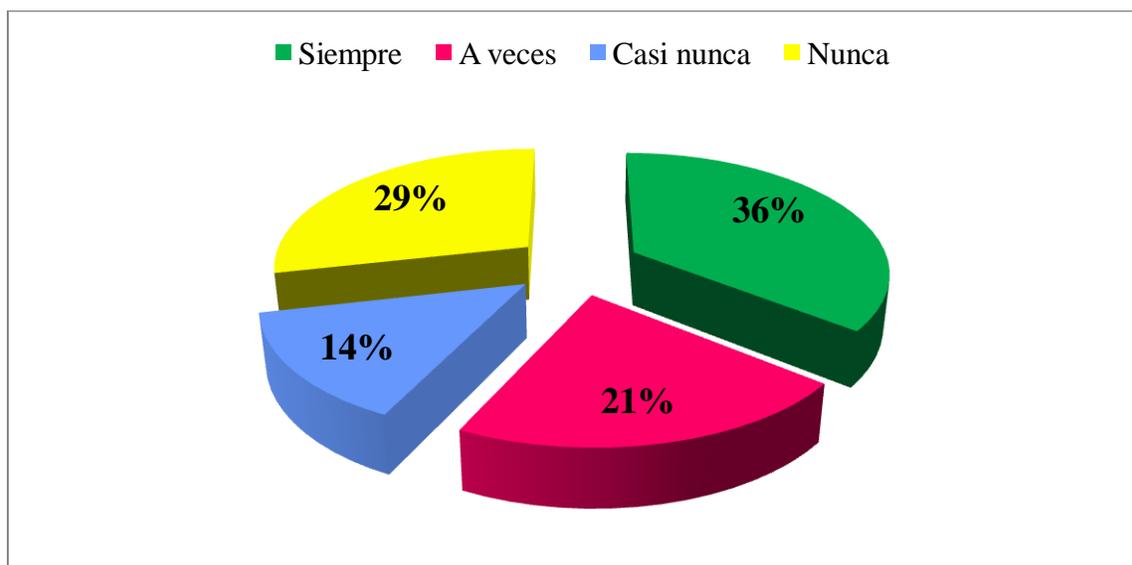
En relación al gráfico presentado, la habilidad 1 correspondiente a: **“Acepta sin dudar la opinión de los demás”** se demuestra que el 86% de los adultos con discapacidad visual utiliza de manera constante esta habilidad social. De igual forma se presenta un porcentaje del 14% de adultos que no la utiliza o sólo en algunas ocasiones.

Gráfico N°51: Estilo Pasivo 2ª Habilidad



Mediante los resultados expuestos en el gráfico correspondiente a la habilidad 2: **“Muestra expresiones de sumisión y autculpabilización”** se puede evidenciar que existe un porcentaje de 50% de las personas observadas que no utiliza esta habilidad o lo hace en algunas ocasiones, sin embargo se presenta un 50% de personas que lo realiza a veces o de manera constante, obteniendo resultados similares.

Gráfico N°52: Estilo Pasivo 3ª Habilidad

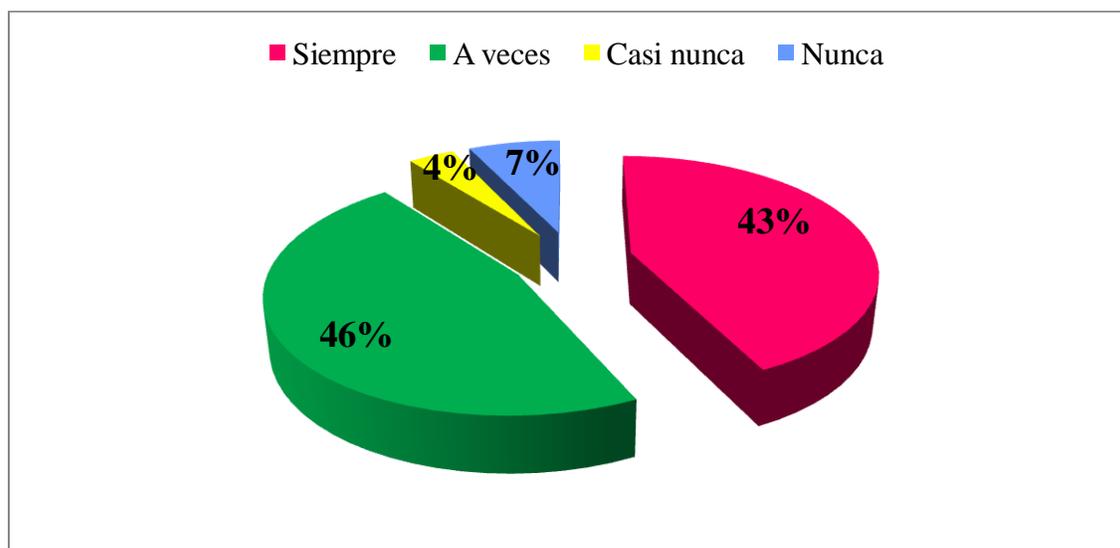


A través del gráfico correspondiente a la habilidad 3 “**Muestra conformidad a pesar de no estar de acuerdo**” se puede apreciar que existe un porcentaje del 57% de total de las personas que utiliza con mayor frecuencia la habilidad social, sin embargo se observa que un 43% de los adultos observados no utiliza la habilidad o lo hace en muy pocas ocasiones. Esto demuestra que la diferencia de los puntajes es muy baja.

- **Estilo Asertivo**

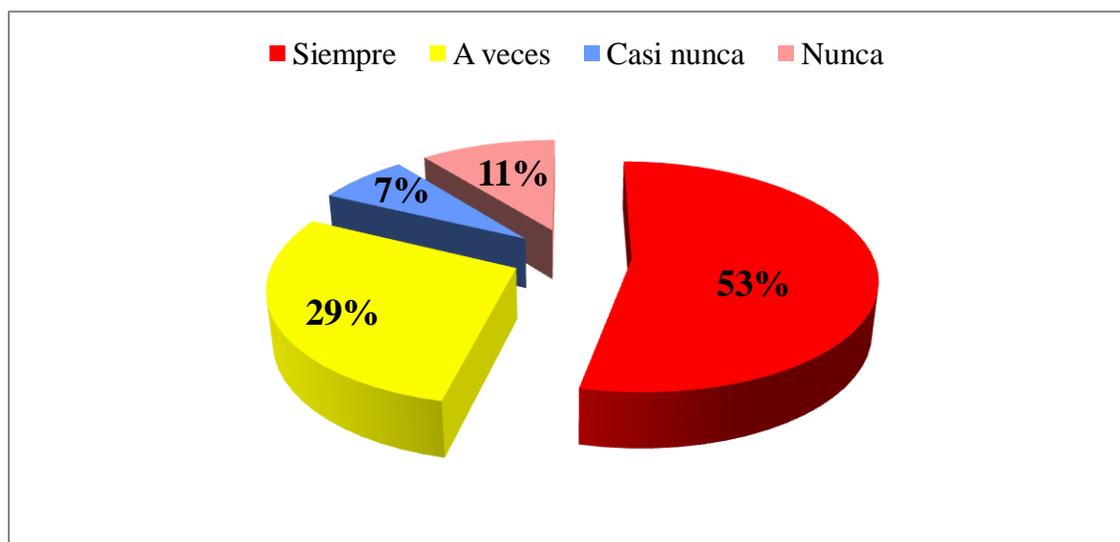
A continuación se presentan los resultados obtenidos en las habilidades sociales más utilizadas en el estilo asertivo correspondiente al componente social.

Gráfico N°53: Estilo Asertivo 1ª Habilidad



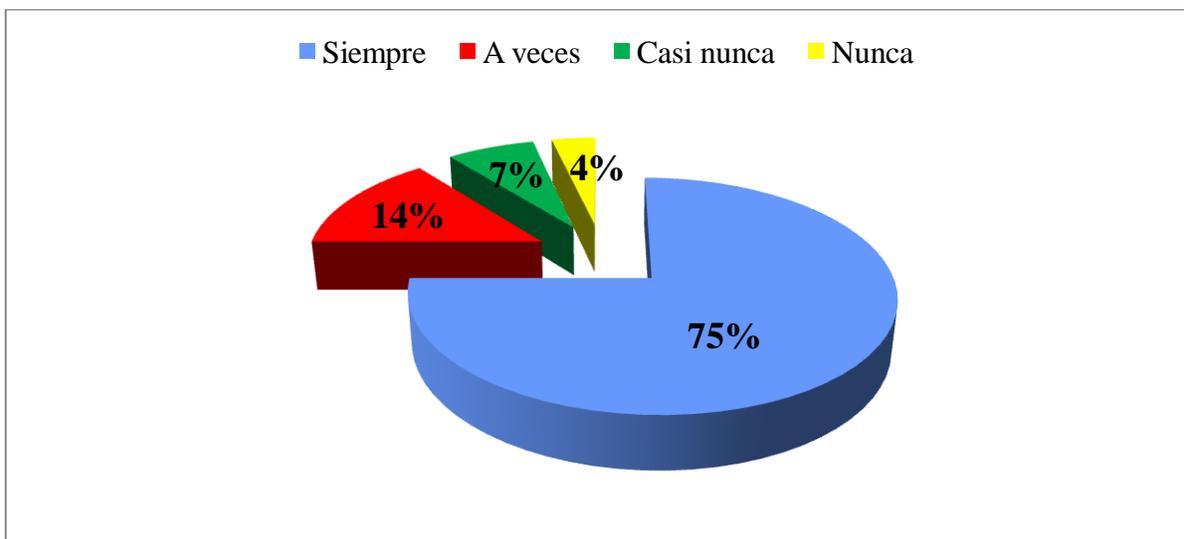
En relación al gráfico correspondiente a la habilidad 1: “**Dice que no cuando lo considera necesario explicando su opinión**” se obtuvo un 89% del total de los adultos observados, quienes presentan un dominio constante de la habilidad social.

Gráfico N°54: Estilo Asertivo 2ª Habilidad



En relación a la habilidad 2 del estilo asertivo, correspondiente a: **“Muestra de forma clara sus preferencias”** un 82 % de las personas observadas presenta la habilidad, mientras que un 18 % de las personas con discapacidad visual no las utiliza en sus puestos de trabajo.

Gráfico N°55: Estilo Asertivo 3ª Habilidad



Para finalizar, la última habilidad social del estilo asertivo, correspondiente a: **“Escucha a los demás y es auténtico en sus opiniones”** muestra que un 89 % de las personas con discapacidad visual realiza siempre esta conducta, sin embargo existe un 11 % que la manifiesta en muy pocas ocasiones.

Tabla 4: Resultados de la utilización de las Habilidades Sociales por persona.

A continuación se presenta una tabla con los resultados obtenidos por los adultos con discapacidad visual observados, en relación a la utilización de las habilidades sociales. En ella se presentan las 49 habilidades sociales, divididas según los indicadores.

Dentro de la tabla se pueden apreciar los 28 adultos observados y el puntaje que obtuvieron en la utilización de cada una de las habilidades sociales según los indicadores de logro (Ver indicadores de logro, página 99), asignándole el puntaje correspondiente.

Habilidad /persona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Discurso																												
1ª Habilidad	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2ª Habilidad	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3
3ª Habilidad	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4
Diálogo																												
1ª Habilidad	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2ª Habilidad	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	3	4	1	1	2	2	3	4	3	1	2	1	2	4	4	4	1	1
3ª Habilidad	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4
Entrevista																												
1ª Habilidad	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2ª Habilidad	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3ª Habilidad	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Escrito																												
1ª Habilidad	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2ª Habilidad	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
3ª Habilidad	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
Tono																												
1ª Habilidad	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4
2ª Habilidad	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2
3ª Habilidad	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3
Ritmo																												
1ª Habilidad	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3
2ª Habilidad	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4
3ª Habilidad	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	1	4	4	3	3
Volumen																												
1ª Habilidad	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4
2ª Habilidad	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3
3ª Habilidad	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3

Habilidad/persona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Silencios																												
1ª Habilidad	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
2ª Habilidad	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
3ª Habilidad	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
Timbre																												
1ª Habilidad	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4
2ª Habilidad	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3
Expresión facial																												
1ª Habilidad	2	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	1	4	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	2	2
2ª Habilidad	2	4	4	2	3	4	2	3	3	2	4	4	2	1	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	1
Miradas																												
1ª Habilidad	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1
2ª Habilidad	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3
3ª Habilidad	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	1	1	1	2	2	4	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3
Postura																												
1ª Habilidad	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	3
2ª Habilidad	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	3	2	4	2	4	4	1	3	1	4	4	1	4
Gestos																												
1ª Habilidad	2	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	1	3	4	1	4	2	1
2ª Habilidad	2	3	4	3	4	4	3	4	1	1	4	4	1	1	1	4	2	4	4	1	3	1	3	1	1	4	2	1
Espacio personal																												
1ª Habilidad	2	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	1	3	4	1	4	2	1
2ª Habilidad	2	3	4	3	4	4	3	4	1	1	4	4	1	1	1	4	2	4	4	1	3	1	3	1	1	4	2	1
Estilo Agresivo																												
1ª Habilidad	3	4	4	2	1	4	4	1	4	3	3	4	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	4
2ª Habilidad	1	1	1	2	4	1	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	3	1
3ª Habilidad	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

Habilidad/persona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Estilo Manipulador																												
1ª Habilidad	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
2ª Habilidad	1	1	1	2	4	4	1	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4
3ª Habilidad	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1
Estilo Pasivo																												
1ª Habilidad	3	4	1	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3
2ª Habilidad	4	2	1	4	1	1	1	4	1	3	2	1	3	1	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	1	1	1
3ª Habilidad	4	1	1	2	1	1	3	1	3	1	4	1	2	4	3	4	4	1	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3
Estilo Asertivo																												
1ª Habilidad	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3
2ª Habilidad	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	3	2	3	4	4	4	3	1
3ª Habilidad	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4

Tabla 5: Tabla de porcentajes por Sub-dimensión

En relación a la tabla número 5, la cual esquematiza el proceso de datos de cada sub – dimensión, los datos corresponden a lo siguiente:

- En primera instancia la tabla grafica el puntaje total obtenido en todas las habilidades sociales, las cuales fueron enumeradas del 1° hasta la 49°; todas las habilidades sociales tienen su puntaje inmediatamente al costado.
- Posteriormente, se realiza una sumatoria de todas las habilidades sociales en relación a los indicadores del instrumento, teniendo un puntaje total en relación a esta división.
- Para obtener los puntajes en relación a la sub-dimensión 2 se realiza una sumatoria de todos los puntajes obtenidos en los indicadores.
- Luego la tabla de puntajes arroja los resultados en relación a la sub – dimensión 1 (comunicación verbal y no verbal), sumando los puntajes correspondientes a la sub-dimensión 2.
- Después de la sub - dimensión 1, la tabla muestra los puntajes totales de la dimensión del componente conductual y del componente social.
- Finalmente la tabla muestra los puntajes traducidos a porcentajes, de cada de una las habilidades sociales observadas, de manera de poder evidenciar cuales son las habilidades sociales que superan el 90%, las cuales se traducen como habilidades sociales más utilizadas que son las que se encuentran destacadas con color amarillo (Revisar fórmula, Capítulo III Metodología, Puntaje de logro, Página 99).

PUNTAJE MÁXIMO
TOTAL: 112

Habilidad	Puntaje	Indicadores	Sub-dimensión 2: Elementos y estilos de la comunicación	Sub-dimensión 1: Tipos de comunicación	Dimensión: Componentes de la comunicación.	% Total + 90%
1 ^a	108	309		COMUNICACIÓN VERBAL	COMPONENTE CONDUCTUAL	96,40%
2 ^a	102					91,00%
3 ^a	99					88,30%
				1081,0	3421,0	
4 ^a	109	278				97,30%
5 ^a	71					63,30%
6 ^a	98					87,50%
7 ^a	105	314	SUB-DIMENSIÓN ORAL			93,75%
8 ^a	108					96,40%
9 ^a	101					90,10%
			901,0			
10 ^a	37	180	SUB-DIMENSIÓN ESCRITA			33,00%
11 ^a	100					89,20%
12 ^a	43					38,30%
			180,0			
13 ^a	101	290		COMUNICACIÓN NO VERBAL		90,10%
14 ^a	100					89,20%
15 ^a	89					79,40%
				2340,0		

Habilidad	Puntaje	Indicadores	Total puntaje subdimensión 2	Total puntaje subdimensión 1	Total puntaje de Dimensión	% Total + 90%	
16 ^a	97	294				87%	
17 ^a	103					91,90%	
18 ^a	94					83,90%	
19 ^a	97	294				87%	
20 ^a	97					87%	
21 ^a	100					89,20%	
22 ^a	100	299				89,20%	
23 ^a	102					91,00%	
24 ^a	97					86,60%	
25 ^a	105	202	SUB- DIMENSIÓN PARALINGÜIS.			93,70%	
26 ^a	97		1379,0				87%
27 ^a	87	169				77,60%	
28 ^a	82						73,20%
29 ^a	95	263				84,80%	
30 ^a	91						81,25%
31 ^a	77						68,75%

Habilidad	Puntaje	Indicadores	Total puntaje subdimensión 2	Total puntaje subdimensión 1	Total puntaje de Dimensión	% Total + 90%
32 ^a	98	186				87,50%
33 ^a	88					79%
34 ^a	78	149	SUB- DIMENSIÓN KINESICA			69,60%
35 ^a	71		767,0			63,30%
36 ^a	107	194	SUB- DIMENSIÓN PROXEMICA			95,50%
37 ^a	87		194,0			77,60%
38 ^a	67	149			COMPONENTE SOCIAL	59,80%
39 ^a	50					44,60%
40 ^a	32				791,0	28,50%
41 ^a	37					33,00%
42 ^a	52	125				46,40%
43 ^a	36					32,10%
44 ^a	96					85,70%
45 ^a	64	234				57,10%
46 ^a	74					66,00%
47 ^a	91	283	SUBDIMENSIÓN REL. INTERPER.			81,25%
48 ^a	91					81,25%
49 ^a	101		791,0			90,10%

Gráfico N°56: Habilidades Sociales utilizadas sobre un 90%.

En relación al gráfico N°56 y la tabla N°6. Se señalan las 49 habilidades sociales observadas durante el proceso de investigación. Estas habilidades fueron seleccionadas bajo el criterio de que se pudieran observar en el contexto de los *call center*. Además se destacan las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con discapacidad visual, donde se consideró un 90% de ejecución del total de los adultos observados para ser considerada como una de las habilidades sociales más utilizadas.

Las habilidades sociales más utilizadas se presentan en una primera instancia sobre un gráfico de barras donde se evidencian las 49 habilidades sociales, destacando las más utilizadas.

Posterior a ello se presenta una tabla donde se detallan el nombre las habilidades sociales observadas durante el proceso de investigación, resaltando las que fueron utilizadas con un porcentaje sobre 90%.

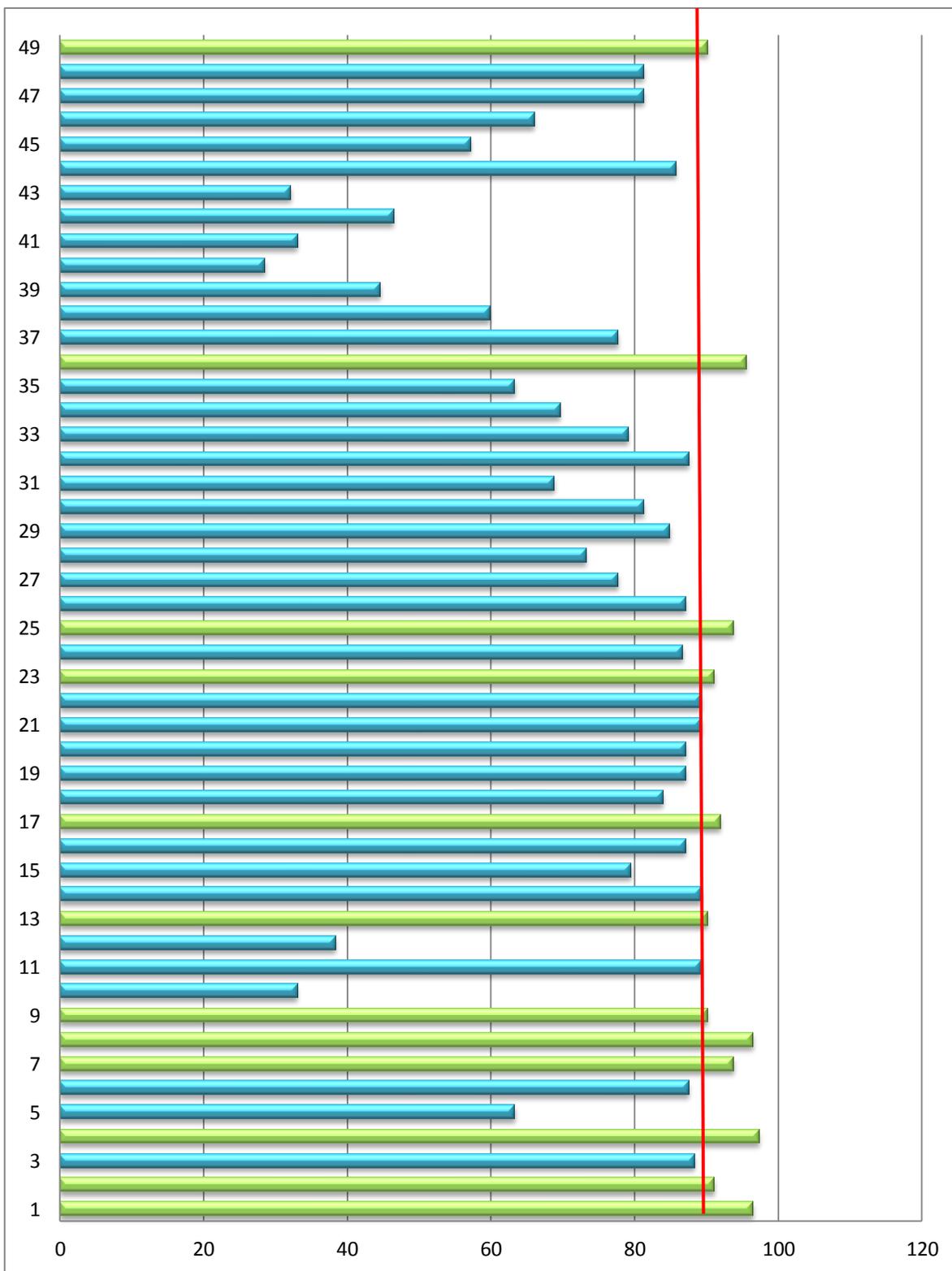


Tabla N°6: Habilidades Sociales superiores a 90%.

1.- Inicia, mantiene y termina una conversación con sus compañeros de trabajo
2.- Se presenta verbalmente cuando sus interlocutores no lo conocen
3.- Fundamenta sus ideas en relación a lo que se está hablando
4.- Sigue instrucciones, sugerencias y conversaciones
5.- Presenta a personas que no se conocen
6.- Impulsa diálogos que puedan resolver discusiones o conflictos
7.- Formula preguntas para iniciar, mantener y terminar una conversación
8.-Formula preguntas para recoger información que necesite
9.- Realiza contra preguntas para dar argumentación a la conversación
10.-Maneja el sistema Braille
11.- Maneja software de escritura (JAWS)
12.- Maneja software de escritura (Magic)
13.- Da al acto de habla la tonalidad de interrogación
14.- Da al acto de habla la tonalidad de exclamación
15.- Incluye en el discurso algún sentimiento a través de la tonalidad del enunciado
16.-Utiliza un ritmo de voz enérgico, pausado y fluido
17.- Da a conocer la intencionalidad del acto del habla, a través del ritmo utilizado.
18.-Atrae la atención del interlocutor utilizando el ritmo en su discurso
19.- El control de su volumen, ayuda a lo que quiere dar a conocer
20.- Mediante el control del volumen, da énfasis al mensaje que se entrega
21.- El receptor escucha el mensaje que se quiere entregar con el volumen de voz que utiliza
22.- Utiliza los silencios para estructurar su discurso
23.- Mezcla las pausas lingüísticas con las pausas fisiológicas
24.- Usa los silencios para darle énfasis al mensaje que entrega
25.- El timbre de voz es claro
26.- El timbre de voz es armonioso.
27.-Expresa sentimiento de alegría, tristeza o enojo a través de su expresión facial
28.- Maneja la expresión facial para dar a entender mejor su mensaje
29.- Gira la cabeza hacia el interlocutor permitiendo generar un contacto visual
30.- Mantiene contacto visual durante la conversación con los compañeros
31.- Utiliza lenguaje paralingüístico con su mirada
32.- Gira su cuerpo en actitud de escucha cuando se dirige a alguien
33.- Ocupa de apoyo el respaldo de la silla para tener una correcta postura.
34.- Apoya su discurso con gestos
35.- Entrega cualidades

36.- Respeta distancia personal (de 50 a 120 centímetros) con desconocidos y compañeros de trabajo.
37.- Utiliza proxemia para entregar su mensaje
38.- Dice que no cuando lo considera necesario solicitando aclaraciones y discutiendo
39.- Toma en cuenta la opinión de los demás al realizar determinadas acciones
40.- Amenaza, asusta o agrede a personas que no compartan su opinión
41.- Es contradictorio en sus argumentos y acciones
42.- Escucha a los demás
43.- Interrumpe a los demás sin importarle los otros y quitándoles participación
44.- Acepta sin dudar la opinión de los demás
45.- Muestra expresiones de sumisión y autculpabilización
46.- Muestra conformidad a pesar de no estar de acuerdo
47.- Dice que no cuando lo considera necesario explicando su opinión
48.- Muestra de forma clara sus preferencias
49.- Escucha a los demás y es auténtico en sus opiniones

CAPÍTULO V. ANÁLISIS

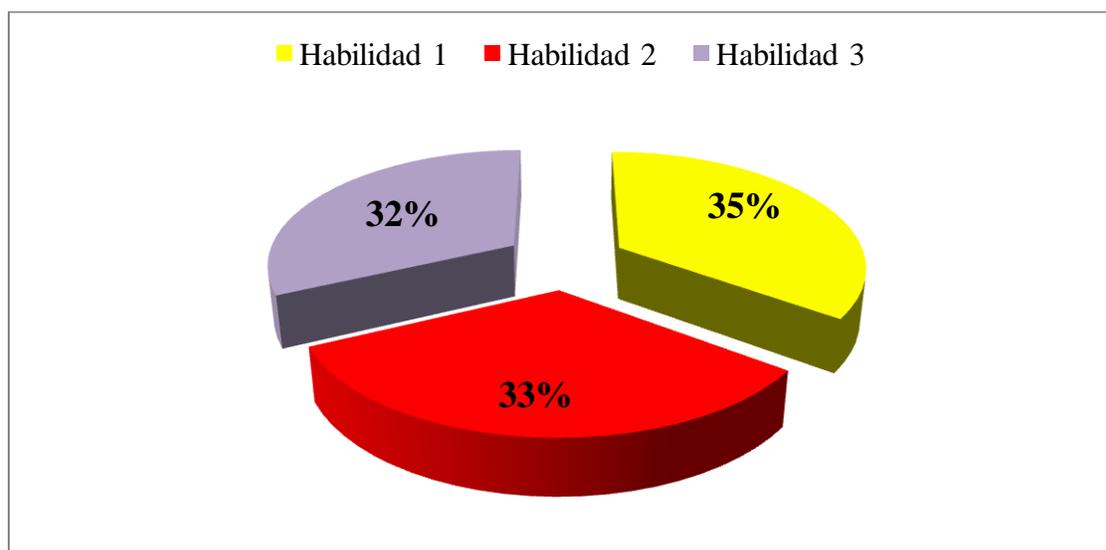
Una vez conocidos los resultados de todas las habilidades sociales utilizadas por las personas con discapacidad visual, se presenta el análisis correspondiente a las distintas subdimensiones que contemplan estas habilidades, que se encuentran detalladas en la tabla de operacionalización de la variable habilidades sociales de esta investigación (ver tabla N°3, capítulo III, Página 87).

Dentro de este análisis, se otorgará un mayor énfasis en las subdimensiones que contemplaron un criterio mayor al 90% de frecuencia en la ejecución de las habilidades sociales observadas, las cuales se describieron en los resultados. Es importante considerar que las habilidades que se encuentran dentro de este rango porcentual se clasifican como las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con discapacidad visual dentro del contexto específico de los *call center*.

1. Indicadores

Gráfico N°57

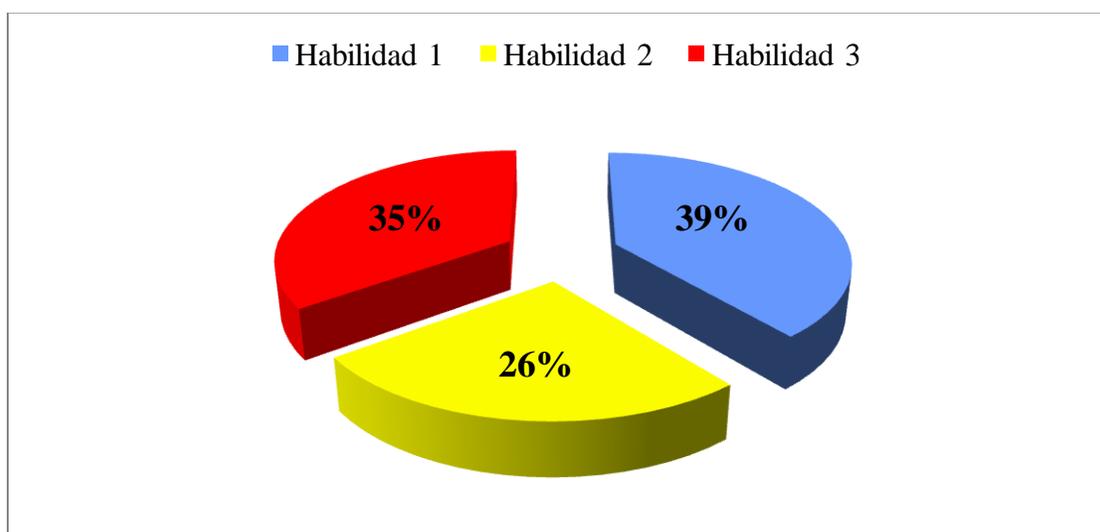
Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Discurso



En este gráfico se logra interpretar que las personas con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago utilizan con mayor frecuencia la habilidad 1 la cual corresponde a: **“Inicia, mantiene y termina una conversación con sus compañeros de trabajo”**. No obstante, la habilidad número 2: **“Se presenta verbalmente cuando sus interlocutores no lo conocen”** también presenta una alta frecuencia en los adultos observados.

Gráfico N°58

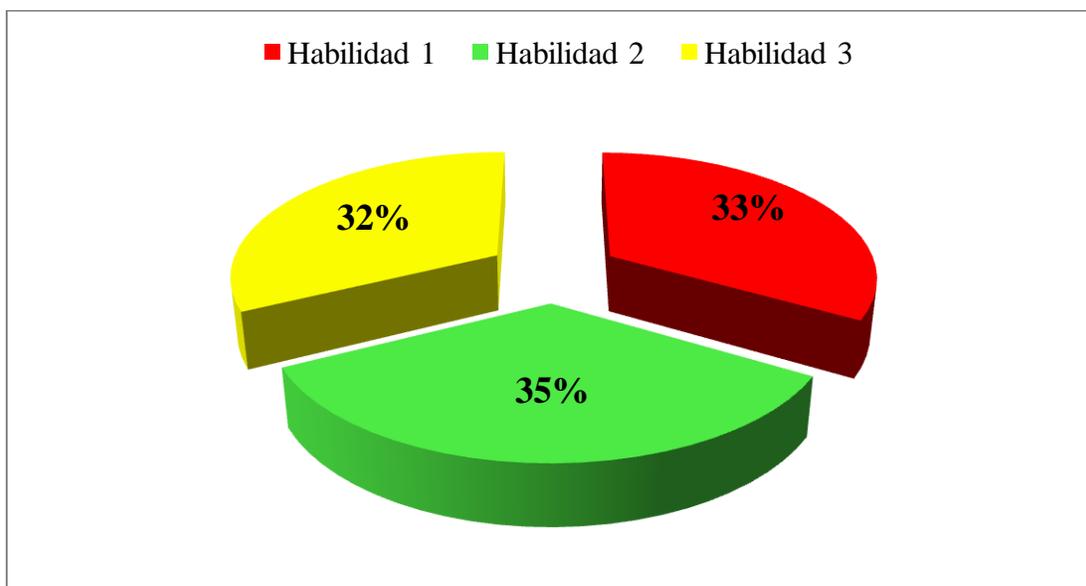
Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Diálogo



De acuerdo al gráfico se puede concluir que se utiliza con mayor frecuencia la habilidad 1 que corresponde a: **“Sigue instrucciones, sugerencias y conversaciones”**, lo que significa que dentro del contexto de *call center* para los adultos con discapacidad visual les resulta de mayor facilidad adaptarse a situaciones que impliquen el participar en diálogos que contemplen características propias de esta habilidad, como por ejemplo preguntar sobre alguna situación que desconozca, fomentar a diálogos que permitan una mayor facilidad en el desempeño del puesto de trabajo, entre otras.

Gráfico N°59

Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Entrevista



El gráfico evidencia una similitud en la frecuencia de las tres habilidades correspondientes a la subdimensión 3 de entrevista: Habilidad 1 **“Formula preguntas para iniciar, mantener y terminar una conversación”**, Habilidad 2 **“Formula preguntas para recoger información que necesite”** y Habilidad 3 **“Realiza contra preguntas para dar argumentación a la conversación”**, a través de la cual se produce así una situación de constante interacción por parte del adulto con discapacidad visual y sus interlocutores.

Se logra analizar a partir de lo observado, que existe una predominancia de habilidades en función a aquellas que permiten el poder generar interacciones básicas de comunicación. Según lo mencionado en el capítulo II del Marco Teórico, en relación a la comunicación oral se explica que al utilizar una comunicación oral, se fomentan espacios de mayor expresión, facilitando la recopilación de datos e información para el desenvolvimiento del puesto de trabajo, en donde pueden optimizar las instancias de diálogos, discursos y entrevistas. De esta forma las personas que se desarrollen en las distintas áreas de los *call center*, puedan entregar mejores servicios y más completos abarcando las necesidades de los clientes. De igual forma el puesto de trabajo que desempeñan las personas con

discapacidad visual en los *call center*, requieren de manera principal el poder comunicarse con los otros, tanto con sus pares como con el público al cual van dirigidos sus servicios.

A partir de la teoría “Análisis experimental, de la ejecución social” de Argyle Kendon (1967), se puede señalar que el proceso comunicativo se basa a través del rol que tiene una persona para interactuar con los demás, referido a integrar todos los componentes para una comunicación efectiva, es decir, mediante las conductas motoras, la percepción y las habilidades cognitivas, permitiendo generar una interacción significativa entre los interlocutores.

En relación a la primera fase de esta teoría, los adultos que trabajan en los *call center*, de acuerdo al rol que desempeñan, deben cumplir distintas metas y objetivos acordes al puesto de trabajo. Por ejemplo en el área de “cobranzas” las personas tienen un objetivo específico que deben desarrollar, el que consiste en informar que venció el plazo de su deuda, el monto que adeuda y las formas de pago.

La segunda fase de esta teoría, relacionada con la percepción del entorno mediante los sentidos se ve interferida en su proceso normal de realización, principalmente porque los adultos con discapacidad visual no logran adquirir, de la misma forma, los estímulos visuales que entrega el medio, por lo que deben recurrir a la utilización de sus sentidos restantes para la realización adecuada del trabajo que le corresponde.

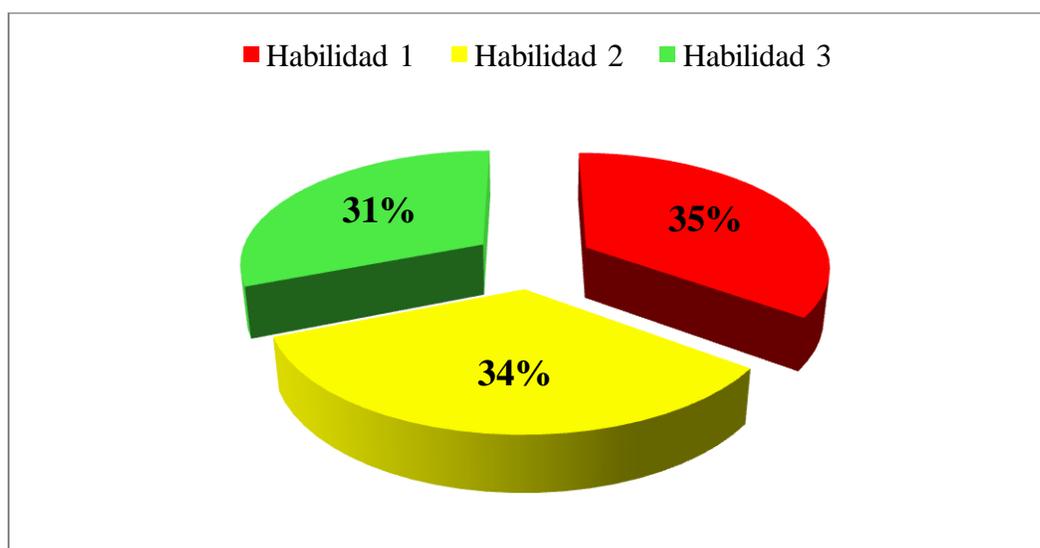
En relación a la tercera fase que contempla las estrategias o mecanismos que se necesitan para adquirir las señales recibidas del entorno, se ven presentes en los adultos con discapacidad visual en los puestos de trabajo, esto se logra evidenciar en áreas de la comunicación oral como el diálogo y entrevista, ya que generan mayores instancias de interacción, permitiendo generar mayores habilidades de procesamiento comunicativo, ya sea con sus compañeros de trabajo como en la relación con los clientes.

La cuarta fase está relacionada con las respuestas motrices que presenta cada sujeto para poder comunicarse. En relación a esto, si bien las personas con discapacidad visual no cuentan con muchas respuestas motrices, el manejo que poseen de ellas son las necesarias para desenvolverse de manera adecuada en sus puestos de trabajo, las cuales se logran complementar efectivamente con las habilidades relacionadas con la comunicación oral.

En relación a la quinta fase, correspondiente a la retroalimentación del diálogo que puede realizar una persona con su interlocutor para recopilar información necesaria. Esto se puede evidenciar en todos los espacios de interacción comunicativa que se desarrollan en los *call center*, ya que las personas con discapacidad visual constantemente se encuentran en un intercambio de información para el desenvolvimiento del puesto de trabajo.

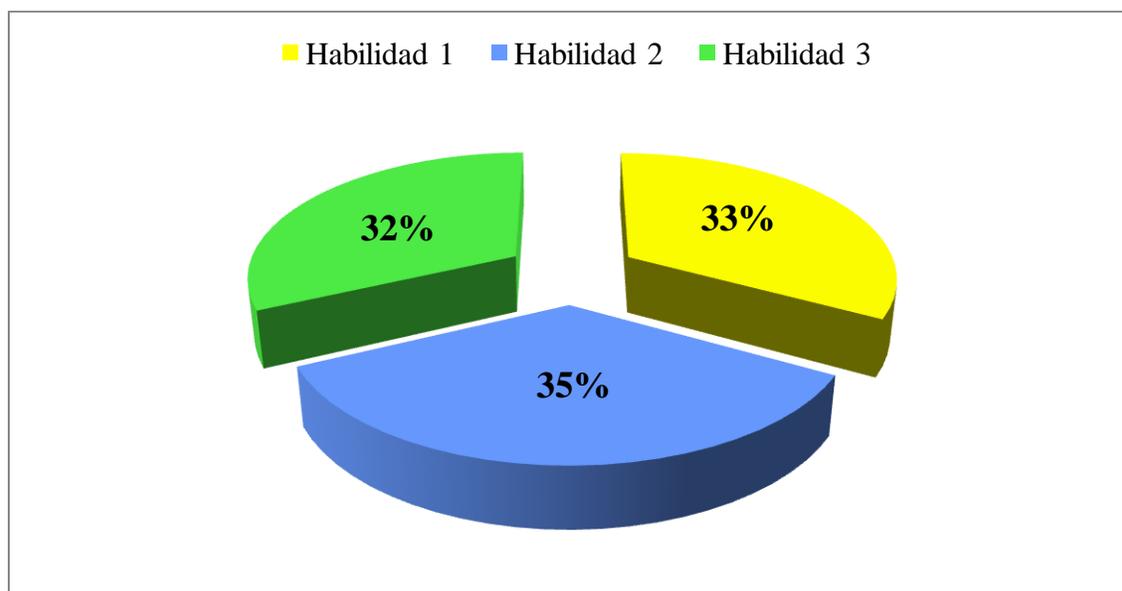
Gráfico N° 60

Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Tono



Según esta gráfica podemos señalar que la habilidad **“Da al acto de habla la tonalidad de interrogación”** es la más utilizada en esta sub-dimensión, en comparación a las otras dos habilidades relacionadas con la temática. Debido a que la utilización de esta habilidad en los puestos de trabajo, resulta de gran importancia el poder considerarla para la interacción o para generar una eficaz comunicación con las personas que se relaciona de manera directa e indirecta en su entorno laboral.

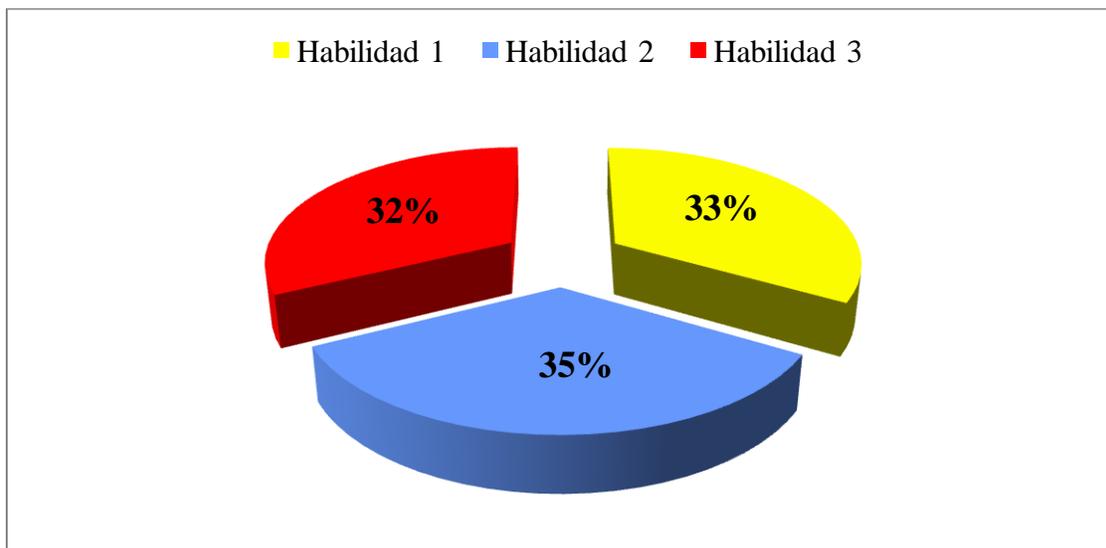
Gráfico N° 61
Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Ritmo



Como se puede observar con un 35% de ejecución, la habilidad: **“Da a conocer la intencionalidad del acto del habla, a través del ritmo utilizado”** prevalece por sobre las otras destacándose y pasando a formar parte de las habilidades que superan el 90% de ejecución, siendo así una de las habilidades sociales más utilizadas por los adultos con discapacidad visual.

Gráfico N°62

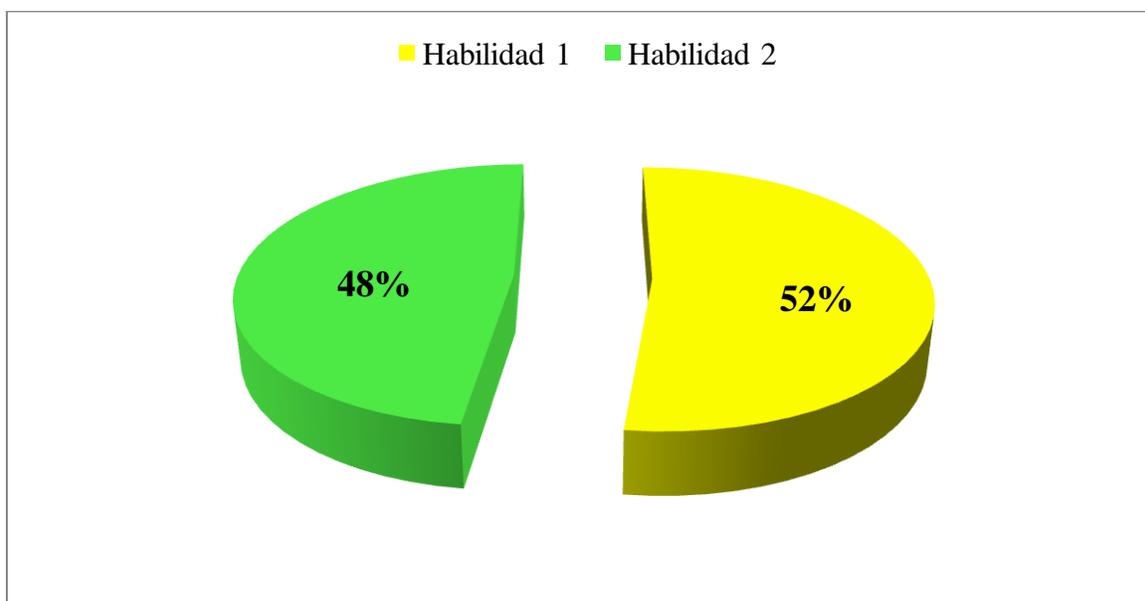
Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Silencios



Mediante este gráfico se aprecia una frecuencia mayor en la habilidad 2 correspondiente a los indicadores de silencios: **“Mezcla las pausas lingüísticas con las pausas fisiológicas”**. A través de lo observado, se puede señalar que existe una prevalencia de un 35% en relación a las otras dos habilidades de este apartado.

Gráfico N°63

Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Timbre



El presente gráfico muestra que la habilidad 1 de los indicadores correspondiente a timbre, presenta una mayor frecuencia en la ejecución de las personas con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago, la cual es: **“El timbre de voz es claro”**. Esta habilidad corresponde al 52% del apartado de timbre.

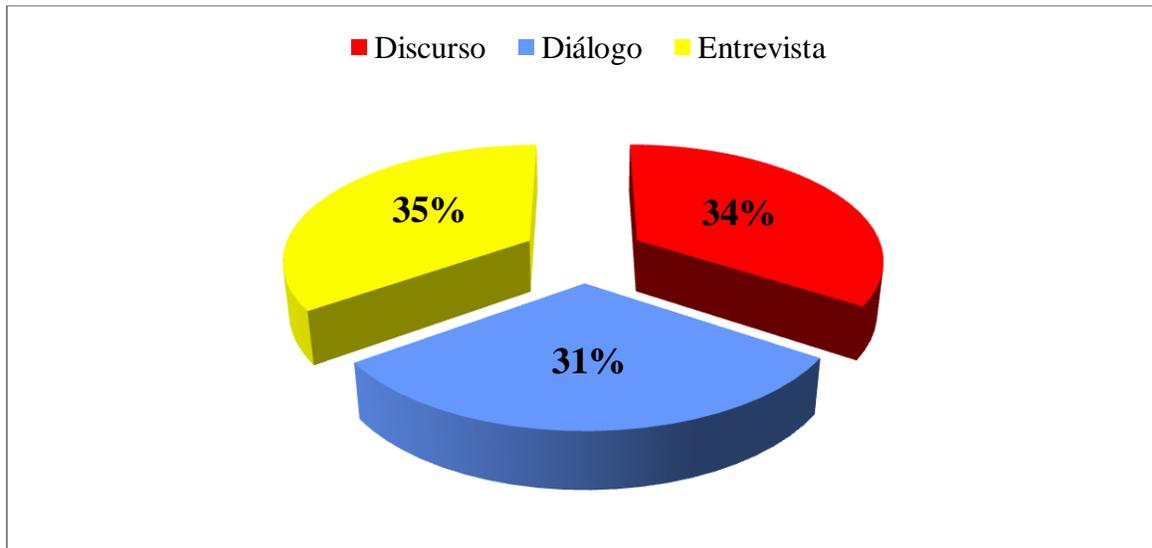
De acuerdo a lo observado podemos destacar que todas estas sub- dimensiones presentan una gran relevancia dentro del contexto laboral observado, principalmente porque corresponden a elementos no verbales, los cuales tienen una predominancia de un 65% en su utilización, por sobre los elementos verbales. Esta situación se ve reflejada en el contexto laboral de los *call center*, ya que estos elementos, corresponden a factores fundamentales para el tipo de servicio que entrega este puesto de trabajo, de manera que se hacen significativas habilidades como: la tonalidad de interrogación junto con poseer un ritmo adecuado y permanente al interactuar con otras personas, la utilización de pausas lingüísticas y fisiológicas de manera correcta, de manera que el mensaje que se quiere entregar sea correcto y consistente utilizando un timbre de voz claro.

En relación a los adultos con discapacidad visual, las características nombradas anteriormente son primordiales para un óptimo desenvolvimiento en el puesto de trabajo, en la relación con los compañeros de trabajo y clientes. Sin embargo, los resultados de la observación evidenciaron un bajo dominio en relación a la utilización de todas las habilidades que abarcan los elementos paralingüísticos.

2. Sub- dimensión 2: Elementos y estilos de la Comunicación

Gráfico N°64

Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Oral



Mediante esta gráfica se puede apreciar que presenta una correlación entre la sub-dimensión 2 y los indicadores, ya que las habilidades que logran mayor frecuencia, en discurso, diálogo y entrevista, son los mismos que se evidencian en la sub-dimensión oral.

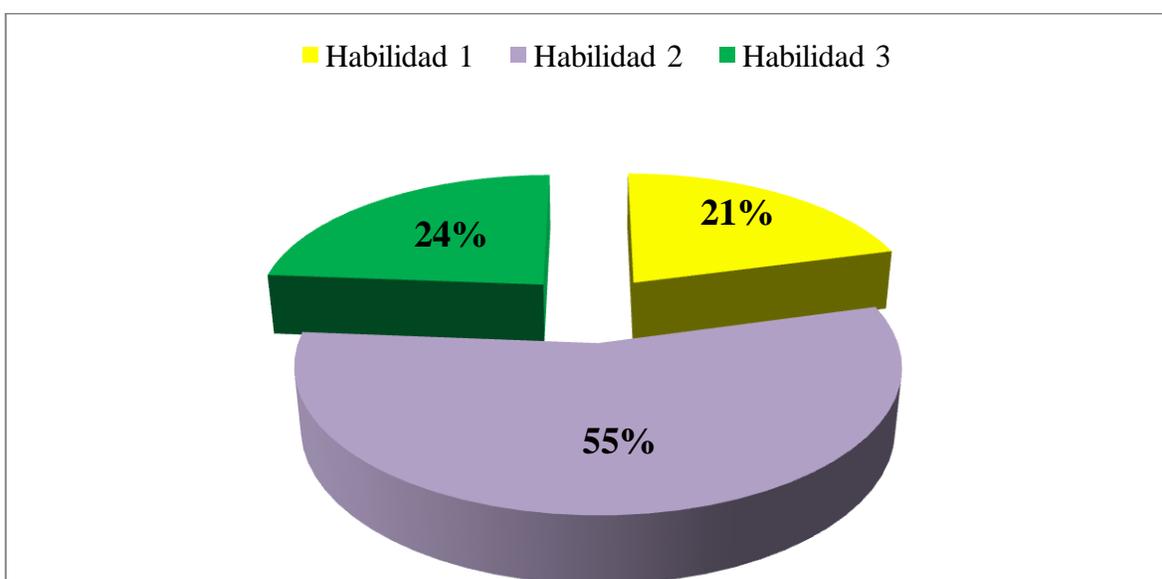
En base a lo expuesto en los tres gráficos correspondientes a la sub-dimensión oral, se señala que según lo mencionado en el marco teórico de la presente investigación, las habilidades que en esta sub-dimensión resultaron ser las más utilizadas pertenecen a la categoría de las “primeras habilidades sociales” las cuales como su nombre lo señala son las primeras habilidades que adquiere la persona y las cuales permiten originar y mantener una interacción básica con un interlocutor. Estas habilidades son primordiales para que la persona pueda insertarse en cualquier contexto social.

Las habilidades de discurso y diálogo son utilizadas para expresar necesidades básicas como solicitar ayuda y expresar sentimientos. Una vez que estas se han desarrollado de manera efectiva se da paso para la adquisición de las habilidades de entrevista en donde el individuo adquiere la habilidad de poder interactuar con otros ya no solo para expresar sus

necesidades sino que además, para comenzar una interacción social con otros. Es por esto que en el contexto del puesto de trabajo de *call center* son precisamente estas habilidades las que permiten el primer contacto, el cual se produce con naturalidad gracias a la utilización de las primeras habilidades sociales, en donde el ejecutivo de *call center* persuade al cliente atrayendo su atención de manera de poder lograr su objetivo.

Gráfico N°65

Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Escrito



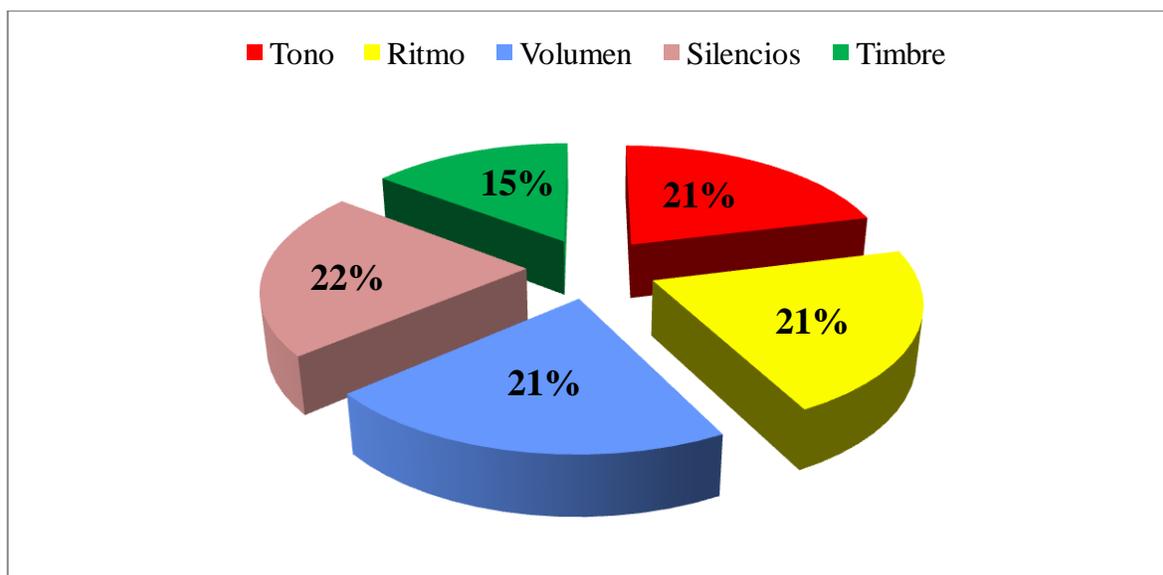
Según el gráfico presentado, predomina la segunda habilidad correspondiente a: “**Maneja el software de escritura JAWS**” con un 55%, en comparación a las otras dos habilidades que de igual forma presentan un alto porcentaje. Sin embargo, todos los adultos ocupan algunas de estas habilidades, ya que se correlaciona con los diagnósticos que presentan.

La utilización de la habilidad social 2 es promovida por los diferentes programas de inserción laboral para el puesto de trabajo de los *call center*, ya que es de mayor facilidad, comodidad y acceso para los adultos con discapacidad visual que se encuentren desempeñando este trabajo.

Pese a que todos los adultos desempeñan algunas de estas habilidades, ninguna de ellas supera el 90 % establecido para considerarse como una de las habilidades más utilizadas, no desconociendo que para los adultos con discapacidad visual los medios que se necesitan para una comunicación escrita (*software JAWS*, *software Magic* y el Braille) son de gran importancia para ellos, no solo en el contexto laboral en que se encuentran, sino que en su manejo cotidiano.

Gráfico N°66

Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Paralingüística



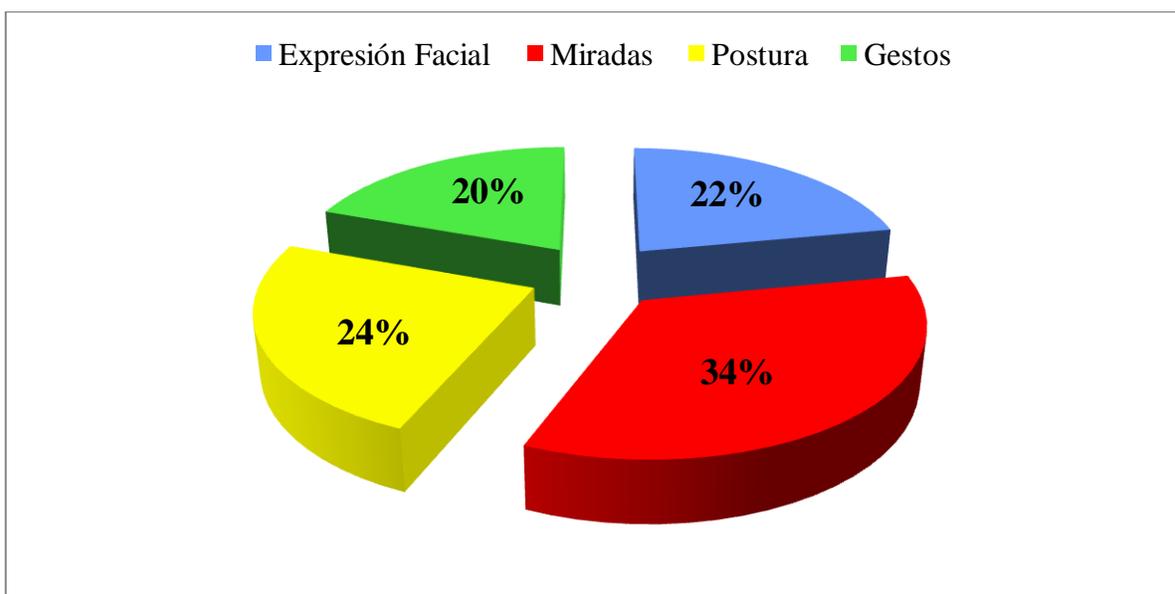
En el gráfico de la sub-dimensión 2 de paralingüística se observa una similitud en la frecuencia que presenta en la ejecución de las habilidades sociales dentro del contexto de trabajo observado, de manera que se logra señalar que la mayoría de ellas se hace presente al momento de generar una interacción comunicativa por parte de los adultos con discapacidad visual. Sin embargo el indicador correspondiente a volumen, no está considerado dentro de estas características, ya que no logra cumplir con el 90% de la frecuencia requerida en esta investigación.

Los elementos que componen la sub-dimensión 2 correspondiente al nivel paralingüístico, son necesarios y complementarios para poder generar una interacción comunicativa, completa y efectiva. Estos elementos como el tono, el timbre, el volumen, el ritmo y los silencios son interdependientes para el adulto con discapacidad visual, para que pueda realizar una efectiva interacción con su entorno y así utilizar todas las habilidades del componente paralingüístico.

Si bien estos elementos son necesarios para las personas con discapacidad visual, los resultados arrojados en esta investigación evidencian que no hay un dominio mayor en la ejecución de las habilidades que propone esta temática.

Gráfico N°67

Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Kinésica



Los resultados correspondientes a la sub-dimensión 2 de kinésica, revelan que dentro de esta división, la utilización de las habilidades que componen el enunciado de miradas, supera en un 10 % a la sub-dimensión de gestos, postura y expresión facial, las cuales tienen una similitud entre sus resultados. Sin embargo, estas habilidades que se evaluaron

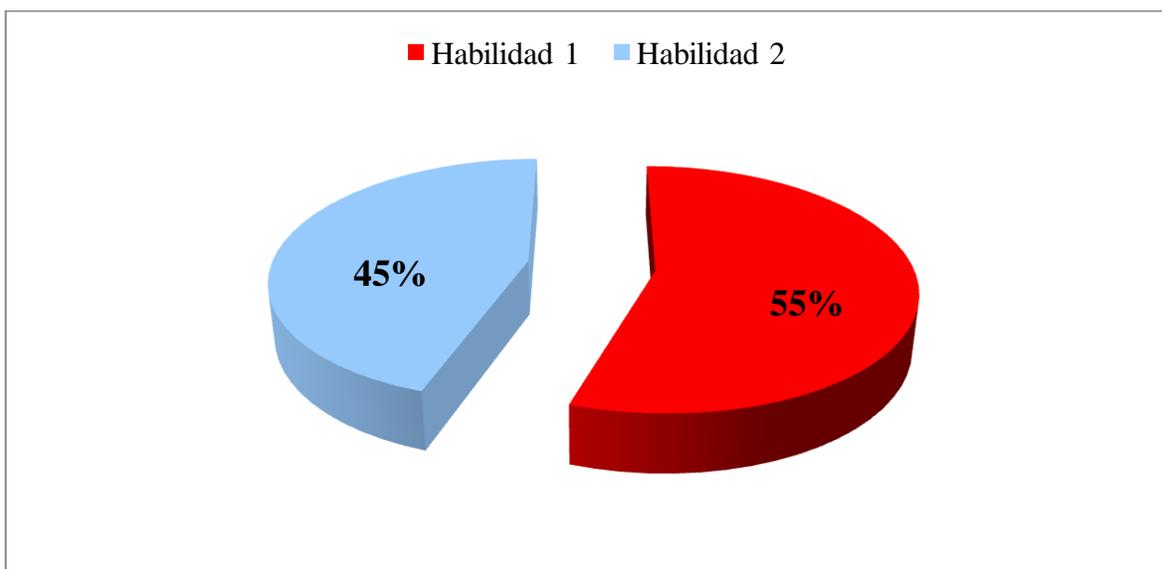
en la presente investigación, no superaron el 90 % establecido como rango de superioridad para encajarla dentro de las habilidades sociales más utilizadas.

Esto se debe principalmente a que todos los componentes kinésicos (expresión facial, miradas, postura y gestos) son habilidades aprendidas mediante un contacto visual generados con otras personas. Sin embargo las personas con discapacidad visual presentan dificultades en la adquisición de estas habilidades por su condición que presentan.

Los elementos que integran el componente kinésico son fundamentales para complementar el mensaje que se quiera entregar, debido a que los movimientos, las miradas y la expresión facial que utiliza el interlocutor ayudan a darle significado al mensaje.

Gráfico N°68

Análisis de resultados en relación a Sub-dimensión Proxémica



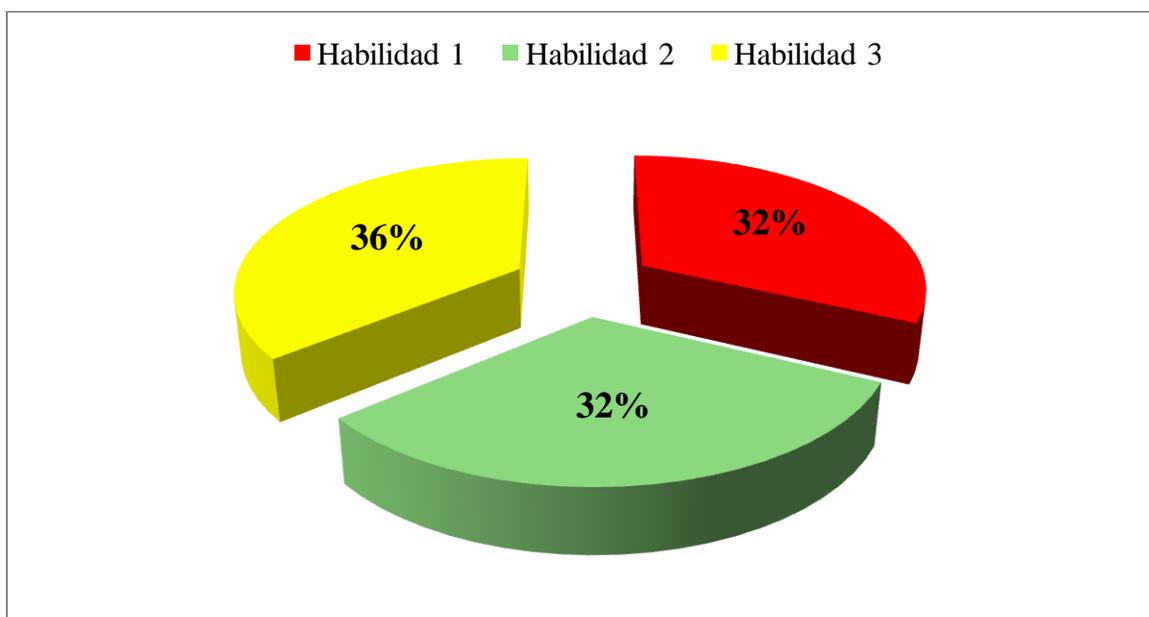
En el gráfico se puede observar que la habilidad 1 correspondiente al indicador de proxémica, señala que la habilidad social más utilizada corresponde a: **“Respetar distancia personal (de 50 a 120 cm) con desconocidos y compañeros de trabajo”**, la cual representa el 55% en superioridad a la segunda habilidad: **“Utiliza proxemia para entregar su mensaje”**.

La habilidad social más utilizada se basa en la organización del espacio de los puestos de trabajo, ya que se disponen en función a respetar las distancias personales, por lo que cada adulto se mantiene en el lugar designado para desarrollar sus funciones. Sin embargo esto carece de mayor relevancia ya que al ejecutar esta habilidad no depende de ellos, sino de cómo la empresa diseña el espacio para los trabajadores, respetando la distancia entre estas personas.

La finalidad de esta organización radica en que el servicio que se presta a los clientes es de manera oral, por lo que al encontrarse inmediatamente uno dispuesto al lado de otro interferiría en el mensaje que se desea entregar.

Gráfico N° 69

Análisis de resultados en relación a la Habilidad de Estilo Asertivo



En relación a las habilidades sociales que posee el estilo asertivo, se presenta una predominancia de la tercera habilidad: **“Escucha a los demás y es auténtico en sus opiniones”** con un 36%, en comparación a la similitud de frecuencia de la habilidad 1: **“Dice que no cuando lo considera necesario explicando su opinión”** y la habilidad 2: **“Muestra de forma clara sus preferencias”**, ya que ambas poseen un 32% del total.

La superioridad de esta habilidad, corresponde a que los adultos que trabajan en los *call center*, deben tener una actitud de escucha a los clientes para responder de manera satisfactoria y completa en el área que se necesite, ya sea de cobranzas, atención al cliente, etc. Al mismo tiempo la predominancia del estilo asertivo se relaciona con la empatía, es decir la capacidad de ponerse en el lugar de los otros de manera de ser cordial con el interlocutor y evitar descalificar a quien recibe el mensaje de sus diálogos.

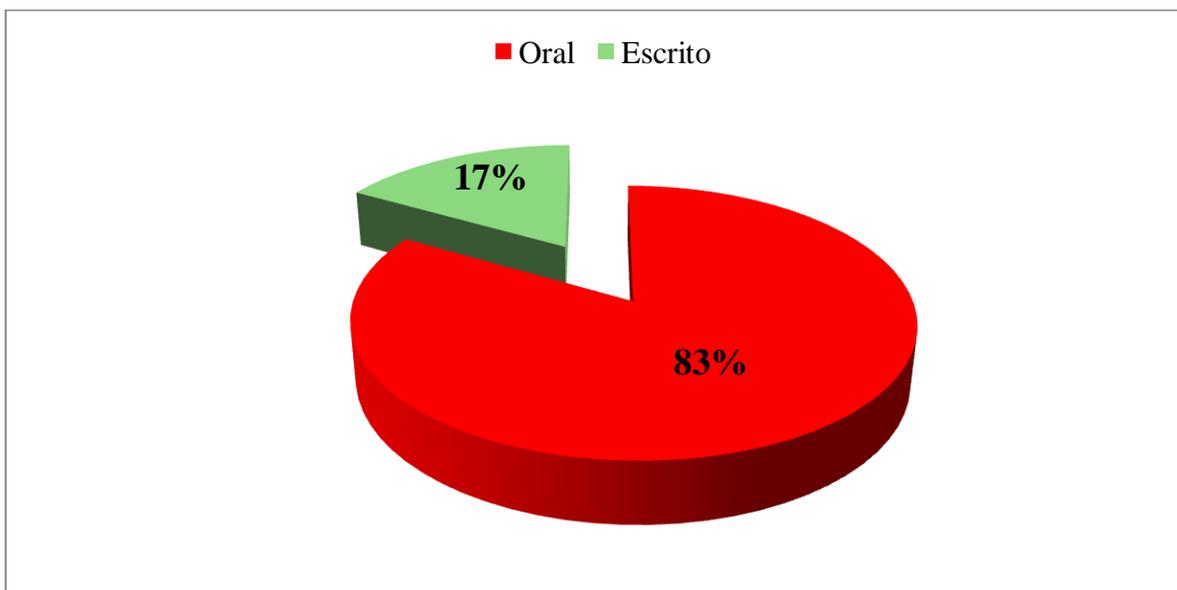
El análisis del componente social no está presente dentro de esta subdimensión 2, ya que no existen más apartados en relación a los indicadores.

Es importante señalar que dentro del componente social existen cuatro estilos de comunicación, sin embargo, el estilo asertivo es el único que presenta una habilidad social que obtuvo un porcentaje sobre 90% en su utilización. Junto con ello se destaca que el estilo asertivo corresponde al sello comunicativo ideal que tiene una persona al momento de interactuar, de manera que se logra concluir que los adultos con discapacidad visual cuentan con características como autenticidad, empatía, cordialidad, entre otras, en la interacción que generan en el puesto de trabajo.

3. Sub-dimensión 1: Tipos de Comunicación

Gráfico N° 70

4. Análisis de resultados en relación a la Comunicación Verbal



De acuerdo a lo observado en el gráfico, se puede señalar que la comunicación verbal, contempla dos clasificaciones que corresponden a la comunicación oral y escrita (sub-dimensión 2). En relación a los resultados, se puede evidenciar que existe una amplia predominancia de la comunicación oral por sobre la escrita, con un dominio de un 83% en la frecuencia de las habilidades que forman parte de éste componente, como lo son el discurso, el diálogo y la entrevista.

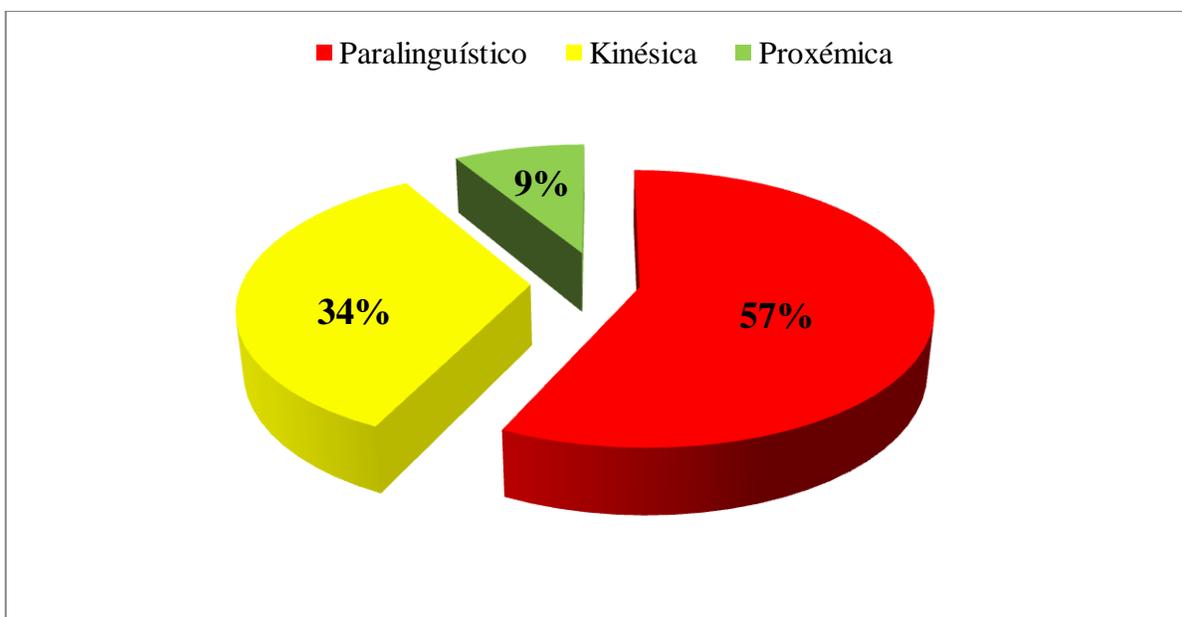
En relación a lo antes mencionado, se hace necesario señalar que para generar un efectivo proceso comunicativo, es indispensable para los adultos con discapacidad visual, el poder desarrollar las habilidades que contemplen a la comunicación verbal, ya que para generar una interacción comunicativa, se necesita el poder emplear elementos que puedan transmitir la intención que se quiera entregar.

De acuerdo al contexto específico de trabajo, se puede mencionar que se necesita utilizar mayormente el trabajo de los componentes orales, ya que es la principal vía de comunicación para generar la interacción con los clientes en sus puestos de trabajo, es por

ello que se logra producir una correlación con los resultados entregados en la investigación, en donde hay una prevalencia en la utilización de las habilidades sociales relacionadas con los componentes orales. Sin embargo, debido a la poca frecuencia de los componentes escritos, debido a que no son una prioridad para el tipo de trabajo, según lo expresado anteriormente en el capítulo II del marco teórico, se genera una desventaja en el desarrollo de la capacidad expresiva y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica, respecto a la comunicación oral.

Gráfico N° 71

Análisis de resultados en relación a la Comunicación no Verbal



En relación a la comunicación no verbal el gráfico muestra que dentro de esta clasificación, se compone de los elementos paralingüísticos, kinésicos y proxémicos. De acuerdo a esto, se puede evidenciar que se logra un dominio en la presencia de las habilidades que se relacionan con los componentes paralingüísticos que integran el trabajo del tono, ritmo, volumen, silencios y timbre para la comunicación, esto se refleja en la presencia de un 57% de frecuencia por sobre los otros dos elementos.

Considerando lo mencionado, se hace preciso destacar que esta prevalencia de los componentes paralingüísticos perteneciente a la comunicación no verbal, se hacen significativamente necesarios para generar una comunicación efectiva de los adultos con discapacidad visual en el contexto específico de trabajo de los *call center*.

Sin embargo, a pesar de que en éste análisis prevalece este componente, en relación al análisis de la subdimensión 2, no existe una amplia influencia de la comunicación paralingüística de acuerdo a los elementos que lo componen, incluso la unidad de volumen no presenta una frecuencia superior al 90%, lo que significa que para las personas observadas que se encuentran insertadas laboralmente, se presenta una debilidad comunicativa en la utilización de habilidades relacionadas con esta temática.

De acuerdo a esto, es importante destacar que los componentes no verbales de la comunicación, presentan una gran importancia ya que contiene un 65% de prevalencia durante la interacción de una persona, lo que otorga una gran relevancia en el proceso comunicativo.

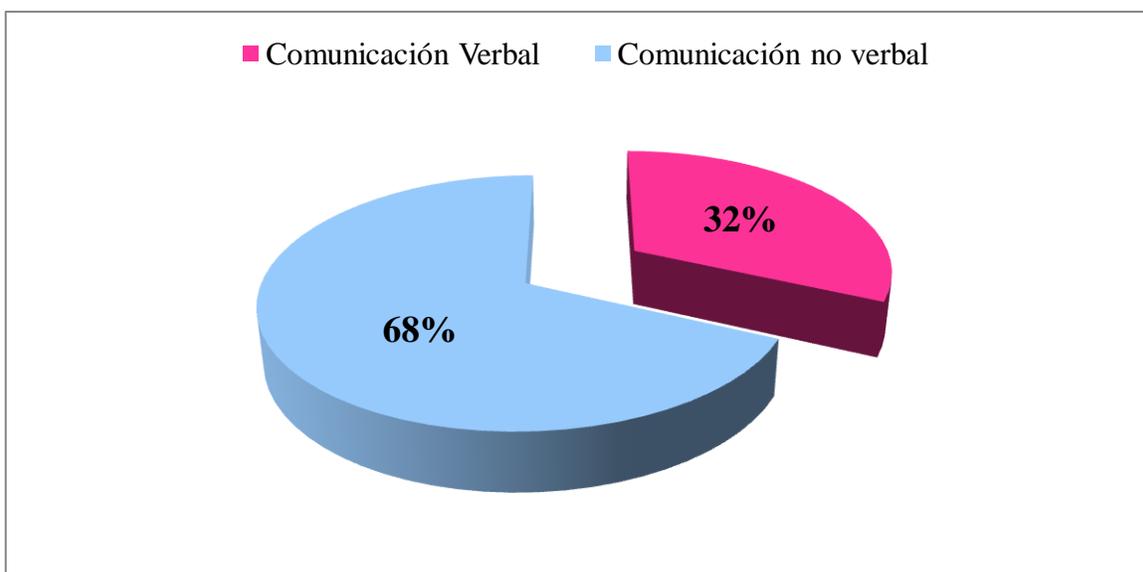
A pesar de lo anterior expuesto, a nivel de la dimensión 1, los elementos paralingüísticos si presentan un mayor predominio en la frecuencia por los adultos con discapacidad visual ya que los elementos con los que se compara presentaron menor frecuencia en su ejecución, como es el ejemplo del nivel proxémico, mientras que a nivel kinésico, en la sub-dimensión 2 no superó el 90% de frecuencia en la ejecución de las habilidades.

Cabe destacar la importancia de estos tres elementos para la comunicación, sin embargo que predomine lo paralingüístico trasciende de manera principal, ya que los elementos que lo componen, hacen que el mensaje entregado sea más claro y permita una mejor asimilación por parte de los interlocutores.

4. Dimensión: Componentes de la comunicación

Gráfico N° 72

Análisis de resultados en relación al Componente Conductual



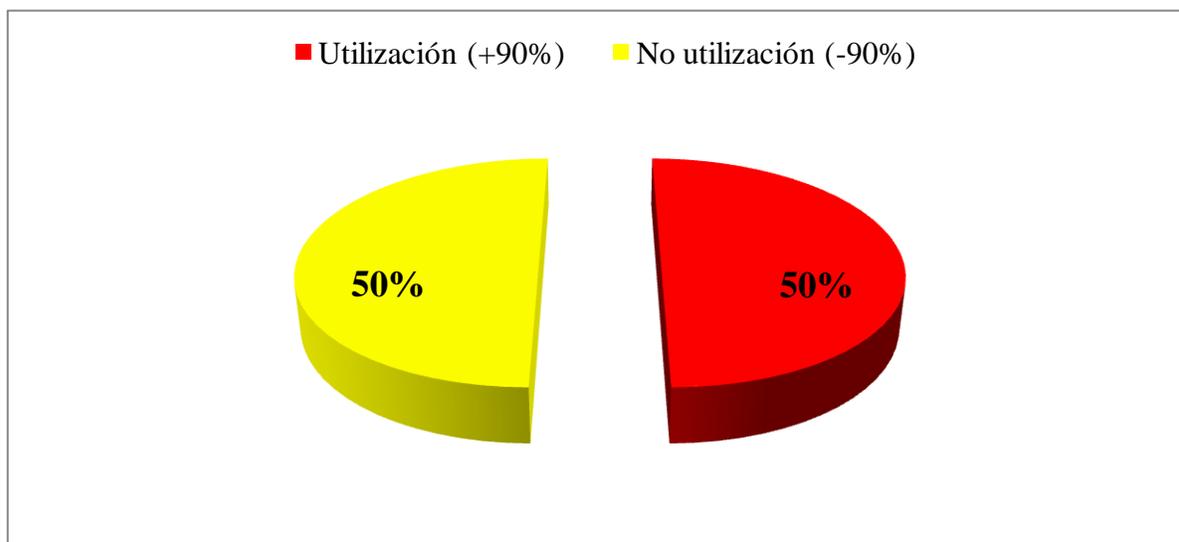
Dentro del componente conductual se encuentran dos subdimensiones, correspondiente a la comunicación verbal y no verbal.

En relación a la comunicación verbal, hace alusión a la trasmisión de información mediante el lenguaje, por lo que dentro de esta subdimensión se encuentran: discurso, diálogo, entrevista y la comunicación escrita.

Si bien, dentro de la subdimensión de comunicación verbal se aprecia un 32% de utilización de las habilidades sociales, este porcentaje no corresponde específicamente a los resultados generales obtenidos. Esto se debe principalmente a que dentro de esta subdimensión se aprecian un número menor de habilidades en comparación a la comunicación no verbal.

Es por esto que a continuación se presentan una gráfica donde se especifica el porcentaje de la utilización de las habilidades dentro de la subdimensión 1 correspondiente a comunicación verbal.

Gráfico N° 73
Utilización de las Habilidades Sociales dentro de la Sub-dimensión
Comunicación Verbal

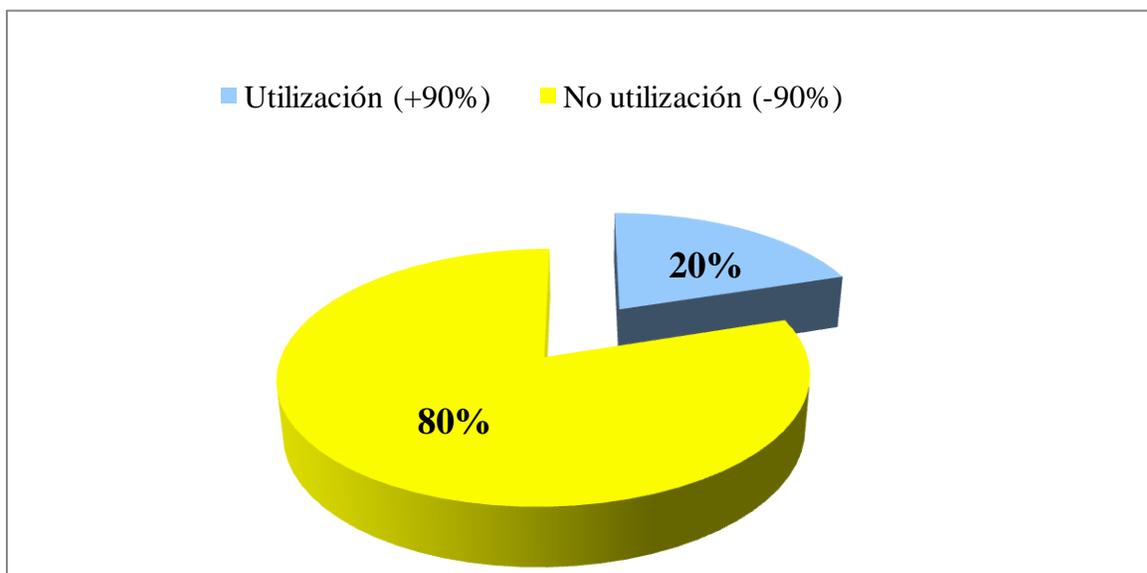


A través de este gráfico se puede apreciar que existe una igualdad en los resultados obtenidos en las utilizations de las habilidades sociales por parte de los adultos observados. Todas estas corresponden a las primeras habilidades sociales que adquiere una persona, necesitando de la interacción con otros, para poder expresar, transmitir y dialogar, aspectos fundamentales en el proceso comunicativo.

Sin embargo, a través de estos resultados se evidencia que no existe un dominio completo por parte de los adultos observados en abarcar este tipo de comunicación, fundamental para desempeñar el puesto de trabajo, ya que la labor de todos los *call center*, es de entregar información y apoyos a los clientes mediante el lenguaje.

En relación a la comunicación no verbal, correspondiente al lenguaje que complementa al oral, mediante la utilización de gestos, postura y distancia entre las personas. Dentro del gráfico 72 se evidencia un dominio de 68%, sin embargo, por los motivos antes mencionados se hace necesario presentar una grafica que demuestre la utilización de las habilidades sociales dentro de la subdimension no verbal, que será presentada a continuación.

Gráfico N° 74
Utilización de las Habilidades Sociales dentro de la Sub-dimensión
Comunicación no Verbal



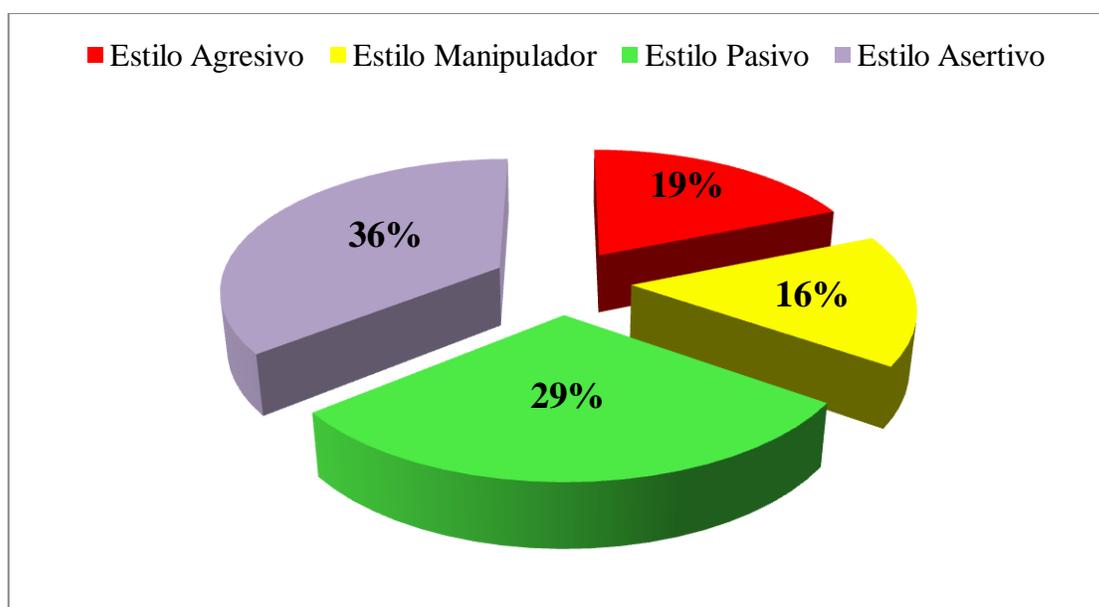
Del total de 25 habilidades sociales que abarcan la subdimensión no verbal, sólo 5 habilidades son las que presentan un alto porcentaje en la utilización de las mismas, correspondiente al 20%. Estas cifras son bastante bajas si se considera que la “comunicación verbal se impone con un 65% de prevalencia durante la interacción comunicativa” (Marco teórico, Capítulo II, Página 37).

Esto se debe, en primera instancia a que todas las habilidades correspondientes a esta sub-dimensión son aprendidas de manera visual, por lo que se hace mucho más difícil para ellas, poder aprenderlas, adquirirlas y llevarlas a la práctica en el contexto donde se encuentran.

Otro factor se debe a que el trabajo de los *call center*, al no presentarse una interacción directa con las personas (clientes), no existe una rigurosidad en la adquisición de estas habilidades sociales por parte de los trabajadores.

Ambos tipos de comunicación, verbal y no verbal, son fundamentales dentro del proceso comunicativo, por lo que una adquisición adecuada de ellos, permitirá que las personas con discapacidad visual puedan desempeñar su trabajo de una manera más completa, efectiva y acorde al contexto laboral.

Gráfico N° 75
Análisis de resultados en relación a Componente Social



El componente social abarca cuatro estilos distintos en la personalidad y en la interacción con los otros. Mediante los distintos estilos todas las personas pueden llevar a la práctica las habilidades adquiridas a través del componente conductual de acuerdo al contexto donde se encuentran y en relación a la interacción con el entorno.

Los estilos, según lo presentado en el marco teórico, son considerados como una identidad o sello particular, lo que determina la personalidad de un individuo mediante el desenvolvimiento social, y en el caso de la investigación, dentro del contexto específico laboral observado.

Según el gráfico presentado, existe un mayor porcentaje en el estilo asertivo, abarcando el 36% del total. Este estilo se caracteriza por ser el ideal de una persona, definida por la empatía, autenticidad, cordialidad, etc., sin embargo estas cualidades se contraponen con los bajos resultados obtenidos en el componente conductual, anteriormente señalado.

Es por esto que es fundamental que las personas con discapacidad visual que presentan un estilo asertivo, puedan desarrollar, de manera integral las habilidades sociales del componente conductual que presentaron bajos porcentajes, permitiendo desarrollar de manera más holística, todas las habilidades sociales mejorando la inserción laboral.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

A partir de los resultados obtenidos y del análisis realizado en la presente investigación, relacionado a la utilización de las habilidades sociales de los adultos con discapacidad visual que trabajan en los *call center* de la comuna de Santiago, se puede concluir que las habilidades sociales corresponden a un medio facilitador para la inserción laboral efectiva, la cual pasa por un proceso rehabilitador y de capacitación que tiene como principal objetivo la realización personal máxima.

De acuerdo a las hipótesis planteadas, en relación a la número 1, correspondiente a: **“La habilidad social del componente conductual que utilizan los adultos con discapacidad visual es la comunicación verbal de tipo oral”**, los resultados arrojan que existe un 83% de predominancia en la ejecución de las habilidades sociales de tipo oral, en comparación a un 17% en relación a la sub-dimensión 2 de escrito, las cuales forman parte de la comunicación verbal. Es por lo antes mencionado que esta hipótesis resulta aceptada.

Esto se explica a que en el puesto de trabajo de los *call center*, al dominar mayormente una comunicación verbal de tipo oral, se está potenciando un mejor dominio en habilidades sociales relacionadas con el discurso, el diálogo y la entrevista dentro de la interacción comunicativa.

Según lo expuesto, se hace necesario señalar que este dominio se produce debido al tipo del contexto específico laboral, en el cual se encuentran insertos los adultos con discapacidad visual, ya que el proceso de trabajo en este implican la utilización constante y permanente de:

- Diálogo: De manera constante los adultos que trabajan en los *call center*, desarrollan interacciones básicas de comunicación tanto con los clientes como con los compañeros de trabajo, ya que implica el intercambio mínimo de palabras o enunciados entre dos o más personas, para entregar información.

- Discurso: Permite poder desarrollar una habilidad para fundamentar tanto sus percepciones, como argumentar posturas que puedan surgir de sus interlocutores. Se pretende a través de esto poder informar y convencer a las personas con las que interactúa sobre una temática en particular, de acuerdo al tipo de servicio que se esté entregando.
- Entrevista: El poder desarrollar las habilidades sociales de este apartado, permiten responder las inquietudes que los clientes poseen en relación a los servicios que se prestan, ya sea para saber a quién dirigirse, para arreglar algún desperfecto técnico, como también el poder informar de deudas que posee el cliente con la compañía para la cual trabajan, etc.

Mientras que la hipótesis 2 relacionada con: **“La habilidad social del componente social que utilizan más los adultos con discapacidad en las relaciones interpersonales es el estilo pasivo”**. Los resultados arrojan que dentro de la sub-dimensión 2, el estilo pasivo corresponde a un 29% del apartado, sin embargo dentro de su división no ocupa la mayoría porcentual, siendo el estilo asertivo quien predomina con un 36%. Es por lo antes mencionado que la hipótesis se rechaza.

Para enmarcar los resultados obtenidos, se hace importante el poder reflejar el por qué predominó el estilo asertivo en relación al estilo pasivo. De acuerdo a esto, se debe señalar que los estilos que obtuvieron un mayor porcentaje de ejecución poseen características muy similares, sin embargo la mayor diferencia de una persona que posee un estilo asertivo es que logra expresar sus sentimientos y opiniones de una forma más clara, coherente, fluida y acorde al contexto en el cual se encuentra. Esto se puede relacionar a las personas con discapacidad visual, ya que de manera constante los adultos intentan romper las barreras de la subestimación hacia ellos y demostrar que son capaces de cumplir con el trabajo que se le asigna.

En relación a la pregunta de investigación planteada en el estudio, definida como: “**¿Cuáles son las habilidades sociales del componente conductual y social más utilizadas por los adultos con discapacidad visual, pertenecientes a los *call center* de la comuna de Santiago?**”, se puede concluir que de las 49 habilidades observables contempladas en esta investigación, sólo 12 de ellas lograron ser las más utilizadas por los adultos con discapacidad en el contexto laboral de los *call center* de la comuna de Santiago, las que son mencionadas a continuación:

- Componente Conductual:
 - Inicia, mantiene y termina una conversación con sus compañeros de trabajo.
 - Se presenta verbalmente cuando sus interlocutores no lo conocen.
 - Sigue instrucciones, sugerencias y conversaciones.
 - Formula preguntas para iniciar, mantener y terminar una conversación.
 - Formula preguntas para recoger información que necesite.
 - Realiza contra preguntas para dar argumentación a la conversación.
 - Da al acto de habla la tonalidad de interrogación.
 - Da a conocer la intencionalidad del acto del habla, a través del ritmo utilizado.
 - Mezcla las pausas lingüísticas con las pausas fisiológicas.
 - El timbre de voz es claro.
 - Respeto distancia personal (de 50 a 120 centímetros) con desconocidos y compañeros de trabajo.

- Componente Social:
 - Escucha a los demás y es auténtico en sus opiniones.

Como se logra observar, las habilidades sociales consideradas como las más utilizadas por los adultos con discapacidad visual logran ser muy pocas en comparación con las 49 habilidades que deberían estar adquiridas en los adultos. La presencia de esta realidad, se debe evidenciar debido a diversas problemáticas en donde sus consecuencias se ven explícitas en la inserción laboral de los adultos con discapacidad visual, ya que no cuentan con sólidas herramientas para generar un desenvolvimiento social efectivo y acorde a los contextos laborales en donde puedan trabajar; en el caso de los *call center*, se ha demostrado que los adultos observados utilizan más las habilidades relacionadas con la comunicación oral, que corresponden al componente conductual, ya que probablemente se puede desarrollar con mayor facilidad en el contexto específico de trabajo en el que se encuentran, en donde se prioriza este tipo de comunicación para la atención con los clientes de las instituciones observadas. Sin embargo, los elementos que contemplan a la comunicación no verbal, resultan ser de gran importancia para generar cualquier proceso de interacción comunicativa, y es ésta una de las principales dificultades que presentan las personas con discapacidad visual, ya que para la adquisición de las habilidades que contemplan elementos no verbales, su aprendizaje se otorga principalmente por la vía visual, que es donde presentan dificultades los adultos observados en la investigación.

En cuanto a las habilidades del componente social, se puede observar que se presenta una disminución en la presencia de las habilidades más utilizadas en donde de las 12 que contempla esta área, sólo una de ellas se presenta como más utilizada, que corresponde al estilo asertivo. Si bien la habilidad que presenta mayor ejecución está integrada dentro del estilo comunicativo ideal que debería desarrollar una persona, todavía no se presenta un afiatamiento significativo del estilo ya que existen otras dos habilidades que no lograron cumplir el 90% de ejecución en el contexto laboral observado.

De cualquier forma, se hace necesario destacar que las habilidades sociales, siguen siendo una dificultad para la adquisición en los adultos con discapacidad visual, de manera que se hace necesario seguir buscando instancias dentro del contexto laboral que favorezcan el trabajo de ellas.

- **Elementos destacados de la Investigación**

Durante el proceso de esta investigación, específicamente en la aplicación del instrumento y observación de los adultos con discapacidad visual, se puede mencionar una serie de hallazgos que enriquecieron el análisis y desarrollo del presente estudio.

En primer lugar se debe mencionar que cada *call center* observado cuenta con las adecuaciones físicas necesarias en el puesto de trabajo tales como: escritorio de trabajo, planeamiento de los espacios, adecuación de salidas de evacuación y accesos. Mientras que, también los elementos intangibles como: los software de computación *JAWS* y *Magic*, para la correcta integración de las personas con discapacidad visual, permitiéndoles así un desenvolvimiento adecuado dentro del puesto de trabajo.

Existe una predominancia en la utilización del programa *JAWS*, ya que la mayoría de la muestra maneja este software, debido a que existe un alto porcentaje de adultos observados que presentan el diagnóstico de ceguera total, por lo que los adultos deben manejar este programa para lograr un acceso al adecuado al puesto de trabajo

Otro factor importante y que benefició la presente investigación fue la gran aceptación y disposición por parte de los adultos con discapacidad visual a ser observados, los cuales colaboraron desinteresadamente en este proceso, sin embargo y pese a esto sólo una persona no accedió a ser observada, lo que permitió una recolección fluida de datos.

Además, durante este proceso se pudo evidenciar que gran parte de los adultos señaló sentirse cómodo y feliz en su puesto de trabajo, junto con sentirse valorados y tomados en cuenta en una sociedad poco tolerante con la diversidad y falta de políticas públicas y privadas para la inserción laboral.

- **Impacto de la Investigación**

Al finalizar este estudio se debe señalar que el mayor impacto producido, es el que se ha generado en las mismas investigadoras, ya que este tema no sólo forma parte de un estudio para optar al título de educadora diferencial especialista en problemas de la visión, sino que a través de esta investigación, también se forman educadoras expertas en la temática.

Por otro lado, este estudio servirá como aporte bibliográfico al departamento de Educación Diferencial, ya que corresponde al primer trabajo en la carrera de educación diferencial con mención en problemas de la visión, que desarrolla la temática de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual.

Además esta investigación busca generar un cambio en las nuevas generaciones de educadores diferenciales, de manera que puedan acceder a esta información desde el comienzo de sus estudios, para ayudar a informar la realidad de los adultos con discapacidad visual y promover el trabajo de las habilidades sociales de manera transversal.

- **Sugerencias**

Una vez considerado todo el proceso observado, estudiado y analizado, se ha podido evidenciar la importancia que tienen las habilidades sociales para los adultos con discapacidad visual, siendo indispensables para favorecer un buen proceso de interacción comunicativa, principalmente en el contexto laboral, que corresponde a la temática estudiada. Sin embargo, a pesar de la importancia que tienen estas conductas en los distintos espacios de desenvolvimiento social, a estos adultos se les presentan grandes dificultades para poder emplearlas, principalmente porque la mayoría nunca ha adquirido el aprendizaje necesario para poder llevar a la práctica estas habilidades, de manera que sus procesos de rehabilitación no han sido integrales, o bien, porque no se han dado los espacios de participación social necesarios para el desenvolvimiento en el entorno de las personas con discapacidad visual, por lo que no se puede hablar de una óptima inclusión laboral y mucho menos de una inclusión social.

De acuerdo a lo antes mencionado, se hace necesario, poder establecer algunas sugerencias en los distintos niveles sociales, políticos, públicos y educativos, con el fin de poder aportar en el fortalecimiento de las habilidades sociales para las personas con discapacidad visual.

A nivel político y público, se ha logrado evidenciar que existen grandes falencias en relación a la instauración de políticas públicas que se enmarquen en programas para la inserción laboral. Hoy, el proyecto ÁGORA, es el principal sustento sobre inserción laboral para las personas con discapacidad visual, sin embargo no logra abarcar a toda la población con esta condición que se encuentra inactiva laboralmente y que necesita apropiarse de un puesto de trabajo, ya sea por meta personal, como por la satisfacción de necesidades personales, familiares, económicas, etc. En relación a esto, se sugiere que el Gobierno de Chile, en conjunto con el organismo respectivo correspondiente a SENADIS, puedan establecer mayores proyectos y programas que apunten a la inserción laboral de personas con discapacidad, principalmente la visual, de manera que se pueda ampliar la población activa laboralmente y así se pueda fomentar a la inclusión de la que se ha estado hablando.

A nivel laboral, se puede destacar que diversos contextos de trabajo han decidido abrir puertas a la inclusión, insertando laboralmente a muchas personas con discapacidad, incluyendo a los adultos con discapacidad visual observados para la presente investigación. Sin embargo, a pesar de este hecho de que se genera el espacio laboral para la adecuación de un puesto de trabajo, sigue presentándose una problemática para incluirlo socialmente en el mismo, evidenciando dificultades en relación a la interacción con los compañeros de trabajo, la igualdad en el acceso a los beneficios y en la seguridad del trabajo realizado, dudando si las personas incluidas en los contextos de trabajo pueden lograr realizar un trabajo eficiente y de calidad al igual que todos. En este sentido, se sugiere dentro de los distintos contextos laborales, principalmente en el observado correspondiente a los *call center*, el fortalecer las conexiones con los proyectos y programas que han generado los procesos de inserción laboral, de manera que ésta no quede solamente en la adecuación del puesto de trabajo, sino también en un seguimiento en este, para así poder identificar las principales dificultades o barreras con las que las personas insertadas se pueden encontrar y logren ir adecuándose para favorecer a la inclusión integral.

Asimismo se sugiere el poder erradicar la mirada asistencialista que se tiene en algunos lugares de trabajo con las personas con discapacidad en general, de manera que se pueda otorgar una mirada igualitaria en relación a las capacidades que deben tener todos para desempeñarse en sus puestos de trabajo.

A nivel educativo, se puede destacar la importancia que deben tener los establecimientos o centros educacionales, para el proceso de rehabilitación que deben tener las personas con discapacidad visual. Estas instituciones deben considerar una mirada holística en su enseñanza, de manera que los que puedan someterse a un proceso rehabilitador, logren desarrollar un trabajo significativo e integral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se pudo detectar la poca cantidad de habilidades sociales que logran utilizar con alta frecuencia los adultos con discapacidad visual. Una de las principales causas de esta falencia es que los que forman parte de un proceso de rehabilitación, ya sea en instituciones educativas o centros, no realizan una rehabilitación integral pensada en la verdadera inclusión social de las personas, ya que el trabajo se sustenta en una mirada funcional, pero no contempla a cabalidad los aspectos que se relacionan con el desenvolvimiento social, evidenciándose en la mínima utilización de las habilidades sociales de las personas con discapacidad visual en sus puestos de trabajo.

En relación a lo anteriormente expuesto se puede sugerir, que estas instituciones puedan fortalecer los procesos de rehabilitación bajo una mirada integral, de manera que las personas con discapacidad visual puedan tener las herramientas y habilidades necesarias para lograr un óptimo desenvolvimiento social en el entorno. A su vez, se hace también necesario mencionar que la temática de las habilidades sociales, no solamente se trabaja en la etapa de la infancia, que es donde más se ha enfatizado en las personas con discapacidad visual, sino que sea transversal, realizando el mismo proceso en la etapa adulta.

A nivel docente, se hace necesario destacar el rol que deben tener las educadoras diferenciales, en particular las de la especialidad de problemas de la visión, en el trabajo con las personas con discapacidad visual. En relación a esto, se sugiere apropiarse de los desafíos que impliquen el trabajo en esta etapa etaria, que implica el dominar como se debe desarrollar un proceso rehabilitador y que aspectos deben entregarse a los adultos, aplicando las herramientas necesarias con la finalidad de poder generar la inclusión social que siempre se ha esperado llegar.

- **Limitaciones de la Investigación**

Durante la realización de la investigación se presentaron diversas limitaciones. En primera instancia, el diseño de la investigación se conoce como transeccional, es decir, representa un momento único donde se realizó la observación, por lo que esta realidad observada no se puede utilizar para considerarla temática en otro momento del tiempo.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, es que surge una nueva limitación relacionada a la no generalización de los resultados de la investigación, ya que la observado en los *call center* visitados, no representa la realidad de todas las personas con discapacidad visual que se encuentran insertos en los *call center* de todo el país.

Otro factor que interfirió en el proceso de investigación se relaciona con los *call center* y las medidas de seguridad que existían, donde por órdenes de recursos humanos y políticas de la empresa sólo los trabajadores podían acceder a las dependencias de la empresa. Además se generaron dificultades a nivel de gestión debido a la rotación de turnos y carga horaria que presentaban los trabajadores, las cuales no coincidían con el de las investigadoras.

Durante la investigación, un factor de limitación considerable fue el arduo trabajo por encontrar *call center* que presentaran las características acordes a la investigación al ser direccionada, lo que significó pérdida de tiempo, gastos económicos de locomoción, exposición a factores climáticos típicos de la estación del año e inseguridad al exponerse de manera directa a las calles del centro de la comuna de Santiago.

- **Reflexión de la Investigación**

El 1 de mayo de 1886 en la ciudad de Chicago, tras el inicio de una huelga en una empresa estadounidense sucede una de las grandes matanzas de la historia. Años después da inicio al día internacional del trabajo el cual se utiliza para reivindicar a los ejecutados “los mártires de Chicago” quienes trabajaban a favor del movimiento obrero norteamericano, luchando de manera constante por jornadas laborales de no más de ocho horas diarias. Se señala este hecho histórico, porque para la presente investigación resulta fundamental considerar la temática del “trabajo” y su relación con la carrera de Educación Diferencial, Especialidad en Problemas de la Visión, debido a la gran cantidad de personas con discapacidad visual que hay en la actualidad y que no poseen un trabajo estable, sin un sueldo digno, teniendo como causante la falta de capacitación y entrenamiento de las habilidades sociales, como las reducidas políticas públicas en relación a esta área, traducidas en los pocos esfuerzos de los gobiernos de turno por trabajar en la superación de estas dificultades.

Hoy en día, esta carrera, posee una deuda con la educación del adulto, ya que las orientaciones pedagógicas están centradas principalmente hacia niños y jóvenes que poseen discapacidad visual, ya que la educación formal reconoce como “procesos académicos” a las instituciones educacionales llamadas escuelas, por lo que el financiamiento para realizar clases, como lo es por ejemplo, el área de la orientación y movilidad, muchas veces tiene que ser financiada por los propios adultos interesados en adquirir independencia en su desplazamiento.

Sin embargo, no se puede hacer vista gorda en relación a la temática de la **educación** y las demandas que se masifican a nivel nacional en los últimos años, tales como la movilización surgida durante el gobierno de Michelle Bachelet, denominada como “Revolución

Pingüina”, los cuales demandaban una reforma estructural a la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, realizada y puesta en vigencia en la Dictadura Militar de Augusto Pinochet a principios del año 1980, delegando el control de los establecimientos educacionales, perteneciente al Ministerio de Educación, a las municipalidades de todo el país; como también la derogación al decreto 514, publicado para regular los centros de alumnos, es decir, tener un control y total dominio en relación a lo que se pueda decidir en los establecimientos educacionales, entre otras.

También es importante mencionar que desde el año 2006 al año 2012, han seguido las manifestaciones, dando paso en el año 2011 a la gran movilización de las universidades del consejo de rectores, en donde se exige una **“Educación Gratuita y de Excelencia”** para todos los jóvenes que desean estudiar, es decir, que el ingreso que percibe una familia no sea motivo de deserción escolar y frustración del deseo de los jóvenes del país.

Es por lo anteriormente señalado que el rol de las educadoras diferenciales participes del proceso educativo, no pueden desestimar las realidades de las cuales han sido testigos presenciales. La realidad que se vive en las escuelas es diferente a lo que se dice y se muestra. Los programas de estudios emanados desde las municipalidades y fiscalizadas por el Ministerio de Educación, se rigen estrictamente por el currículo, de manera de aumentar los puntajes del SIMCE (Sistema de medición de la calidad educacional) a la educación básica y media, los cuales se han ido multiplicando en el tiempo, realizándose en segundo, cuarto, sexto y octavo básico, como también en segundo medio, fomentando así la competencia y empeñamiento en ser los mejores a nivel comunal, regional y nacional.

Al empoderarse del rol de educadoras diferenciales no deben caer en la satisfacción de lo que se les entrega, de lo impuesto, por el contrario, deben estar en permanente contacto con la realidad de los estudiantes y cómo hacer llegar los contenidos antes mencionados, experiencias e independencia en sus vidas, de una manera acorde a su realidad, teniendo presente que para ello no existen fórmulas, ni tampoco claves.

Para finalizar, se hace necesario mencionar que la educación del adulto con discapacidad visual, se realiza sólo en escuelas especiales, para posteriormente buscar algún tipo de ocupación o insertarse en centros de colocación laboral, en función de tener algún sustento

monetario y a la vez poder llegar a su satisfacción máxima personal. Se hace necesario el poder enfatizar en lograr ejecutar proyectos que permitan la inserción laboral, de manera que los adultos puedan acceder a ejercer puestos laborales de su interés, sentirse realizados y que de esa manera puedan lograr mantener una familia con sus costos básicos. Al mismo tiempo es importante señalar las complejidades que surgen en el sistema regular de educación, para comprender aún más las dificultades que debe pasar una persona con discapacidad visual para poder enfrentar su proceso de escolarización como de rehabilitación.

A modo de conclusión el autor Eduardo Galeano, en su libro *Bocas del tiempo*, comienza uno de sus célebres poemas con: “¿Por qué hay tanta gente sin tierra, habiendo tanta tierra sin gente?”. La frase descrita, se puede interpretar para los adultos con discapacidad visual de la siguiente manera ¿Por qué hay tantos adultos sin empleo, existiendo tanto empleo sin adultos? La respuesta que se busca, depende de las interpretaciones personales que el lector le desea entregar, luego de haber leído la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alzina, R. B. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. En: Revista de Investigación Educativa. Vol. 21 N°1 (p:7)
- BIBLIOGRAPHY Universidad del País del Vasco. (2012). Universidad del País del Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea. Recuperado el 7 de Diciembre de 2012. Extraído del sitio: <http://www.ehu.es/p200-home/es>.
- Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Lugar: Madrid, Editoria: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Caballo, V. E. (1991). Manual de técnicas de terapia y modificación de la conducta. Lugar: Madrid, Editorial: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Cascante, L. G. (2010). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. Lugar: Costa Rica, Editorial: Escuela de Matemática, Instituto de Costa Rica.
- CASEN. (2009). Caracterización Socioeconómica Nacional. Ministerio de Desarrollo Social, Gobierno de Chile.
- Centro Documentación de Estudios y Oposiciones. (s.f.). Inserción Ocupacional. En formato PDF, extraído del sitio: https://www.serina.es/empresas/cede_muestra/310/TEMA%20MUESTRA.pdf
- Coaching Instantáneo Autoayuda. (10 de marzo de 2012). Recuperado el 8 de noviembre de 2012, Extraído del sitio: <http://marintalero.wordpress.com/2012/03/11/las-habilidades-sociales/>
- Del Río Fernández Sergio, Gutiérrez Díaz Antonio, Gutiérrez Díaz Esperanza, Mencía Gutiérrez Enrique, Traumatismos Oculares, España. Sociedad Española de Pediatría Extra hospitalaria y atención Primaria, En formato PDF, Extraído del Sitio: <http://www.sepeap.org/archivos/libros/Urgencias%20en%20oftalmologia/pdf/3secc1.pdf>

- DIOURURAL. (2012). Proyecto Oroel de Jaca. Recuperado el 3 de noviembre de 2012, En formato PDF, extraído del sitio:
http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.7.Habilidades_sociales/01.Habilidades_sociales.pdf
- Foundation McGraww-Hill. (2012). Comunicación oral Unidad 2. Editorial *Virtual McGraww-Hill*. Extraído del sitio <http://www.mcgraw-hill.es>
- Foundation McGraww-Hill. (2012). Comunicación no verbal Unidad 4. Editorial *Virtual McGraww-Hill*. Extraído del sitio <http://www.mcgraw-hill.es>.
- INE, I. N. (2012). Censo Resultados Preliminares. Recuperado el noviembre de 2012. En formato PDF, extraído del sitio:
http://www.censo.cl/2012/08/resultados_preliminares_censo_2012.pdf.
- INE, I. N. (2004). ENDISC Estudio Nacional de Discapacidad. En formato PDF extraído del sitio:
http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/pdf/informeregionmetropolitana.pdf
- MINEDUC. (2010). Decreto 170. Recuperado el Noviembre de 2012, de Mineduc. En formato PDF, extraído del sitio:
<http://www.mineduc.cl/biblio/documento/201005031126500.DEC200900170.pdf>.
- Ministerio de Planificación. (2010). Ley de Discapacidad, Editorial: Fundación Esperanza Nuestra. En formato PDF, extraído del sitio:
http://www.esperanzanuestra.cl/Biblioteca_web/Ley-Discapacidad.pdf.
- Muñoz, T. G. (2005). Etapas del proceso investigador: Población y Muestra. Editorial: Almendralejo.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2008). UNESCO. En formato PDF, extraído en:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001790/179018m.pdf>

- Rice, F. P. (1997). Desarrollo humano. Estudio del ciclo vital. Editorial: Pearson Educación.
- Roberto Hernández Sampieri (2008). En C. F.-C, Metodología de la Investigación. Lugar: México. Editorial: McGRAY- HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Rojas, A. D. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. En: Revista de Educación. Editorial: Universidad de Huelva. N°12, p: 226.
- Sara Benguría Puebla, B. M. (2012). Observación: Métodos de Investigación en Educación Especial.
- Solano, V. G. (2008). Manual del monitor-monitora de tiempo libre. Lugar: Navarra, España. Editorial: Gobierno de Navarra. Instituto Nacional de la Juventud.
- Universidad de las Américas Puebla. (2012). Universidad de las Américas Puebla. Recuperado el 8 de Diciembre de 2012. Lugar: México. En formato PDF extraído del sitio: <http://www.udlap.mx/intranetWeb/centrodeescritura/.../estudiodeCaso.pdf>

RECURSOS DIGITALES

- ACICH, Asociación de Ciegos de Chile. (2012). Programas de inserción laboral. Obtenido de <http://www.acich.cl/>. Fecha de consulta: 21 de Noviembre del 2012.
- Buenas tareas (2012) Síndrome de Peters
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Anomalia-De-Peters/1925020.html> Fecha de Consulta: Noviembre 2012.
- Centro Educacional Santa Lucía. (1924). Programas de inserción laboral. Obtenido de <http://www.santalucia.cl/version2/index.php>. Fecha de consulta: 8 de Noviembre del 2012.

- CIF. (2012). COCEMFECYL. Definición concepto de discapacidad. <http://cocemfecyl.es/blok/discapacidad/discapacidad.html>. Fecha de consulta: 15 de Diciembre del 2012.
- Colegio Hellen Keller. (1951). Programas de inserción laboral. Obtenido de <http://www.hellenkeller.cl/>. Fecha de consulta: 6 de Noviembre del 2012.
- Contact Center Más Cerca. (2008). Características del call center e inserción de adultos con discapacidad visual. Obtenido de <http://www.mascerca.cl/>
- Definición.de (2012). Definición de comunicación. Obtenido de <http://definicion.de> . Recuperado el 6 de Diciembre del 2012.
- Fundación Luz. (2009). Programas de inserción laboral. Obtenido de <http://www.fundacionluz.cl/>
- Fundación Tacal. (1985). Programas de inserción laboral. Obtenido de <http://www.fundaciontacal.cl/>
- GEA Internacional. (2012). Características del call center e inserción de adultos con discapacidad visual. Obtenido de <http://www.geainternacional.com/>
- IBR Chile. (2012). Características del call center e inserción de adultos con discapacidad visual. Obtenido de <http://www.ibrchile.cl/index.php>
- Medline Plus (2005) Atrofia al nervio óptico, Desprendimiento de retina, Glaucoma, Catarata Congénita, Miopía, Oclusión Pupilar, Retinitis Pigmentosa, Maculopatía, Amaurosis Congénita, Retinopatía del Prematuro
<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/> Fecha de consulta: Noviembre 2012.
- Mellado, O. (2012). Comisión de Superación de la Pobreza (SENADIS). Inserción laboral de adultos con discapacidad. <http://www.biobiochile.cl/2012/05/16/estudio-del-senadis-da-cuenta-de-escasa-insercion-laboral-de-discapacitados.shtml>

- Organización Mundial de la Salud. (2011). Cifras a nivel mundial sobre discapacidad. Obtenido de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/.
- ORSAN. (2011). Características del call center e inserción de adultos con discapacidad visual Obtenido de <http://www.orsan.cl/>
- Pérez. (2005). la Inserción Laboral. Barcelona. Recuperado el 7 de Diciembre de 2012, de <http://www.ehu.es/p200-home/es>.
- PREGO CGS. (s.f.). Características del call center e inserción de adultos con discapacidad visual. Obtenido de <http://www.pregost.cl/index.asp>
- Proyecto Ágora Chile. (s.f.). Programas de inserción laboral. Obtenido de <http://www.proyectoagora.cl/>
- Ramón Gutiérrez Palacios (2006).Discapacidad visual y el trabajo en call center. <http://www.slideshare.net/csalazarc/teletrabajo-y-discapacidad-en-chile>

ENTREVISTAS

- Asencio, M. U. (8 de Diciembre de 2012). Personas insertadas laboralmente en los call center. (e. l. Autoras Investigación "Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual, pertenecientes a los *call center* de la comuna de Santiago", Entrevistador).
- Severino, M. R. (3 de Diciembre de 2012). Requisitos para el puesto de trabajo de los call center. (e. l. Autoras Investigación "Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual, pertenecientes a los *call center* de la comuna de Santiago", Entrevistador).

ANEXOS

Anexo N°1:

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y EDUCACIÓN
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DIFERENCIAL
 LICENCIATURA Y PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN DIFERENCIAL ESPECIALIDAD PROBLEMAS DE LA VISIÓN

VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Estimado Juez:

Agradecería a Usted evaluar los instrumentos adjuntos, los cuales serán empleados en nuestra tesis de grado.

Para operacionalizar la tarea se ha confeccionado una tabla de contingencia donde usted debe emitir su juicio mediante una calificación asociada a categorías para diversos indicadores, así como una serie de temas, que usted deberá asignar una calificación según corresponda.

Identificación del Juez:

NOMBRE COMPLETO	Andrés I. Marió Casanova
TITULO PROFESIONAL	Psicólogo
UNIVERSIDAD	U. Lz Republica
GRADO ACADEMICO	Magister.
INSTITUCION(ES) DONDE SE DESEMPEÑA	UMCE USACH
CARGO	Docente
FECHA DE REVISION	
FIRMA	

Marque con una X su preferencia en la siguiente pauta de validación.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Las preguntas o ítemes que apuntan a las variables o indicadores bastan para obtener la medición de estos.</p>	1.- No cumple con el criterio <input type="checkbox"/>	El instrumento no es suficiente para medir las variables o indicadores.
	2.- Bajo nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento mide algunos aspectos de las variables o indicadores, pero no corresponden con su dimensión general.
	3.- Moderado nivel <input type="checkbox"/>	Se deben incrementar algunos ítemes para poder evaluar el objetivo completamente.
	4.- Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>	El instrumento es suficiente.
<p>CLARIDAD</p> <p>Las preguntas o ítemes se comprenden fácilmente, es decir, sus sintaxis y semántica son adecuadas.</p>	1.- No cumple con el criterio <input type="checkbox"/>	Las preguntas o ítemes no son claras.
	2.- Bajo nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos.
	3.- Moderado nivel <input type="checkbox"/>	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de la encuesta.
	4.- Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>	El instrumento es claro, tiene semántica y sintaxis adecuado.

<p style="text-align: center;"><u>COHERENCIA</u></p> <p>El instrumento tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo.</p>	1.- No cumple con el criterio <input type="checkbox"/>	El instrumento puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición del objetivo.
	2.- Bajo nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento tiene una relación tangencial con el objetivo en estudio.
	3.- Moderado nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento tiene una relación moderada con el objetivo que está midiendo.
	4.- Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>	El instrumento tiene una relación lógica con el objetivo.
<p style="text-align: center;"><u>RELEVANCIA</u></p> <p>El instrumento es esencial e importante, es decir, debe ser incluida.</p>	1.- No cumple con el criterio <input type="checkbox"/>	El instrumento puede ser eliminada sin que se vea afectada la investigación.
	2.- Bajo nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento tiene alguna relevancia, pero hay otro ítem que ya incluye la medición de lo que mide este.
	3.- Moderado nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento es relativamente importante
	4.- Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>	El instrumento es muy relevante y debe ser incluido.
<p style="text-align: center;"><u>ABORDAJE</u></p> <p>El instrumento aborda y considera todas las áreas necesarias para realizar el tema.</p>	1.- No cumple con el criterio <input type="checkbox"/>	El instrumento no considera todas las áreas
	2.- Bajo nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento aborda solo algunas áreas del tema
	3.- Moderado nivel <input checked="" type="checkbox"/>	El instrumento considera las áreas, sin embargo, no se abordan las suficientes
	4.- Alto nivel <input type="checkbox"/>	El instrumento considera todas las áreas de las habilidades sociales en las preguntas

Anexo N°2

Instrumento de Investigación

INSTRUMENTO**PAUTA DE OBSERVACIÓN DE CONDUCTAS ESPECÍFICAS EN HABILIDADES SOCIALES.**

La presente Pauta de Observación pretende poder recopilar información sobre la utilización de las habilidades sociales, de adultos con discapacidad visual adquirida y/o congénita, en relación a la ausencia o presencia de éstas en el contexto laboral.

El proceso de observación contempla un periodo de una a dos visitas u observaciones por adulto, en su puesto de trabajo.

I. Antecedentes adulto observado:

NOMBRE:	
EDAD:	
LUGAR DE TRABAJO	
OCUPACIÓN	
DIAGNÓSTICO OFTALMOLÓGICO:	
TIEMPO EN EL PUESTO LABORAL:	

II. Evaluador:

NOMBRE	
FECHA DE EVALUACIÓN	

INDICADORES

Siempre (SI): Si la habilidad es observada siempre o la mayoría de las veces
(100% a un 75%)

A veces (AV): Si la habilidad es observada la mayoría de las veces o en reiteradas ocasiones
(75% a un 50%)

Casi nunca (CN): si la habilidad es observada en algunas ocasiones
(50% a un 25%)

Nunca (NU): si la habilidad no se presenta o se observa un número limitado de veces
(25% a un 0%)

Glosario

- Tono: Es la sensación auditiva o atributo psicológico de los sonidos que los caracteriza como más agudos o más graves, en función de la propiedad física llamada frecuencia, entonación de la lengua oral en un discurso predeterminado
- Ritmo: Es el sentido de movimiento en el discurso, marcado por el acento, cadencia y cantidad de sílabas.
- Volumen: Es la Intensidad de la voz o de otros sonidos producidos al momento de entregar el discurso.
- Silencios: son pausas de duración variable que delimita un grupo fónico o una oración y signo ortográfico que lo representa:
- Timbre: es el modo propio y característico de sonar un instrumento músico o la voz de una persona:
- Proxemia: Se refiere al empleo y a la percepción que el ser humano hace de su espacio físico, de su intimidad personal; de cómo y con quién lo utiliza.
- Suavizadores: Reducen la fuerza de lo que sería una petición brusca: ¿podría usted alcanzarme eso?

Dimensiones	S- D	S – D	S – D	Preguntas de Investigación.	SI	AV	CN	NU
Componente conductual	Comunicación Verbal	Oral	Discurso	Inicia, mantiene y termina una conversación con sus compañeros de trabajo				
				Se presenta verbalmente cuando sus interlocutores no lo conocen				
				Fundamenta sus ideas en relación a lo que se está hablando				
			Diálogo	Sigue instrucciones, sugerencias y conversaciones				
				Presenta a personas que no se conocen				
				Impulsa diálogos que puedan resolver discusiones o conflictos				
			Entrevista	Formula preguntas para iniciar, mantener y terminar una conversación				
				Formula preguntas para recoger información que necesite				
				Realiza contra preguntas para dar argumentación a la conversación				
	Escrito	Escrito	Maneja el sistema braille					
			Maneja software de escritura (jaws)					
			Maneja software de escritura (magic)					
	Comunicación No Verbal	Paralingüístico	Tono	Da al acto de habla la tonalidad de interrogación				
				Da al acto de habla la tonalidad de exclamación				
				Incluye en el discurso algún sentimiento a través de la tonalidad del enunciado				
			Ritmo	Utiliza un ritmo de voz enérgico, pausado y fluido				
				Da a conocer la intencionalidad del acto del habla, a través del ritmo utilizado.				
				Atrae la atención del interlocutor utilizando el ritmo en su discurso				
Volumen			El control de su volumen, ayuda a lo que quiere dar a conocer					
			Mediante el control del volumen, da énfasis al mensaje que se entrega					
			El receptor escucha el mensaje que se quiere entregar con el volumen de voz que utiliza					
Silencios			Utiliza los silencios para estructurar su discurso					
			Mezcla las pausas lingüísticas con las pausas fisiológicas					
			Usa los silencios para darle énfasis al mensaje que entrega					
Timbre			El timbre de voz es claro					
			El timbre de voz es armonioso.					

		Kinésica	Expresión facial	Expresa sentimiento de alegría, tristeza o enojo a través de su expresión facial					
				Maneja la expresión facial para dar a entender mejor su mensaje					
			Miradas	Gira la cabeza hacia el interlocutor permitiendo generar un contacto visual					
				Mantiene contacto visual durante la conversación con los compañeros					
				Utiliza lenguaje paralingüístico con su mirada					
			Postura	Gira su cuerpo en actitud de escucha cuando se dirige a alguien					
				Ocupa de apoyo el respaldo de la silla para tener una correcta postura.					
			Gestos	Apoya su discurso con gestos					
				Entrega cualidades					
		Proxémica	Espacio personal	Respeto distancia personal (de 50 a 120 centímetros) con desconocidos y compañeros de trabajo.					
				Utiliza proxemia para entregar su mensaje					
Componente Social	Relaciones Interpersonales	Estilo Agresivo		Dice que no cuando lo considera necesario solicitando aclaraciones y discutiendo					
				Toma en cuenta la opinión de los demás al realizar determinadas acciones					
				Amenaza, asusta o agrede a personas que no compartan su opinión					
		Estilo Manipulador		Es contradictorio en sus argumentos y acciones					
				Escucha a los demás					
				Interrumpe a los demás sin importarle los otros y quitándoles participación					
		Estilo Pasivo		Acepta sin dudar la opinión de los demás					
				Muestra expresiones de sumisión y autoculpabilización					
				Muestra conformidad a pesar de no estar de acuerdo					
		Estilo Asertivo		Dice que no cuando lo considera necesario explicando su opinión					
				Muestra de forma clara sus preferencias					
				Escucha a los demás y es auténtico en sus opiniones					

Anexo N°3:

Autorizaciones de Call Center



AUTORIZACIÓN

Sr(a) Representante.

Presente.

Junto con saludarlos le comentamos que somos estudiantes de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, que cursamos el X semestre de la carrera de Educación Diferencial con Mención en Problemas de la Visión y nos encontramos realizando nuestra Memoria de Título relacionada con la *“Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual congénita y/o adquirida, en los call center de Santiago”*.

El motivo de nuestra carta es para solicitar a ustedes la facilitación de las dependencias de Call Center Mas Cerca Call Center S.A. para la realización de observaciones al contexto laboral.

Es por lo anteriormente mencionado, que solicito la autorización SI NO

Como también nombrar al call center

Mas Cerca Call Center S.A. en la investigación de nuestra Memoria de Título.

SI NO

Fecha: 23/01/2013

MAS CERCA CALL CENTER S.A.
Rut.: 99.555.710 - K
Dirección Lince 814 - Santiago
Teléfono: 02 - 3969600

FIRMA

Atte. Memoristas de Educación Diferencial.

Constanza Paredes.
Ana María Muñoz.
Camila Riquelme.
Margarita Velasco.



AUTORIZACIÓN

Sr(a) Representante.

Presente.

Junto con saludarlos le comentamos que somos estudiantes de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, que cursamos el X semestre de la carrera de Educación Diferencial con Mención en Problemas de la Visión y nos encontramos realizando nuestra Memoria de Título relacionada con la “*Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual congénita y/o adquirida, en los call center de Santiago*”.

El motivo de nuestra carta es para solicitar a ustedes la facilitación de las dependencias de Call Center ORSAW para la realización de observaciones al contexto laboral.

Es por lo anteriormente mencionado, que solicito la autorización SI NO

Como también nombrar al call center ORSAW en la investigación de nuestra Memoria de Título.

SI NO

Fecha: 16/01/2013



 FIRMA

Atte. Memoristas de Educación Diferencial.

Constanza Paredes.
 Ana María Muñoz.
 Camila Riquelme.
 Margarita Velasco.



AUTORIZACIÓN

Sr(a) Representante.

Presente.

Junto con saludarlos le comentamos que somos estudiantes de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, que cursamos el X semestre de la carrera de Educación Diferencial con Mención en Problemas de la Visión y nos encontramos realizando nuestra Memoria de Título relacionada con la *“Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual congénita y/o adquirida, en los call center de Santiago”*.

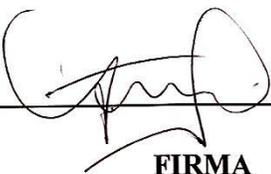
El motivo de nuestra carta es para solicitar a ustedes la facilitación de las dependencias de Call Center IBR para la realización de observaciones al contexto laboral.

Es por lo anteriormente mencionado, que solicito la autorización SI NO

Como también nombrar al call center IBR en la investigación de nuestra Memoria de Título.

SI NO

Fecha: 15-01-2013


FIRMA

Atte. Memoristas de Educación Diferencial.

Constanza Paredes.
Ana María Muñoz.
Camila Riquelme.
Margarita Velasco.



AUTORIZACIÓN

Sr(a) Representante.

Presente.

Junto con saludarlos le comentamos que somos estudiantes de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, que cursamos el X semestre de la carrera de Educación Diferencial con Mención en Problemas de la Visión y nos encontramos realizando nuestra Memoria de Título relacionada con la “*Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual congénita y/o adquirida, en los call center de Santiago*”.

El motivo de nuestra carta es para solicitar a ustedes la facilitación de las dependencias de Call Center GRA INTERNACIONAL para la realización de observaciones al contexto laboral.

Es por lo anteriormente mencionado, que solicito la autorización SI NO

Como también nombrar al call center

GRA INTERNACIONAL en la investigación de nuestra Memoria de Título.

SI NO

Fecha: 22/01/2013

FIRMA

Atte. Memoristas de Educación Diferencial.

Constanza Paredes.
Ana María Muñoz.
Camila Riquelme.
Margarita Velasco.



AUTORIZACIÓN

Sr(a) Representante.

Presente.

Junto con saludarlos le comentamos que somos estudiantes de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, que cursamos el X semestre de la carrera de Educación Diferencial con Mención en Problemas de la Visión y nos encontramos realizando nuestra Memoria de Título relacionada con la *“Utilización de las habilidades sociales en adultos con discapacidad visual congénita y/o adquirida, en los call center de Santiago”*.

El motivo de nuestra carta es para solicitar a ustedes la facilitación de las dependencias de Call Center PRECO SA para la realización de observaciones al contexto laboral.

Es por lo anteriormente mencionado, que solicito la autorización SI NO

Como también nombrar al call center

PRECO SA en la investigación de nuestra Memoria de Título.

SI NO

Fecha: 23/01/2003


FIRMA

Atte. Memoristas de Educación Diferencial.

Constanza Paredes.
Ana María Muñoz.
Camila Riquelme.
Margarita Velasco.

Anexo N°4:

Glosario de Diagnósticos de Estudios de Casos

GLOSARIO

- **Atrofia al nervio óptico:** Daño al nervio óptico, el cual se encarga de llevar imágenes de lo que vemos desde el ojo hasta el cerebro. La principal causa más es la insuficiencia en el flujo sanguíneo, denominada neuropatía óptica isquémica, la cual afecta con mayor frecuencia a los ancianos. El nervio óptico también puede resultar con daño a causa de un *shock*, diversas sustancias tóxicas, radiación y traumatismo. (Medline Plus, 2005)
- **Desprendimiento de retina:** Es la separación de la membrana sensible a la luz, situada en la parte posterior del ojo (retina), de sus capas de soporte. El tipo más común de desprendimientos de retina con frecuencia se debe a un desgarro o perforación en dicha retina, a través del cual se pueden filtrar los líquidos del ojo. Esto causa la separación de la retina de los tejidos subyacente. También puede ser causado por un traumatismo y una miopía muy grave. Cuando se presenta el desprendimiento de retina, el sangrado proveniente de los vasos sanguíneos en el área puede causar opacidad en el interior del ojo, que normalmente está lleno con humor vítreo. La visión central puede resultar seriamente afectada si la mácula, la parte de la retina responsable de la visión fina, se desprende. (Medline Plus, 2005)
- **Glaucoma:** Enfermedad que se caracteriza por la pérdida progresiva de las fibras nerviosas de la retina y cambios en el aspecto del nervio óptico. La mayoría de las personas afectadas no presentan síntomas en las primeras fases de la enfermedad; más adelante aparecen defectos en el campo visual y pérdida progresiva de visión. La aparición de estos síntomas puede significar que la enfermedad está en un punto avanzado de su evolución. Uno de los principales factores que pueden influir en la aparición de glaucoma es la presión intraocular alta. (Medline Plus, 2005)

- **Catarata congénita:** Una catarata congénita es la opacidad del cristalino del ojo que está presente al nacer. El cristalino del ojo es normalmente transparente. Éste enfoca la luz recibida por el ojo sobre la retina. A diferencia de la mayoría de las cataratas, las cuales se presentan con la edad, las congénitas están presentes al momento del nacimiento. Las cataratas congénitas son poco comunes. En la mayoría de los pacientes no se puede encontrar una causa. (Medline Plus, 2005)
- **Miopía:** Error de refracción que se produce en la córnea es la parte transparente que se encuentra delante del ojo. Es como una ventana que controla y enfoca la luz que penetra en el ojo. Si la córnea tiene una forma irregular, la luz no se enfoca correctamente. Todo se ve borroso. Eso es un error de refracción, En el caso de la miopía es la vista clara en el campo visual cercano pero borroso a la distancia. (Medline Plus, 2005)
- **Oclusión pupilar:** Membrana inflamatoria que obstruye la pupila. (Medline Plus, 2005)
- **Retinitis pigmentosa:** Enfermedad ocular donde se produce daño a la retina puede ser hereditaria. Es un trastorno que puede ser causado por muchos defectos genéticos. Las células que controlan la visión nocturna (bastoncillos) son más propensas a resultar afectadas; sin embargo, en algunos casos, las células del cono retiniano son las que reciben el mayor daño. El principal signo de la enfermedad es la presencia de depósitos oscuros en la retina. (Medline Plus, 2005)
- **Maculopatía:** Enfermedad que destruye la agudeza de la vista central. Afecta la mácula, que es la parte del ojo que permite ver los detalles con claridad, provoca la muerte de las células de la mácula. (Medline Plus, 2005)
- **Síndrome de Petters:** Se puede definir como una opacidad corneal central congénita asociada con un defecto posterior en la membrana de Descemet y el endotelio. Dos tipos se han definido:

- Tipo 1 es unilateral, que se caracteriza por una opacidad de la córnea central o paracentral con los filamentos de iris que surgen de la collarete del iris y adjuntar a la córnea.
- Tipo 2 es bilateral en el 60% de los casos y muestra adherencia de la lente a la córnea posterior debido a la falta de separación de la lente. Este hallazgo se asocia con cataratas. (Buenas Tareas, 2012)
- **Estallido ocular:** Traumatismo de gran intensidad, sobre todo en los producidos por objetos, puede producirse la rotura del globo ocular. En ojos con enfermedades o cicatrices previas que debiliten las paredes del globo ocular, traumatismos de intensidad moderada también pueden producir un estallido. Dentro de su rareza, son relativamente frecuentes en ojos operados de cataratas.(Sergio Fernández del Río, 2012)
- **Amaurosis congénita:** Es una enfermedad de la retina de origen genético, caracterizada por un grave déficit visual en los niños desde los primeros meses de vida. Se produce una pérdida grave tanto de bastones como de conos en toda la retina desde el nacimiento. (Medline Plus, 2005)
- **Retinopatía del prematuro:** La retinopatía del prematuro es un trastorno ocular que afecta a los bebés prematuros, también se conoce como Fibroplasia retrolental. La retinopatía del prematuro afecta los vasos sanguíneos de la retina. Ocurre semanas después del nacimiento. Una vez que se completa el desarrollo de los vasos sanguíneos, el niño ya no puede padecer este problema. Se ha sugerido que las causas de la retinopatía del prematuro son condiciones que detienen el crecimiento ordenado de los vasos sanguíneos de la retina y estimulan un crecimiento desenfrenado. La condición que se menciona más comúnmente es ser prematuro, demasiado oxígeno, infección y/o exposición excesiva a la luz. (Medline Plus, 2005)

