



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
FACULTAD DE FILOSOFIA Y EDUCACION  
DEPARTAMENTO DE EDUCACION DIFERENCIAL**

**VALORACIÓN DE LOS TRABAJADORES HACIA EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TITULO DE PEDAGOGIA EN EDUCACION  
DIFERENCIAL ESPECIALIDAD RETARDO MENTAL**

**Memoristas:**

Marisol Aravena Verdejo  
Fernanda Lastra Ponce  
Cristina Vilas Salas

**Profesor Guía:**

Sr. Eduardo Vargas Cáceres

SANTIAGO DE CHILE, JULIO DE 2015





**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
FACULTAD DE FILOSOFIA Y EDUCACION  
DEPARTAMENTO DE EDUCACION DIFERENCIAL**

**VALORACIÓN DE LOS TRABAJADORES HACIA EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.**

**PROYECTO MYS I/01/2015, APROBADO Y FINANCIADO POR DIRECCIÓN DE  
INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TITULO DE PEDAGOGIA EN EDUCACION  
DIFERENCIAL ESPECIALIDAD RETARDO MENTAL**

**Memoristas:**

Marisol Aravena Verdejo  
Fernanda Lastra Ponce  
Cristina Vilas Salas

**Profesor Guía:**

Sr. Eduardo Vargas Cáceres

SANTIAGO DE CHILE, JULIO DE 2015



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-  
CompartirIgual 4.0 Internacional.



2015, Marisol Aravena Verdejo / Fernanda Lastra Ponce / Cristina Vilas Salas

Se autoriza la reproducción total o parcial de este material, con fines académicos por cualquier medio o procedimiento, siempre que se haga referencia bibliográfica que acredite el presente trabajo y sus autores.

A Dios.

*Por haberme dado la sabiduría y la madurez necesaria para sobrellevar los momentos más difíciles de esta etapa de mi vida. Por su bondad y amor.*

A mi esposo Mario.

*Por la paciencia, el apoyo incondicional, no tan solo en la memoria sino en los 5 años de estudio, por llevarme a la calma en momentos de caos, por entender mis miedos, dudas y caprichos, por amarme.*

A mis hijos Johan y Valentín.

*Por ser mi motivación día a día, por servirme el café cuando ya mis ojos no daban más de sueño, por impulsar a superarme, y por ser mi fuerza y mi motor que me obligar a funcionar, y ser cada día mejor.*

A mi familia.

*Hermanas y hermano, cuñada, sobrinos, por darme una manito cada vez que los necesité, por esos consejos y palabras de aliento, por querernos tanto todos. Madre, por ser ejemplo de superación y enseñarme que las cosas que más se valoran son las que más cuestan. Una mención especial a mi padre, a quien siempre vi trabajando duro, enseñándome que solo eso te dará frutos, y sé que desde donde esté, debe estar muy orgulloso.*

A mi amiga.

*Feña, por aguantarme tal cual soy y quererme así, juntas hasta el final, en el llanto y en la risa, ahora podemos decir “lo logramos amiga”.*

**Marisol Aravena Verdejo.**

*Dedico esta memoria, en primer lugar a mi familia, quien siempre ha estado a mi lado apoyándome y alentándome a seguir adelante, por creer en mí y siempre estar a mi lado. Sin ustedes, nada de esto hubiese sido posible. En especial a ti mi viejita, por amarme tanto, Gracias a ti y tu amor puedo estar donde estoy; y a mi tía Miriam y tío Hugo por dejarme vivir con ustedes este largo proceso, por sus consejos y su entendimiento.*

*A mi Padre, por estar presente en todas mis locuras, apoyándome y aconsejándome sin criticar mis acciones. Por eso, gracias.*

*A mi novio Francisco y “la tía” por ser mi segunda familia. Gracias por estar siempre conmigo, sobre todo tu Fonchito, por estar a mi lado aún en mis peores momentos, por abrazarme y contenerme cuando más lo necesitaba.*

*A ti Marisol, por ser un pilar fundamental para poder terminar este largo proceso y estar siempre juntas.*

*En definitiva, a todas las personas que un día formaron parte de este proceso y que han sido un cimiento donde pude construir mi futuro camino.*

**Fernanda Lastra Ponce**

*Dedico todo el proceso de mi formación académica principalmente a Dios, que de su mano me ha sostenido, dándome la fuerza y perseverancia para seguir adelante. Igualmente lo dedico a mi madre, de profesión docente quien me mostró desde muy pequeña el hermoso camino y la noble tarea de entregar herramientas y formar seres humanos, sembrando en mí esta vocación de servicio. A mi esposo e hijos que sin duda han apoyado y se han convertido en un pilar fundamental para poder llevar a término mi carrera con todo lo que ello implica, desde lo económico hasta un sostén emocional, soportando altos y bajos, alegrías y tristezas, éxitos y fracasos. También dedico a mi tío materno, que junto con mi madre han sabido entregar el amor, cuidado y protección que tanto mis hijos como yo hemos necesitado, entregándome así la tranquilidad para poder estudiar. A mi mejor amiga Joceline Leal quien acompañó fielmente gran parte de proceso académico y quien se convirtió en parte de mi familia. Y finalmente al legendario “Tío Victor”, que hoy se ha jubilado de sus funciones, pero que en innumerables ocasiones me orientó, guió y acompañó de manera incondicional cuando lo necesité.*

**Cristina Vilas Salas**

## **Agradecimientos**

Esta memoria es el resultado de un arduo trabajo y aportes de muchas personas, por eso agradecemos a nuestro profesor guía, Sr. Eduardo Vargas, por guiarnos en este proceso que antes de llegar a sus manos tuvo altos y bajos.

Agradecemos además en general, a nuestras familias, quienes siempre estuvieron ahí para apoyarnos, ayudarnos y estar a nuestro lado incondicionalmente.

A las personas que gestionaron el contacto con la empresa Cencosud, específicamente a Paris Alto Las Condes, por abrirnos las puertas para desarrollar el estudio, a la señorita Beatriz Krebs por la buena disposición y amabilidad con nosotras.

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
1 Planteamiento Del Problema.....	4
2 Objetivos .....	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivo Especifico.....	6
3 Marco Teórico.....	7
3.1 Discapacidad en Chile.....	7
3.2 Situación Laboral de Personas con Discapacidad en Chile .....	14
3.3 Derechos de las Personas con Discapacidad.....	20
3.4 Legislación Internacional y Nacional .....	23
3.4.1 Legislación Vigente en Chile.....	23
3.5 Inclusión Social de Personas con Discapacidad .....	28
3.6 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.....	39
3.6.1 ¿Qué es la Inclusión Laboral?.....	39
3.7 Programas o Modelos de Orientación e Inserción Laboral para Personas con Discapacidad.....	42
3.7.1 Programa de Intermediación Laboral.....	43
3.7.2 Modelo de Orientación e Inclusión Laboral para Persona con Necesidades Educativas Especiales (MOIL).....	47
3.8 Impacto de la Inclusión Laboral en Chile .....	51
3.9 Definiciones Conceptuales de la Investigación .....	55
3.9.1 Estándares de Calidad .....	55
3.9.2 Creencias .....	57
3.9.3 Evaluación del Desempeño .....	58
4 Diseño Metodológico .....	61
4.1 Tipo- Nivel- Enfoque.....	61
4.2 Población de Estudio.....	61
4.3 Factores de Estudio .....	62
4.4 Instrumentos de Investigación .....	63
4.5 Recogida de Datos .....	64
4.6 Procesamiento de la Información.....	65
5 Resultados y Análisis .....	66

5.1	Resultados y Análisis Cuantitativo .....	66
5.2	Análisis Cualitativo.....	90
6	Conclusiones .....	97
	Bibliografía .....	101
	ANEXOS .....	104

## Lista de Gráficos

Gráfica 1. Prevalencia Nacional de la Discapacidad en Chile, 2004.....	8
Gráfica 2. Prevalencia Discapacidad Según Grados, Chile 2004 .....	9
Gráfica 3. Distribución del Nivel Socioeconómico en Hogares-País .....	11
Gráfica 4. Distribución del Nivel Socioeconómico en Hogares-Gran Santiago.....	11
Gráfica 5. Distribución de las empresas según rubro de actividad .....	14
Gráfica 6. Distribución por sexo de personas con discapacidad contratadas.....	16
Gráfica 7. Distribución de trabajadores según tipo de discapacidad .....	17
Gráfica 8. Distribución de personas con discapacidad según el área de trabajo.....	18
Gráfica 9. Distribución por jornada de trabajo de personas con discapacidad .....	19
Gráfica 10. Porcentaje de respuestas, ítem 1 .....	66
Gráfica 11. Porcentaje de respuestas, ítem 2 .....	68
Gráfica 12. Porcentaje de respuestas, ítem 3 .....	70
Gráfica 13. Porcentaje de respuestas, ítem 4 .....	71
Gráfica 14. Porcentaje de respuestas, ítem 5 .....	73
Gráfica 15. Porcentaje de respuestas, ítem 6 .....	74
Gráfica 16. Porcentaje de respuestas, ítem 7 .....	76
Gráfica 17. Porcentaje de respuestas, ítem 8 .....	77
Gráfica 18. Porcentaje de respuestas, ítem 9 .....	79
Gráfica 19. Porcentaje de respuestas, ítem 10 .....	80
Gráfica 20. Porcentaje de respuestas, ítem 11 .....	82
Gráfica 21. Porcentaje de respuestas, ítem 12 .....	83
Gráfica 22. Porcentaje de respuestas, ítem 13 .....	85
Gráfica 23. Porcentaje de respuestas, ítem 14 .....	86
Gráfica 24. Porcentaje de respuestas, ítem 15 .....	88
Gráfica 25. Porcentaje de respuestas, ítem 16 .....	89

## Lista de Tablas

Tabla 1. Prevalencia de Discapacidad Según Sexo. Tasa por 100 habitantes Chile 2004 .....	10
Tabla 2. Ingreso Monetario Familiar Total.....	13
Tabla 3. Antecedentes sobre discapacidad.....	14
Tabla 4. Número de trabajadores con discapacidad en las empresas.....	15
Tabla 5. Número de trabajadores con discapacidad según rubro de la empresa.....	16
Tabla 6. Normativas chilenas vigentes a la fecha en materia de Discapacidad .....	26
Tabla 7. Criterios utilizados para definir el nivel de logro en los distintos indicadores ..	34
Tabla 8. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a un reconocimiento igual al de las otras personas ante la ley (Artículo 12 de la CDPD).....	34
Tabla 9. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la libertad y seguridad (artículo 14 de la CDPD) .....	35
Tabla 10. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la protección contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes (artículo 15 de la CDPD). .....	35
Tabla 11. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a vivir en forma independiente y a ser incluidos en la comunidad (Artículo 19 de la CDPD). .....	36
Tabla 12. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la educación (artículo 24 de la CDPD).....	36
Tabla 13. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la habilitación y rehabilitación (Artículo 26 de la CDPD). .....	37
Tabla 14. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental al trabajo y empleo (artículo 27 de la CDPD) .....	37
Tabla 15. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 1 .....	66
Tabla 16. Resultados ítem 1 .....	67
Tabla 17. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 2 .....	68
Tabla 18. Resultados ítem 2.....	69
Tabla 19. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 3 .....	69
Tabla 20. Resultados ítem 3.....	70
Tabla 21. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 4.....	71

Tabla 22. Resultados ítem 4.....	72
Tabla 23. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 5.....	72
Tabla 24. Resultados ítem 5.....	73
Tabla 25. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 6.....	74
Tabla 26. Resultados ítem 6.....	75
Tabla 27. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 7.....	75
Tabla 28. Resultados ítem 7.....	76
Tabla 29. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 8.....	77
Tabla 30. Resultados ítem 8.....	78
Tabla 31. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 9.....	78
Tabla 32. Resultados ítem 9.....	79
Tabla 33. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 10.....	80
Tabla 34. Resultados ítem 10.....	81
Tabla 35. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 11.....	81
Tabla 36. Resultados ítem 11.....	82
Tabla 37. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 12.....	83
Tabla 38. Resultados ítem 12.....	84
Tabla 39. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 13.....	84
Tabla 40. Resultados ítem 13.....	85
Tabla 41. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 14.....	86
Tabla 42. Resultados ítem 14.....	87
Tabla 43. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 15.....	87
Tabla 44. Resultados ítem 15.....	88
Tabla 45. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 16.....	89
Tabla 46. Resultados ítem 16.....	90

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, conocer la valoración de los pares trabajadores hacia el desempeño laboral de personas con discapacidad Intelectual, teniendo como población de estudio a 12 trabajadores de la empresa CENCOSUD, específicamente de la tienda Paris Alto Las Condes, comuna de Las Condes. Para darle el sustento teórico, se realizó una recopilación de diferentes textos, desde papers realizados por la Sociedad de Fomento Fabril y la Organización Internacional del Trabajo, pasando además por las leyes que rigen actualmente en Chile, para Personas con Discapacidad Intelectual y distintas investigaciones que se han realizado en Chile respecto al tema. La investigación que se presenta a continuación es de carácter descriptivo y de un nivel aplicado, en donde se aplicó una encuesta, para dar respuesta al objetivo principal. Los resultados fueron bastante positivos, tanto las encuestas, que arrojaron una valoración en un nivel intermedio, es decir, que cumplen medianamente lo esperado, y en mayor cantidad, un nivel bueno, cuya definición es que cumple lo esperado; como así, las entrevistas, cuya interpretación concuerda con los datos recogidos con las indagaciones con sus pares.

**PALABRAS CLAVE:** Inclusión, valoración, desempeño laboral, inserción, capacitación.

The study aimed at researching how peers value the job performance of intellectually disabled colleagues. The object of study were 12 employees working at París Alto Las Condes store, branch belonging to the CENCOSUD holding. The theoretical framework considered different sources, including papers from the Chilean Society for Industrial Development, the International Labor Organization, documents regarding Chilean laws about people with intellectual disability and previous research on the matter. This is a descriptive and applied study, where a survey and interviews were conducted in order to answer the main objective. The results were quite positive for both surveys and interviews. The surveys show a valuation at an intermediate and a good level, while the interviews meet the previous collected data regarding their peers opinions.

**KEY WORDS:** Inclusion, assessment, job performance, insertion, training.



## Introducción

En la sociedad en que vivimos la situación laboral nos preocupa a todos; queremos acceder a un buen puesto de trabajo ya que esto supone una realización humana y una integración en la sociedad. Existen grupo de individuos que se encuentran con mayores dificultades en este acceso, entre ellos las personas con discapacidad intelectual.

Esta memoria plantea, por tanto, un tema de gran actualidad e interés, se ocupa de la temática de la inclusión o inserción laboral. La elección de este estudio responde a una preocupación de siempre y a una motivación en torno al pleno reconocimiento social de estas personas. Esto lo explican los cinco años de formación académica y las diferentes experiencias, que nos han hecho reflexionar en torno a una serie de necesidades imperantes, entre las que se encuentra la integración social plena mediante el trabajo.

El hecho de haber compartido con personas con discapacidad, desde el ámbito educativo y social, nos ha permitido enriquecer la visión global desde una realidad práctica muy específica como es la que viven las personas con discapacidad intelectual.

La presente memoria es una investigación que tiene por objetivo conocer la valoración de los pares trabajadores hacia el desempeño laboral de personas con discapacidad intelectual, inquietud que dio paso a los cuestionamientos acerca de cómo percibe el entorno laboral a estas personas más allá de las creencias que podrían tener a la base de su visión, imponiendo la mirada más bien objetiva. Los datos se obtuvieron del levantamiento de información entregada por los trabajadores de una empresa del área de comercio, dentro de los cuales se encontraban administrativos y asistentes de venta, como así también, sus respectivas jefaturas.

Las fuentes bibliográficas provienen de una exhaustiva indagación de datos referentes a la discapacidad intelectual en Chile, como así también, de las leyes y decretos que se han logrado instaurar a lo largo de los años en Chile, y cuyo objetivo es velar por la plena participación e inclusión social de estas personas. Además se trabajaron diferentes estudios sobre inclusión laboral en Chile, y programas de inserción laboral impulsados por diferentes entidades. La

bibliografía fue contrastada con la realidad actual vivida en las empresas que contratan a personas con discapacidad intelectual.

Los objetivos específicos de esta investigación tienen su foco en identificar las funciones y el grado de complejidad que desempeñan las personas con discapacidad insertadas laboralmente, con la finalidad de conocer cuáles son las áreas a las cuales son mayormente derivadas, dependiendo de sus capacidades, considerando obviamente sus intereses. Así mismo, como objetivo específico, nos enfocamos en conocer cómo valoran, tanto la empresa como los propios trabajadores los niveles de ejecución operacional de acuerdo a los estándares de desempeño estipulados por esta, este objetivo tiene por finalidad determinar en qué medida las personas con discapacidad intelectual son evaluadas con los mismos parámetros que al resto del personal.

En términos generales, nuestro interés ha sido motivado por conocer de qué forma son valoradas las personas con discapacidad intelectual que han sido insertadas laboralmente, en términos de desempeño laboral, considerando sus competencias laborales, las cuales incluyen las competencias básicas, las competencias conductuales y las competencias funcionales.

Esta investigación presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo 1 se presenta la definición del problema, que consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones.

En el capítulo 2 se plantean el objetivos tanto general como los específicos que dan curso y guían la investigación, y son el marco de referencia de lo que se pretende aportar y demostrar en la memoria.

En el capítulo 3, se abordan los aspectos teóricos que dan fundamento sostenible a nuestra investigación, en donde se expone toda la documentación, es decir toda la base teórica, clave que sirvió de apoyo para el desarrollo de esta.

En el capítulo 4, se describe la metodología utilizada para los fines estipulados de la investigación, y que dice relación con el tipo, el nivel y el enfoque utilizado, la población de estudio, los factores de estudio, los instrumentos utilizados para la recogida de datos, el plan de

actividades para la recogida de datos y por último la forma en cómo se llevará a cabo el procesamiento de la información.

En el capítulo 5, se ofrece los resultados y el análisis de estos, tanto de forma cuantitativo, en donde se presentan tablas, con sus respectivos gráficos, producto de los datos obtenidos durante la realización de esta investigación, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados. Así mismo se presenta un análisis cualitativo, en donde se triangularon de manera impersonal, los objetivos, los referentes teóricos y los factores de estudio.

Posteriormente en el capítulo 6, se exponen las conclusiones a las que se pudo llegar con base en los resultados y en los objetivos planteados.

Para finalizar con las referencias bibliográficas utilizadas tales como, libros, revistas, páginas web, investigaciones, etc., que sirvieron como sustento para esta investigación.

# 1 Planteamiento Del Problema

Hace ya algunas décadas el concepto de Discapacidad en Chile ha ido en progreso y en ascenso, marcando diferencias como reconocer a las personas que poseen discapacidad intelectual como individuos y seres con derechos y deberes sociales como lo plantea la Ley 19.284 de plena integración social. Según la ENDISC, en Chile la población es de 16 millones de habitantes aproximadamente, de la cual se desprende que el 12,9 por ciento presentan algún tipo de Discapacidad, es decir, que 1 de cada 8 personas presentan discapacidad, entendiendo esta como la dificultad o impedimento para desenvolverse de manera autovalente en actividades cotidianas.

Durante la etapa estudiantil de la persona con Discapacidad educada en establecimientos especiales o regulares con programas de integración, se pretende que los jóvenes egresen con el desarrollo de algunas competencias que permitan el desenvolvimiento en algún área de trabajo, para lo cual los prepara su último nivel de educación llamado nivel laboral. Como investigadoras hemos sido testigo de que la formación que los jóvenes reciben es carente de muchísimos elementos necesarios para la incorporación a un trabajo, partiendo por la alfabetización de estos, hasta el dominio de normas sociales. Es por esto que muchos de los jóvenes que egresan de los diferentes establecimientos (especiales o regulares) suelen salir con las escasas herramientas, que aquí les entregan, regresando a sus hogares, en donde son mantenidos en el calor de un hogar que no les exige nada, perdiendo así el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias que pueden ser trabajadas y utilizadas para lograr la independencia del individuo.

Es por ello, que basándose en la Convención de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad que se realizó en el año 2008, el Estado Chileno promulga la Ley N°20.422, en Febrero del 2010 basada en un marco universal de cultura y respeto de los derechos humanos de las personas con Discapacidad, proponiendo un enfoque mirado desde la valoración, el respeto y el promover la autonomía e independencia de estas personas. Sin duda el cambio de paradigma se va asentando poco a poco en la realidad chilena ya que va desde una mirada totalmente asistencialista, en donde la Discapacidad es aún por algunos mirada como una enfermedad, hacia un modelo social de Derechos Humanos, identificando que las causas de la

Discapacidad se encuentran en el entorno y no en el individuo, validando el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal. Dentro de este marco surge el concepto de Inclusión Laboral, el cual está muy estrechamente ligado con la promulgación de la Ley N°20.422, en donde indica que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de este, a condiciones equitativas y satisfactorias y a protección contra el desempleo, por lo que como investigadoras nos resulta muy interesante de dar a conocer, dado que muchas empresas piensan que hacen un acto noble en emplear a personas con discapacidad, obviando así sus habilidades, destrezas y competencias para desarrollar de manera eficiente y eficazmente su labor, de otro modo el objetivo empresarial tiende a mirar primeramente el beneficio de su negocio adjudicándose y beneficiándose de la exención tributaria que se otorga a aquellas empresas que emplean a personas discapacitadas. Como investigadoras queremos dar a conocer ¿cómo se lleva a cabo la incorporación de una persona con discapacidad intelectual?, ¿cuáles son sus derechos y obligaciones dentro de la empresa?, ¿se respeta la Ley de contrato de trabajo para personas con Discapacidad?, ¿La tarea que el trabajador desempeña guarda relación con las capacidades que este posee? ¿Se encuentran satisfechos con la ejecución del trabajo realizado?, Para finalmente preguntarnos **¿Cuál es la valoración que le dan los pares trabajadores al desempeño de laboral de personas con Discapacidad Intelectual?**, esto permitiría conocer como lo evalúan y lo valoran. Es por todo lo anteriormente expuesto que creemos que parte de los derechos de la personas a los que alude la Ley N° 20.422 tiene que ver con la validación social, es decir del entorno a lo menos inmediato, refiriéndonos con esto a trabajadores que ejecuten tareas similares, quienes deben trabajar en pos de que se cumplan los estándares de calidad que la tarea precisa, cumpliendo previamente con capacitaciones e instrucciones correspondientes para la ejecución del trabajo, permitiendo ver a la persona con Discapacidad como un trabajador más, al cual se le debe respetar y exigir como a cualquier persona trabajadora.

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Conocer la valoración de los pares trabajadores hacia el desempeño laboral de personas con discapacidad intelectual.

### **2.2 Objetivo Especifico**

1. Identificar las funciones y el grado de complejidad que desempeñan las personas con discapacidad intelectual insertadas laboralmente.
2. Valorar los niveles de ejecución operacional de acuerdo a estándares de desempeño.

## **3 Marco Teórico**

### **3.1 Discapacidad en Chile**

La Organización Mundial de la Salud estima que el 15% de la población mundial está compuesta por personas con discapacidad. Al proyectar esta cifra al número total de habitantes a nivel nacional, llegamos a la conclusión de que en la actualidad, la población con discapacidad que vive en Chile, alcanza los 2.5 millones de personas. El último Censo de población del Instituto Nacional de Estadística (INE) 2012 dio cifras en 2.119.316 personas (INE, 2012).

Al recurrir al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, nos encontramos con el significado que se le da a la palabra “discapacitado”, el cual lo define como: 1. Adj. Dicho de una persona: que tiene impedida o entorpecida algunas de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o físicas. (RAE, 2015)

Si nos vamos al marco legal de nuestra constitución Chilena sobre este particular, la Ley 19.284 señala como persona con discapacidad a "toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que las hubiera originado, vea obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social".

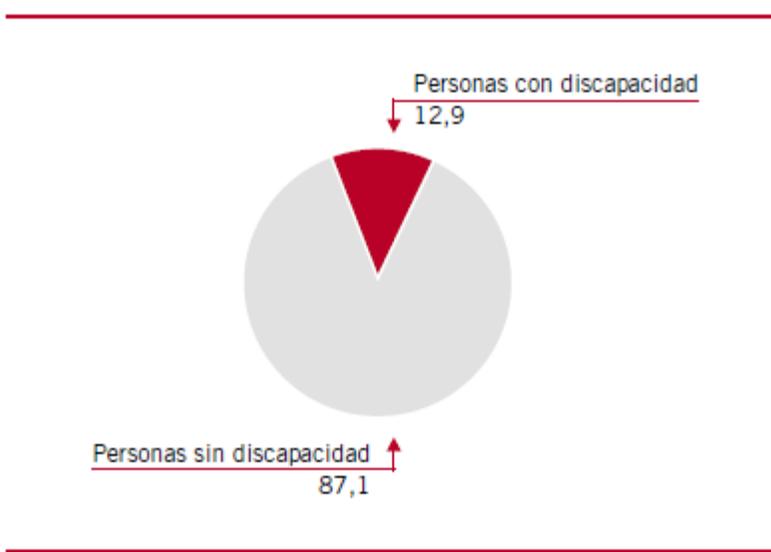
En Chile, la discapacidad en todas sus formas, sigue siendo un tema importante para las distintas organizaciones civiles del país, tema que desde ya hace más de 40 años sigue siendo tocado por los distintos mandatarios y gobiernos que rotan cada cuatro años, y sin medidas reales o soluciones tangibles que puedan ser un aporte a la sociedad y a las Personas con Discapacidad. Esto ha sido tanto así, que en relación a las estadísticas con las que cuenta Chile, solo un estudio ha sido desarrollado en el año 2004 y puesto a disposición de los ciudadanos recién en el año 2005.

El Primer Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC) en Chile tuvo como objetivo el “conocer la prevalencia de la discapacidad en sus diversos tipos y grados; y la medida en que esta condición afecta a las personas en las distintas dimensiones de su vida”.

A continuación se darán a conocer partes del reciente estudio mencionado, dando hincapié al área laboral de personas con discapacidad.

Es necesario mencionar que al año 2004, año de la publicación del mencionado informe, el 12,9% de las personas (chilenos y chilenas) vivían con discapacidad, lo cual se traducía en cifras de 2.068.072 personas. Es decir, 13 de cada 100 personas vivían con una discapacidad en el país, lo cual es posible visualizar en la Gráfica 1. *Prevalencia Nacional de la Discapacidad en Chile, 2004* del informe ENDISC.

Gráfica 1. Prevalencia Nacional de la Discapacidad en Chile, 2004

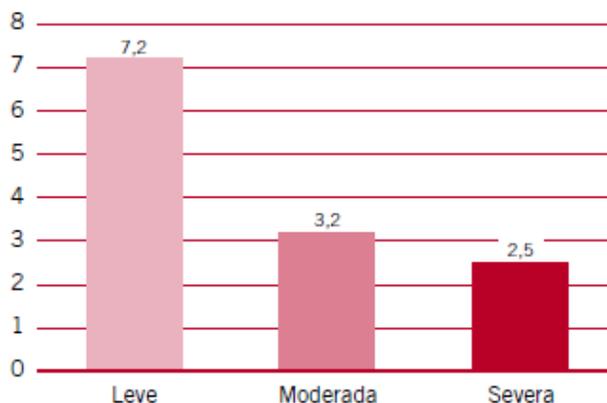


Fuente: Informe Primer Estudio Nacional de la Discapacidad, 2004

A la fecha se podía establecer que alrededor de un 7,2% de las personas presentaban una discapacidad asociada a un grado leve de esta, un 3,2% presentaba una discapacidad con un grado moderado y solo un 2,5% de la población presentaba una discapacidad severa. Es necesario mencionar que a la fecha actual, es posible que estas cifras hayan variado sustancialmente y por lo cual se tomarán solo de manera referencial para la presente investigación.

La Gráfica 2 nos muestra lo mencionado anteriormente.

Gráfica 2. Prevalencia Discapacidad Según Grados, Chile 2004



Fuente: Informe Primer Estudio Nacional de la Discapacidad, 2004

Un dato de gran relevancia y que nos entrega este informe, es el hecho de que en las grandes ciudades de Chile, se concentra la mayor cantidad de Personas con Discapacidad que en zonas rurales, de modo, que es necesario actuar favoreciendo políticas en discapacidad en el medio rural, no solo estaría justificado según este informe, sino que además sería un asunto de equidad para las personas que allí viven y que por largos años, viven en la precariedad de una rehabilitación entregada solo por el cariño y amor de sus familias, dadas muchas veces por las condiciones de vida de las personas que viven en localidades alejadas de un centro especializado de rehabilitación.

Otro dato importante y el cual es posible además que se siga repitiendo en la actualidad, es la tasa de prevalencia por sexo, según muestra la Tabla 1, la tasa de prevalencia de discapacidad en las mujeres, es de 14,9%, lo que significaría que 1 de cada 7 mujeres tiene una discapacidad intelectual, mientras que en el caso de los varones solo un 10,9% la tiene. Lo que significa que por cada 7 hombres con discapacidad hay 8 mujeres. Dada que esta diferencia entre hombres y mujeres, es significativamente grande, se pudo considerar que el país sea mucho

más incluyente con hombres que con las mujeres, dato que no es menor, dado la creciente desigualdad de género que aun convive en el Chile actual. (Cifras tomas del ENDISC).

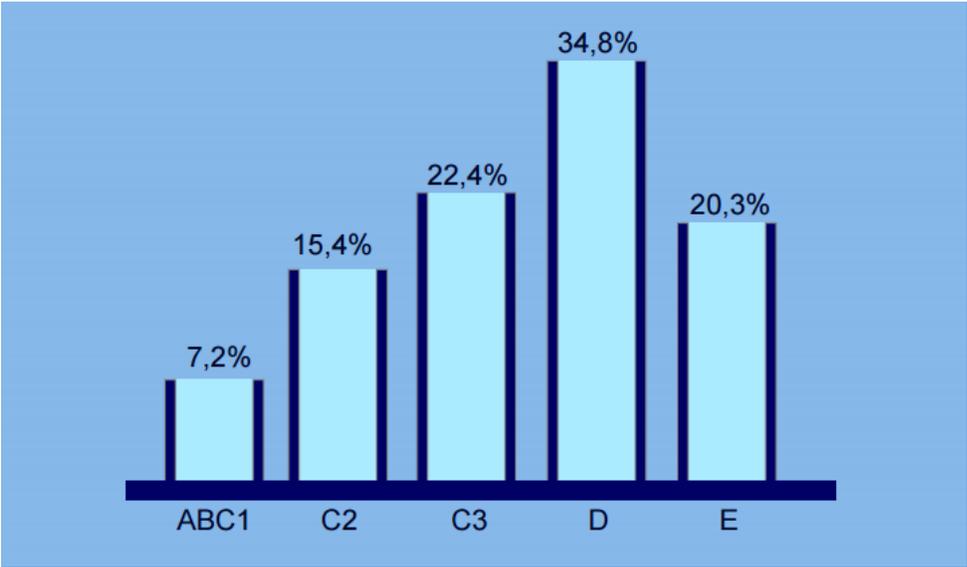
Tabla 1. Prevalencia de Discapacidad Según Sexo. Tasa por 100 habitantes Chile 2004

Sexo	PcD	Tasa x 100 (PcD)	Población Total
Hombre	863.496	10,9	7.866.343
Mujeres	1.204.576	14,9	8.072.430
<b>Total</b>	<b>2.068.072</b>	<b>12,9</b>	<b>15.998.873</b>

Fuente: Informe Primer Estudio Nacional de la Discapacidad, 2004

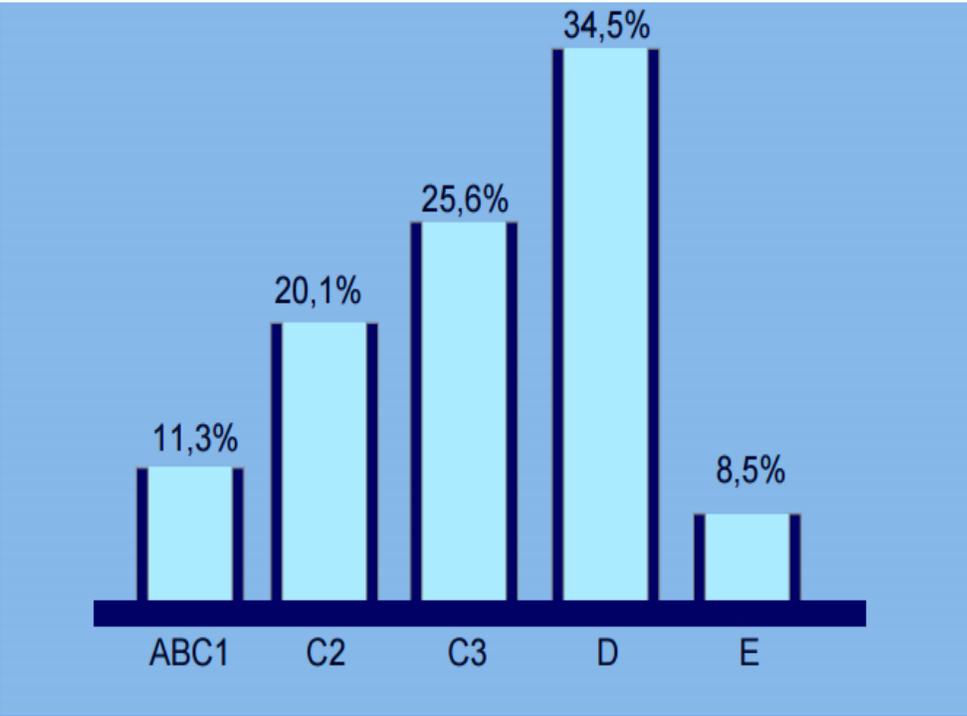
En relación a las condiciones socioeconómicas atribuibles a personas con discapacidad, hace 11 años atrás en Chile, el 39,5% de la población con discapacidad pertenecía a un estrato socioeconómico bajo, es decir, 817.158 personas. Por otra parte, más de la mitad de la población con discapacidad intelectual se encontraban en una condición socioeconómica media (1.145.836 personas) y en condiciones socioeconómicas altas se encontraban solo 5,1% de la población que correspondía a 105.078 personas, lo cual tampoco difiere en extremo con la visión del Chile actual. Ya que en este momento solo el 7,2% del total del país representa un estrato socioeconómico alto y en el Gran Santiago alcanzaría solo el 11,3% de la población total, tal como lo muestran las Gráfica 3y Gráfica 4 respectivamente.

Gráfica 3. Distribución del Nivel Socioeconómico en Hogares-País



Fuente: Encuesta ADIMARK

Gráfica 4. Distribución del Nivel Socioeconómico en Hogares-Gran Santiago



Fuente: Encuesta ADIMARK

Karl Marx y Max Weber se encuentran entre los primeros autores que fundan un conocimiento sistemático en torno a los criterios comunes a toda sociedad que definen, al interior de éstas, los sistemas de diferenciación social. Marx, elabora una definición dicotómica de las clases sociales situando su punto de origen en las relaciones sociales de producción.

Conociendo lo anterior, en Chile y muchos lugares del mundo, se han realizado encuestas para conocer el Nivel Socioeconómico por hogar (desde ahora N.S.E.), y establecer así los distintos estratos sociales que rigen las distintas sociedades alrededor del mundo.

ADIMARK, realizó un modelo de estimación en donde se llegó a la conclusión que solo dos variables permiten estimar adecuadamente el N.S.E de un hogar, estas son "el nivel de educación del jefe de hogar" y "la tenencia de un conjunto de bienes". (Mapa Socioeconómico de Chile ADIMARK. Recuperado el día 23 de Marzo de 2015 de [http://www.adimark.cl/medios/estudios/informe\\_mapa\\_socioeconomico\\_de\\_chile.pdf](http://www.adimark.cl/medios/estudios/informe_mapa_socioeconomico_de_chile.pdf)).

Estas variables se relacionan conceptualmente, con los ingresos, con el nivel cultural y con el stock de riqueza acumulado por un grupo familiar, por lo cual correspondería a un concepto tradicional de nivel socioeconómico.

Según lo anteriormente mencionado en la siguiente tabla se identifica el ingreso monetario familiar Total (mínimo, máximo y promedio) para los niveles socioeconómico ABC1, C2, C3, D y E.

Tabla 2. Ingreso Monetario Familiar Total

		MÍNIMO	MÁXIMO	PROMEDIO	% HOGARES	Nº HOGARES
GRAN SANTIAGO	ABC1	\$ 723.526	\$ 23.311.407	\$ 3.910.566	10,00%	173.504
	C2	\$ 297.000	\$ 5.540.562	\$ 1.333.040	20,00%	347.061
	C3	\$ 156.000	\$ 2.910.723	\$ 703.577	25,00%	433.832
	D	\$ 66.667	\$ 2.290.121	\$ 420.974	35,10%	608.765
	E	\$ 0	\$ 605.650	\$ 171.165	9,90%	172.396
RESTO PAÍS	ABC1	\$ 720.988	\$ 70.374.008	\$ 3.211.963	4,50%	142.305
	C2	\$ 291.532	\$ 6.854.134	\$ 1.261.358	14,20%	452.255
	C3	\$ 153.240	\$ 3.016.073	\$ 672.249	24,30%	777.987
	D	\$ 64.689	\$ 2.476.290	\$ 370.963	41,80%	1.334.660
	E	\$ 0	\$ 720.428	\$ 168.688	15,30%	488.906
TOTAL NACIONAL	ABC1	\$ 720.988	\$ 70.374.008	\$ 3.595.772	6,40%	315.809
	C2	\$ 291.532	\$ 6.854.134	\$ 1.292.482	16,20%	799.316
	C3	\$ 153.240	\$ 3.016.073	\$ 683.465	24,60%	1.211.819
	D	\$ 64.689	\$ 2.476.290	\$ 386.629	39,40%	1.943.425
	E	\$ 0	\$ 720.428	\$ 169.333	13,40%	661.302
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 0</b>	<b>\$ 70.374.008</b>	<b>\$ 782.753</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.931.671</b>

Fuente: Estimación de los Ingresos Familiares de los GSE a Partir de Datos de Encuesta CASEN 2011, ADIMARK 2013

## 3.2 Situación Laboral de Personas con Discapacidad en Chile

Enfocándose específicamente en el tema central de esta investigación, la inclusión laboral de las PcD, los antecedentes obtenidos al respecto, provienen de diferentes fuentes, siendo la más actual emanada el año 2009.

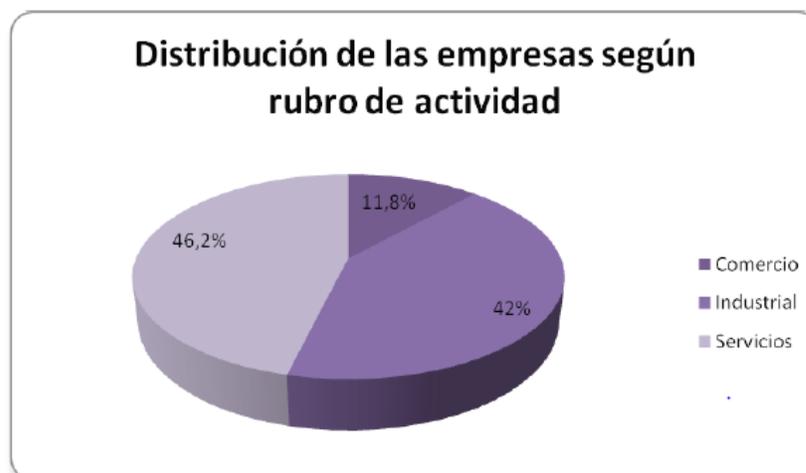
Tabla 3. Antecedentes sobre discapacidad

Antecedentes	Censo 2002	Endisc 2004	Casen 2006	Casen 2009
Personas con discapacidad que trabajan	15,2 % n = 50.825	29,2 % n = 569.745	31,5 % n = 352.758	24,1 % n = 284.303

Fuente: Elaboración ENDISC a partir de datos extraídos en INE, SENADIS y CASEN.

En el año 2009 la SOFOFA (Sociedad de Fomento Fabril) en conjunto con la OIT (Organización Internacional del Trabajo) realizaron un estudio con un tamaño muestral de 150 empresas divididas entre grandes empresas, medianas y pequeñas, de las cuales todas contaban con personas con discapacidades entre sus trabajadores. Este grupo de empresas encuestadas pertenecían a tres rubros: Comercio, Industria y Servicios.

Gráfica 5. Distribución de las empresas según rubro de actividad



Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

Las empresas encuestadas declararon tener contratados 124.580 empleados, de los cuales, 605 son personas con discapacidad. Por lo tanto, sólo un 0,5% del total de empleados contratados en las empresas encuestadas presentan algún tipo de discapacidad.

Un 88% de las empresas, es decir, más de 3/4 de la muestra, tienen contratadas entre 1 a 5 personas con discapacidad, mientras que solo un 5% ha contratado entre 6 y 10 trabajadores con discapacidad. Un 7% de las empresas cuenta con más de 10 trabajadores con discapacidad” (SOFOFA-OIT, 2009). Esta distribución se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Número de trabajadores con discapacidad en las empresas

<b>Nº de trabajadores con discapacidad en las empresas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>1 A 5 trabajadores con discapacidad</b>	132	88%
<b>6 A 10 trabajadores con discapacidad</b>	7	4,7%
<b>Más de 10 trabajadores con discapacidad</b>	11	7,3%
<b>Total</b>	150	100%

Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

Según la siguiente tabla, al combinar el número de trabajadores con discapacidad contratados dentro de las empresas y el rubro de estas mismas, podemos observar que el área que contrata más personas con discapacidad es el área Industrial contratando mayoritariamente un 89% entre 1 y 5 trabajadores con discapacidad Intelectual.

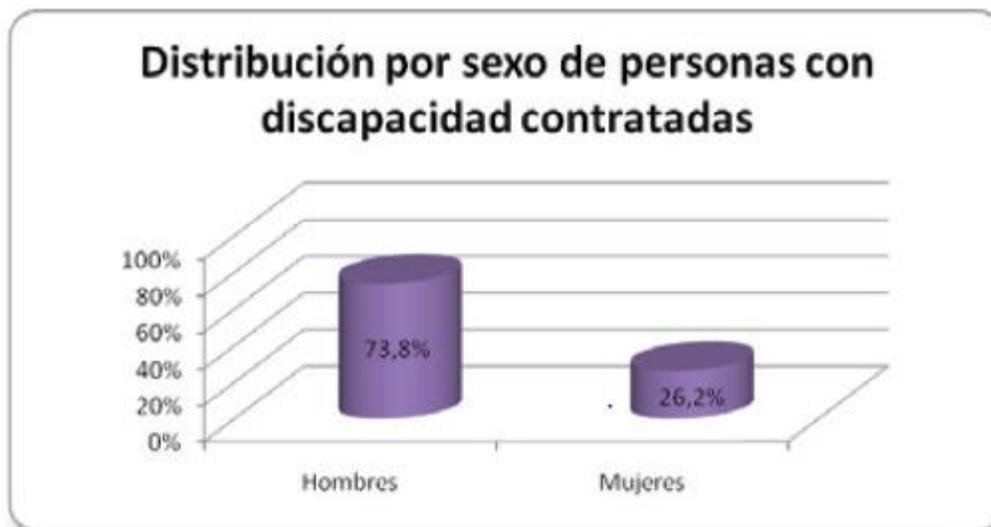
Tabla 5. Número de trabajadores con discapacidad según rubro de la empresa

nº de trabajadores con discapacidad según rubro de la empresa	1 a 5 trabajadores		6 a 10 trabajadores		más de 10 trabajadores		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
industrial	64	88,9%	5	6,9%	3	4,2%	72	100%
servicios	55	87,3%	2	3,2%	6	9,5%	63	100%
comercio	13	86,7%	0	0%	2	13,3%	15	100%
							150	100%

Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

Por otro lado, según el estudio realizado en el año 2009, de los trabajadores contratados con discapacidad dentro de estas empresas con distintos rubros se dice que el 74% de estas personas son hombres, mientras que un número significativamente menor, ya que solo un 26% de estas personas serian de sexo femenino, lo cual queda expresado en el siguiente gráfico.

Gráfica 6. Distribución por sexo de personas con discapacidad contratadas



Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

“Por otro lado, en relación al tipo de discapacidad, de las 605 personas contratadas un 40% presenta discapacidad física, un 27% discapacidad mental-intelectual y un 18% discapacidad auditiva. En una menor proporción, un 7% de quienes trabajan en las 150 empresas presentan discapacidad visual, un 4% discapacidad visceral y un 3% discapacidad múltiple. Sólo un 1% de las personas que presentan discapacidad psíquica-psiquiátrica se encuentra contratada (ver Gráfica 7)”. (SOFOFA-OIT, 2009).

Gráfica 7. Distribución de trabajadores según tipo de discapacidad



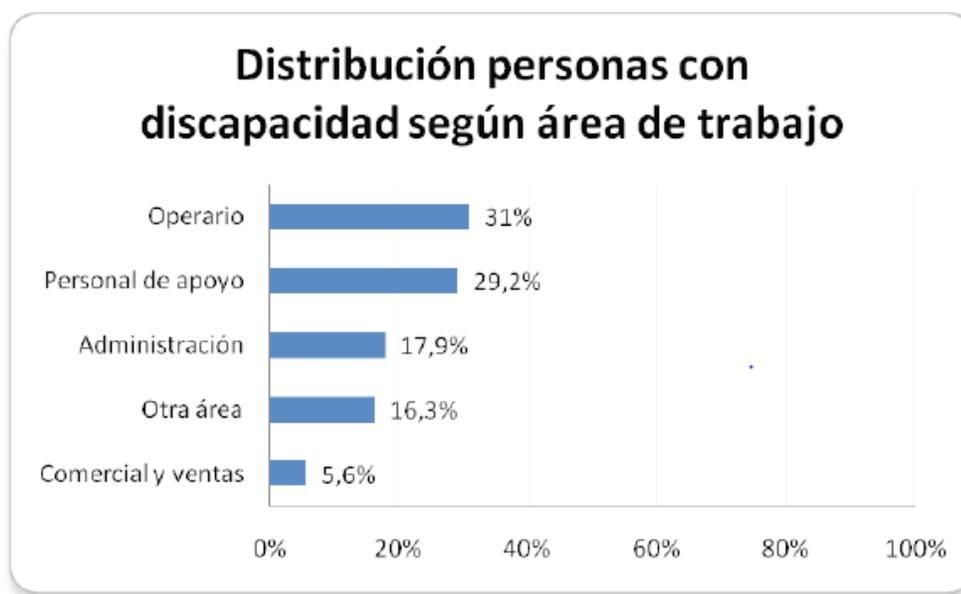
Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

Según el gráfico anterior, que muestra la distribución de trabajadores según tipo de discapacidad, un 40% de las personas presentan una discapacidad física. En segundo lugar estarían las personas que viven con una discapacidad mental o intelectual con un 26% siguiendo las personas que padecen una discapacidad auditiva con un 18%.

Como muestra el estudio realizado por la SOFOFA y la OIT, los cargos que ocupan las personas con discapacidad, ya sean cualquiera de las mencionadas anteriormente, y en las empresas encuestadas por este estudio, ocupan un nivel jerárquico menor, ya que casi en la totalidad de la población encuestada, realiza trabajos de como empleado u obrero y solo un porcentaje menor tiene un cargo superior o de gerente.

Según el estudio anteriormente mencionado: “Vinculado al dato anterior, el área de trabajo que predomina en el empleo de personas con discapacidad es el trabajo como operario (31%), que incluye actividades como tareas manuales, pintor, obrero y maquinista. En segunda instancia, predominan actividades de trabajo como personal de apoyo (29%), es decir, personal de aseo, de mantención y guardias. En una proporción menor, las personas con discapacidad realizan trabajos administrativos (secretario, junior, estafeta, recepcionista) o de otra área (producción, profesionales, entre otros). Solo un 5,6% realiza trabajos en el área comercial y ventas. (SOFOFA-OIT, 2009).

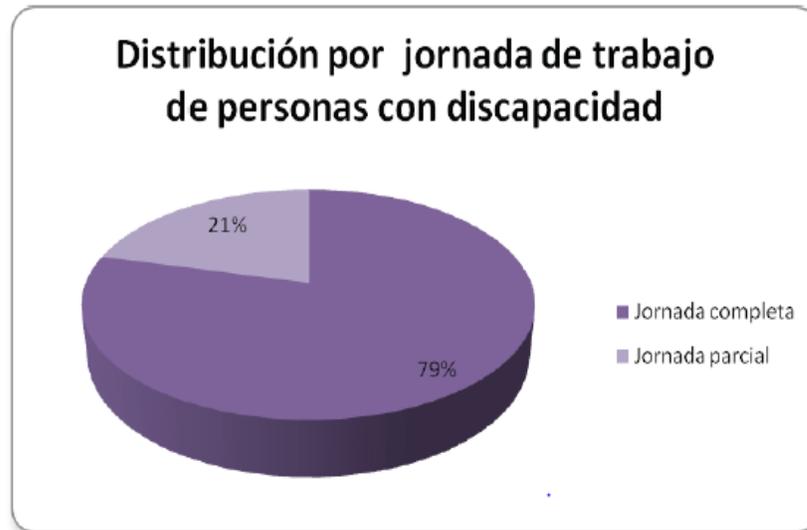
Gráfica 8. Distribución de personas con discapacidad según el área de trabajo



Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

Por último, dentro del estudio de la SOFOFA y la OIT, se menciona las jornadas de trabajo de las personas con discapacidad, en donde según este estudio, predominaría un horario de jornada normal o completa, la cual alcanzaría un 79% en las empresas encuestadas del estudio anteriormente mencionado, mientras que solo un 21% trabaja en jornada parcial. Lo cual se expresa en el siguiente gráfico tomado del mismo estudio.

Gráfica 9. Distribución por jornada de trabajo de personas con discapacidad



Fuente: Elaboración de datos, encuesta Discapacidad Sofofa-OIT 2012

El estudio trabajado en el apartado superior de la actual investigación, ayudará a comprender mejor la situación actual por la que pasan hoy las personas que conviven diariamente con una discapacidad, y que se encuentran incluidas dentro del ámbito laboral, además de generar conocimiento a través de la presente investigación.

### 3.3 Derechos de las Personas con Discapacidad

Las personas con discapacidad son etiquetadas, estigmatizadas, marcadas de por vida por el solo hecho de ser diferentes y colocadas en una posición de inferioridad.

Esto ha generado, actitudes de rechazo, lástima, angustia e incomodidad, también conductas de sobreprotección familiar, lo que conduce a tratarlos como personas incapaces de valerse por sí mismas, potenciarse y desarrollarse.

La persona con discapacidad, siendo en teoría una persona con los mismos derechos que las demás, se ve impedido de ejercerlos por las conductas de discriminación que la sociedad les manifiesta, haciéndoles sentirse como "ciudadanos de segunda clase".

La Proclamación de los Derechos Humanos en el año 1948 nos dice que estos haberes son universales, políticos, civiles, económicos, sociales y culturales, y que pertenecen a todos los seres humanos, incluyendo a las personas con distintas capacidades. Las personas discapacitadas deben gozar de sus derechos humanos u libertades fundamentales en términos iguales con otros en la sociedad, sin discriminación de ningún tipo.

En el año 2006 y bajo el mandato de la Presidenta de Chile, la Sra. Michelle Bachelet Jeria, se proclama la primera Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad entrando en rigor el 3 de mayo de 2008, participando en su totalidad todos los países del globo, como lo muestra la siguiente imagen.



La mencionada Convención se desarrolló en pro de los derechos de las personas con capacidades diferentes, pensando en la discriminación sufrida en diferentes ámbitos de su vida, ya sea en lo social, en la salud, trabajo o educación. Los 650 millones de personas con discapacidad –alrededor del 10% de la población mundial- carecen de las oportunidades que

tienen la población en general, enfrentándose a un cúmulo de obstáculos físicos y sociales. Es por esto que las Naciones Unidas desarrollaron esta reunión hace ya casi una década.

En su Artículo primero, en relación al propósito, la convención expone lo siguiente: “El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. (Promulga la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Recuperado el día 26 de Marzo de 2015 de <http://bcn.cl/1m7xa> )

La promulgación de esta convención incluye además en sus decretos de, salud, educación, no discriminación, respeto en el hogar y la familia, movilidad, derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, derecho al trabajo, entre otras.

En relación al trabajo y empleo de las personas con discapacidad en su Artículo N° 27 la convención nos dice que lo siguiente:

“1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de la legislación”.

A continuación los apartados más pertinentes para la presente investigación:

- a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables;
- b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos;
- c) Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua;
- d) Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias;
- e) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas;

“2. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas, en igualdad de condiciones con las demás, contra el trabajo forzoso u obligatorio”. (Promulga la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Recuperado el día 26 de Marzo de 2015 de <http://bcn.cl/1m7xa> )

Los artículos mencionados anteriormente son los referentes más importantes para la presente investigación. Es necesario mencionar que se han seleccionado de esta forma, para ser verificados luego en terreno.

## 3.4 Legislación Internacional y Nacional

### 3.4.1 Legislación Vigente en Chile.

Los chilenos tienen hoy en día un gran sueño: ser una nación desarrollada que ofrezca a cada uno de sus habitantes una vida digna. Querer que el progreso y el bienestar social, llegue a todos y cada uno de los habitantes de nuestro largo y estrecho país.

En Chile, así como en muchos otros países del globo, se vive en un Estado de Derecho en donde la vida social está sujeta a procedimientos regulados por ley. Es así como el fundamento y fin del Estado de Derecho es el reconocimiento, respeto y garantía de los derechos humanos, lo cual es la base material y esencial de legitimidad de este. En el Estado de Derecho prevalece el Gobierno de las leyes sobre el arbitrio de los hombres, al tiempo que se reconocen y garantizan las libertades de todos los ciudadanos.

Con lo anteriormente dicho y explicitado, se puede incluir con base a las Personas con Discapacidad, ya que ellas también deben ser reconocidas y protegidas por el Gobierno de transición que sea elegido democráticamente.

Es por ello que en la presente investigación se dan a conocer los Artículos más importantes de las leyes que protegen y amparan a las Personas con Discapacidad, las cuales además son las que rigen esta investigación en curso.

Es así como la Constitución Política de la República de Chile consagra en su artículo 1 la igualdad de las personas en dignidad y derechos, y en su artículo 19 numerales 2° y 3° asegura a todas las personas la igualdad ante la ley, de forma que *“ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias”*, a la vez que reconoce *“la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos”* (Constitución Política de Chile, Artículo 19, numerales 2° y 3°. Recuperado el 24 de Marzo de 2015 de, <http://bcn.cl/1lzdy> )

En este sentido, la normativa constitucional pone el acento en el bien común, la igualdad y no discriminación respecto de todas las personas que habitan en Chile, incluyendo a las personas con discapacidad, por lo que se podría decir que el Estado de Chile se encontraría a

disposición de la persona humana, y su finalidad sería promover el bien común de todos aquellos que habitan el país, ya sean ciudadanos, inmigrantes y en relación al asunto que atinge, las personas con discapacidad.

Luego de la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo en 2008, Chile promulgó en 2010 la Ley N°20.422, la cual establece normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad. Esta ley señala que *“su objeto es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discriminación”*. (Ley N°20.422, recuperado el día 26 de Marzo de 2015 de, <http://bcn.cl/1n1ly> )

En el párrafo anterior de la Ley 20.422, se establece y se explicita claramente el derecho a toda persona con discapacidad de gozar en igualdad de oportunidades, lo cual significa además disfrutar de un trabajo remunerado haciendo valer sus competencias y habilidades frente a una actividad laboral, y a no ser discriminadas por su condición. Así lo establece el Título I, Párrafo I, Artículo 7° de la presente Ley, el cual especifica que se entiende por igualdad de oportunidades, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, etc.

Es por lo anterior que en el Párrafo 3° sobre capacitación e inserción laboral, en su Artículo 43, dice que el Estado promoverá y aplicará medidas de acción para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de las personas con discapacidad, lo cual se entenderá, a no ser discriminado por padecer o tener una condición de discapacidad, si el sujeto tuviese las habilidades competentes para realizar la función que en cualquier empresa se le designará.

Según todo lo anterior que se ha podido entender hasta el momento sobre la reciente Ley de Inclusión Social, es necesario detenerse a pensar y preguntarse, ¿Qué es lo que se cumple realmente de esta ley? ¿El Gobierno realmente está fomentando una real inclusión en los ambientes laborales donde estas personas se desenvuelven? Es necesario además mencionar, que esta ley no hace ninguna alusión a la remuneración que las personas con discapacidad

deberían optar, por las actividades que realicen en cualquier trabajo reconocido por su empleador.

- En relación con los objetivos de la Política Nacional para la Inclusión social de las personas con discapacidad, esta tiene como objetivo *“contribuir a la generación de una cultura de respeto y resguardo de los derechos de las personas con discapacidad física, sensorial, mental y multidéficit, promoviendo su participación efectiva, en la vida cívica, educacional, económica, social y cultural, dentro de un marco que garantice a los principios de igualdad de oportunidades, corresponsabilidad, respeto a la diversidad, autonomía, diálogo social, y territorialidad, que permitan su plena inclusión social”*. (SENADIS, 2013).

Entre sus objetivos específicos encontramos: La salud, la promoción de la autonomía personal, educación, atención temprana, investigación, trabajo, entre otras.

En lo relacionado al trabajo se cita textual:

- Propender al acceso de la población con discapacidad, en edad de trabajar al mercado laboral, en condiciones de inclusión y equidad, a partir de programas de formación para el trabajo y apoyo a la permanencia en el trabajo, incentivos a la contratación, apoyo de emprendimientos productivos y la certificación de la inclusión laboral en espacios públicos y privados. (SENADIS, 2013).

En relación a la normativa vigente hoy en Chile, sobre personas con discapacidad, se encuentran un sin fin de leyes y decretos, los cuales se mostrarán a continuación en una tabla extraída del texto Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.

Tabla 6. Normativas chilenas vigentes a la fecha en materia de Discapacidad

FECHA	NORMA	CONTENIDO
1994: 14 de enero	Ley N° 19284	Establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad
1994: 02 de julio	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones Decreto N° 141	Modifica el reglamento sobre transporte remunerado de pasajeros, con el objeto de asegurar asientos de fácil acceso a personas con discapacidad en la locomoción colectiva
1994: 09 de julio	Decreto N° 227 de Ministerio de Educación	Establece edad de permanencia de alumnos discapacitados en el sistema educacional
1994: 23 de noviembre	Decreto N° 1137 Ministerio de Justicia	Aprueba el reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad
1995: 07 de marzo	Decreto N° 2505 del Ministerio de Salud	Aprueba el reglamento para la evaluación y calificación de la discapacidad
1995: 12 de junio	Ministerio de Vivienda Decreto N° 41	Modifica normas sobre postulación a la vivienda por parte de personas con discapacidad
1995: 20 de junio	Ministerio de Vivienda Decreto N° 40	Modifica la Ordenanza General de Urbanismos y Construcciones, en el sentido de incorporar normas sobre acceso de discapacitados a vías y edificios públicos
1996: 23 de enero	Decreto N° 2542 del Ministerio de Salud	Aprueba el reglamento sobre reconocimiento de entidades calificadoras de discapacidad
1998: 11 de febrero	Decreto N° 1 del Ministerio de Educación	Ley N° 19284, el sistema escolar nacional, en su conjunto, deberá brindar alternativas educacionales a educandos que presenten necesidades educativas especiales
1999: 03 de marzo	Decreto N° 1907 del Ministerio de Relaciones Exteriores	Acuerdo N° 159 de readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, de la Organización Internacional del Trabajo, OIT de 1983

FECHA	NORMA	CONTENIDO
2001: 22 de junio	Ley N° 19735	Modifica la Ley N° 18600, estableciendo nuevas normas sobre discapacitados mentales
2002: 20 de junio	Decreto N° 99 de 2002 del Ministerio de Relaciones Exteriores	Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
2003: 03 de octubre	Ley N° 19904	Modifica los artículos 1447 del Código Civil y 4 de la Ley de Matrimonio Civil, respecto de las causales de incapacidad que afectan a los sordomudos que no pueden darse a entender por escrito y a aquellos que de palabra o por escrito no pudieren expresar su voluntad claramente
2003: 09 de octubre	Ley N° 19900	Modifica la Ley N° 18290 de Tránsito, sobre estacionamientos para discapacitados
2004: 16 de marzo	Decreto N° 259 del Ministerio de Vivienda y urbanismo	Modifica la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, incorporando diversas obligaciones a favor de personas con discapacidad
2005: 09 de abril	Decreto N° 29	Fija forma de pago de la subvención general básica especial diferencial a los alumnos integrados en cursos de enseñanza media Ministerio de Educación
2007: 09 de enero	Ley N° 20146	Establece reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad
2007: 08 de junio	Ley N° 20183	Reconocimiento el derecho a la asistencia en el acto de votar a personas con discapacidad
2007	Ley 20.201	Modifica el DFL2 y otros cuerpos normativos.
2008: 17 de marzo	Ley N° 20.255	Establece Reforma Previsional
2008: 17 de septiembre	Decreto N° 201 de 2008 del Ministerio de Relaciones Exteriores	Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo

FECHA	NORMA	CONTENIDO
2009: 14 de mayo	Decreto N° 170 Ministerio de Educación	Fija Normas para determinar los alumnos con Necesidades Educativas Especiales que serán beneficiarios de las subvenciones para Educación Especial.
2010: 10 de febrero	Ley N° 20422	Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad
2010: 8 de noviembre	Decreto Supremo 142, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Planificación (hoy Desarrollo Social)	Relativo al Transporte de Público de Pasajeros accesible para personas con discapacidad
2011: 10 de marzo	Decreto N° 32 de MIDEPLAN, (hoy Desarrollo Social)	“Aprueba Reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva”.
2010: 23 de diciembre	Decreto N° 945 del Ministerio de Justicia, de de 2010	Registro Nacional Discapacidad
2011: 8 de noviembre	Decreto Supremo: 141, de fecha de 2010, de MIDEPLAN (hoy Desarrollo Social)	Consejo Consultivo de la Discapacidad
2011: 21 de octubre	Decreto N° 1253 de 2010 del Ministerio Hacienda	Beneficios Arancelarios de la Ley N° 20.422
2012: 5 de enero	Decreto 332, Ministerio de Educación	Determina edades mínimas para el ingreso a la educación especial o diferencial, modalidad de educación de adultos y de adecuaciones de aceleración curricular.

Fuente: Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, SENADIS 2013

Es necesario recalcar que la implementación de más leyes y decretos, no garantiza en absoluto la plena integración social de personas con discapacidad, por lo cual, es necesario, crear más organismos que fiscalicen el ejercicio pleno de estas leyes, las cuales deben ser respetadas en su totalidad, ya sea por funcionarios del Estado o Empresas Privadas que entreguen algún tipo de beneficio a las personas con capacidades diferentes, como por ejemplo incluirlas dentro de sus líneas de producción, como empleados distinguidos por sus capacidades y no por sus deficiencias.

### **3.5 Inclusión Social de Personas con Discapacidad**

Hace varias décadas se habla de la Inclusión Social de las personas con discapacidad, como una aspiración de igualdad, y como un derecho de todo ser humano a ser reconocido como miembro natural de la sociedad de la que forma parte. Desde los años cincuenta y sesenta, el desarrollo de los principios de integración y normalización, dio lugar a diversas propuestas de apertura social a todas las personas, sin distinción de capacidades o dificultades.

Sin embargo, la concreción de las propuestas de inclusión está lejos de hacerse realidad. Por un lado las sociedades discriminan a algunos de sus integrantes, que presentan dificultades en el desarrollo o ejercicio de capacidades intelectuales, motrices, psíquicas y/o sensoriales.

Una parte importante de la población mundial presenta discapacidades, y la situación en general no muestra diferencias sustanciales: las personas con discapacidad siguen siendo discriminadas, siguen teniendo menos oportunidades de acceso a determinados bienes sociales como la salud, educación, trabajo, sumándole a eso ciertos bienes que son propios del tipo de discapacidad: eliminación de barreras arquitectónicas, impresiones en sistema braille, transmisiones en lengua de señas, etc.

Por otro lado, se propone la visión de la diferencia, partiendo por reconocer que todos son seres diferentes y que ningún ser humano tiene todas las capacidades, ni todas las posibilidades de desarrollo que le permitirían una realización plena. Se admiten las diferencias como constituidas de lo humano y por lo tanto, se tiende a generar condiciones para que cada uno logre su máximo desarrollo.

Se han elaborado propuestas pedagógicas, proyectos educativos, se ponen en marcha planes de integración laboral, se fijan políticas de apoyo económico, se hacen accesibles ciertos soportes técnicos, se eliminan barreras arquitectónicas. Hay mayor aceptación social de las personas “diferentes”, se las ve en las calles, en lugares de recreación y esparcimiento, hay experiencias de integración escolar y laboral, hay leyes que establecen formas de lograr la igualdad de derechos y oportunidades. Pero la inclusión social no es hoy, aún una realidad.

Como se plantea en el texto “Seminario Internacional: Inclusión Social, discapacidad y Políticas Públicas” (UNICEF, 2005), los conceptos y las prácticas en el ámbito de la discapacidad han ido evolucionando, generando a lo largo de los años una historia de exclusión, que dio paso a acciones poco favorables para esta población, esto condujo a: Políticas de protección, establecimiento de instituciones separadas de la vida comunitaria; provisión de servicios predominantemente médicos, que daban énfasis al diagnóstico, clasificación y rotulación de los individuos; actitudes de caridad, asistencialismo, y protección. Todo lo anterior generó mucho revuelo, puesto que segregaban y obstruían el desarrollo personal de las personas con discapacidad.

Lo anterior, forjó movilizaciones a nivel mundial, produciendo cambios que tuvieron gran impacto, como los movimientos pro derechos civiles en Estados Unidos, de anti-institucionalización en Italia y de normalización, expuesto inicialmente en Suecia, (UNICEF, 2005).

Los defensores de la Normalización e Integración, criticaron fuertemente este enfoque. Si recurrimos específicamente a lo que plantea el Principio de Normalización, cuya definición fue retocada en varias oportunidades, la última, profundizada por W. Wolfensberger en 1975, dando una formulación más didáctica: *"Normalización es la utilización de medios culturalmente normativos (familiares, técnicas valoradas, instrumentos, métodos, etc.), para permitir que las condiciones de vida de una persona (ingresos, vivienda, servicios de salud, etc.) sean al menos tan buenas como las de un ciudadano medio, y mejorar o apoyar en la mayor medida posible su conducta (habilidades, competencias, etc.), apariencia (vestido, aseo, etc.), experiencias (adaptación, sentimientos, etc.), estatus y reputación (etiquetas, actitudes, etc.)"*. (“VISIÓN Y MODELOS CONCEPTUALES DE LA DISCAPACIDAD” Carlos Egea García y Alicia Sarabia Sánchez, recuperado el 17 de Marzo del 2015, [http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia\\_modelos.pdf](http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_modelos.pdf)), podemos inferir que esta teoría de normalización enfatizaba el derecho de las personas con discapacidad a vivir con su familia y en su entorno natural, y de ser preparados y apoyados para responder a los desafíos que podrían enfrentar en sus comunidades.

Así, este movimiento fue avanzando hacia un modelo integrado del desarrollo de las personas con discapacidad, poniendo énfasis en la modificación de políticas y legislación, que

promovieran la eliminación de barreras físicas e institucionales que permitieran la participación activa de estos en la vida comunitaria. (UNICEF, 2005).

A nivel internacional, el primer paso se dio en el evento del Año Internacional de los Impedidos (1981), con el lema “Plena participación e igualdad”, dando un cambio al tema de la discapacidad. Posterior a esto, las Naciones Unidas dan paso al Decenio de las Naciones Unidas para los impedidos (1983 – 1992), elaborando el Programa de Acción Mundial para los impedidos, generando efectos secundarios como la elaboración de las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993.

Paralelamente, la Convención sobre Derechos del Niño, establece en el Artículo 23 que:

“Los Estados Partes reconocen que el niño mental o físicamente impedido deberá disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a bastarse a sí mismo y faciliten la participación activa del niño en la comunidad. (...)En atención a las necesidades especiales del niño impedido, la asistencia que se preste conforme al párrafo 2 del presente artículo será gratuita siempre que sea posible, habida cuenta de la situación económica de los padres o de las otras personas que cuiden del niño, y estará destinada a asegurar que el niño impedido tenga un acceso efectivo a la educación, la capacitación, los servicios sanitarios, los servicios de rehabilitación, la preparación para el empleo y las oportunidades de esparcimiento y reciba tales servicios con el objeto de que el niño logre la integración social y el desarrollo individual, incluido su desarrollo cultural y espiritual, en la máxima medida posible” (Unicef, 1989, p. 18).

Lo anterior, da cuenta de los cambios que se fueron forjando a lo largo de los años, respecto de la discapacidad, dando voz a los más implicados en este tema, las personas con discapacidad, dotándolos de fuerza para exigir sus derechos, y ser parte de las decisiones que la sociedad tomara respecto a ellos.

Pero sin duda el acontecimiento más importante a nivel internacional, que tuvo la mayor repercusión en el pensamiento y práctica en relación a las personas con discapacidad, fue la Declaración de Salamanca y el Marco de Acción para las Necesidades Educativas Especiales de UNESCO, dando un paso fundamental en el tema de la inclusión.

El mayor impulso de la Declaración de Salamanca, ha sido hacia la educación, planteando en el Artículo 2: “las escuelas ordinarias con esta orientación integradora representan el medio más eficaz para combatir las actitudes discriminatorias, crear comunidades de acogida, construir una sociedad integradora y lograr la educación para todos; además, proporcionan una educación efectiva a la mayoría de los niños y mejoran la eficiencia y, en definitiva, la relación costo-eficacia de todo el sistema educativo” (UNESCO, 1994, p. 8).

Como se planteó en el Seminario Internacional sobre Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas, en la actualidad, se sigue trabajando en pro de los derechos y la inclusión social de las personas con discapacidad, esto a través de la creación del borrador de la “Convención Internacional Amplia e Integral para Promover y Proteger los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad”, realizada en México el año 2002, conteniendo variedad de temas, destacando el Derecho a la salud y rehabilitación, Derecho a la educación, y Derecho al trabajo. (UNICEF, 2005).

Sin embargo, a pesar de todo lo anterior, las estrategias y programas actuales, están muy lejos de responder a todas las necesidades de los niños y jóvenes vulnerables a la marginalización y/o exclusión. Si no se logra entender la Inclusión como un tema de política cultural, no se podrá avanzar hacia el siguiente paso, lograr una real y verdadera inclusión.

En términos generales, se persigue avanzar partiendo por un cambio hacia un nuevo léxico, en donde se plantea que:

“La inclusión es un proceso, una interminable búsqueda de la comprensión y respuesta a la diversidad en la sociedad.

La inclusión concierne a la identificación y reducción de barreras, barreras que ponen obstáculos a la participación.

La inclusión es aprender a vivir, aprender y trabajar juntos; es compartir las oportunidades y los bienes sociales disponibles.

La inclusión no es una estrategia para ayudar a las personas para que calcen dentro de sistemas y estructuras existentes; es transformar esos sistemas y estructuras para que sean mejores para todos.

La inclusión no es centrarse en un individuo o un grupo pequeño de niños y adultos para quienes hay que desarrollar enfoques diferentes de enseñanza y trabajo o proveer asistentes de apoyo”. (Unicef, 2005, p. 18).

En lo que respecta al ámbito nacional, aún se mantienen barreras y retrasos significativos en la conducta de quienes estamos llamados a lograr el gran objetivo de la Inclusión Social de las personas con discapacidad en todas las etapas de su vida, en su desarrollo personal y su vida en sociedad.

Específicamente en el área de discapacidad mental, se ha observado las diversas situaciones y contextos en que las personas son frecuentemente estigmatizadas, discriminadas y marginadas de la sociedad chilena, marcadas por el desempleo y la falta de recursos económicos, menores oportunidades de educación, desiguales condiciones para el ejercicio de derechos ciudadanos, aislamiento social e incluso situaciones de vida en la calle, malos tratos y encierros en instituciones formales o informales.

Pero por otro lado, también hay casos en donde se ha podido contar con los apoyos necesarios y las oportunidades adecuadas, lo que les ha permitido desarrollarse en plenitud, alcanzando un alto nivel de autonomía. Ambas caras de la moneda permite visualizar que aún existen barreras sociales y mecanismos de exclusión que contribuyen en gran medida a producir la discapacidad mental, pero también podemos inferir que hay una tarea pendiente en la construcción de una sociedad inclusiva, con justicia social e igualdad de oportunidades para todos.

En la búsqueda de esta sociedad inclusiva, Chile ha logrado significativos avances en los últimos 24 años, respecto de servicios y programas en pro de una inclusión social y del respeto de los derechos de estas personas. Algunos de ellos son proyectos concursables para proyectos de inclusión social y el programa de intermediación laboral del Servicio Nacional de Discapacidad instaurado en el año 2002, el sistema de protección social y la pensión básica solidaria de discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social, los programas de integración escolar del Ministerio de Educación y los planes nacionales de salud mental. Así también como la promulgación de legislación que involucran derechos para las Personas con Discapacidad Mental, tales como la Ley N° 20.422, que establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades

e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y la ratificación de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Mental, 2014).

Sin embargo, aún existen brechas y desafíos para el Estado, específicamente en lo que respecta al respeto, protección y cumplimiento de los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de Naciones Unidas. Es por lo anterior, que el Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Mental, desarrolló en el año 2014, un diagnóstico de la situación actual en Chile, respecto de estas políticas y legislaciones desarrolladas, el cual arroja el nivel de cumplimiento de estas, comparando los parámetros que define la CDPD con las leyes y normativas vigentes en nuestro país.

Para efectos de esta investigación, se presentan las siguientes tablas, extraídas del texto “Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Mental: Diagnóstico de la Situación en Chile, Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Mental (2014)”, en donde se muestra los menores niveles de cumplimiento respecto de los derechos y de las principales disposiciones que dispone la CDPD para Chile.

La Tabla N° 7 permite brindar una mejor comprensión acerca de los niveles de logro, establecida por el Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, con los criterios tanto cuantitativos como cualitativos para esta medición. Posteriormente, se presentan aquellos Derechos que han logrado un menor logro en su cumplimiento.

Tabla 7. Criterios utilizados para definir el nivel de logro en los distintos indicadores

Nivel de logro	Criterios para indicadores cuantitativos	Criterios para indicadores cualitativos
Ausente	0%	No se ha observado ningún indicio que apunte al cumplimiento del estándar
Bajo	1 a 30 %	Existen algunas disposiciones o medidas que apuntan a cumplir con el estándar, pero estas son muy insuficientes y/o benefician a un porcentaje reducido de las personas con discapacidad mental
Mediano	31 a 70 %	Existen varias disposiciones o medidas que apuntan a cumplir con el estándar, pero faltan varias otras para un logro total y/o benefician a alrededor de la mitad de las personas con discapacidad mental
Alto	71 a 99 %	Existen muchas disposiciones o medidas que apuntan a cumplir con el estándar, pero faltan unas pocas para un logro total y/o no benefician a todas las personas con discapacidad mental
Total	100 %	Existen todas las disposiciones o medidas que apuntan a cumplir con el estándar y se benefician todas las personas con discapacidad mental

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 8. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a un reconocimiento igual al de las otras personas ante la ley (Artículo 12 de la CDPD)

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
6) Reconocimiento del derecho a la capacidad jurídica de las PcDM	Ausente
7) Existencia de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica	Ausente
8) Derecho de las PcDM a ser propietarias y controlar sus asuntos económicos	Ausente
9) 100 % de los dispositivos de SM ambulatorios entregan información a los usuarios sobre sus derechos	Mediano
10) En el 100 % de los dispositivos de SM ambulatorios los usuarios participan en las decisiones sobre su tratamiento	Bajo
11) En el 100% de los dispositivos de SM ambulatorios los usuarios puede acceder a la información de sus fichas clínicas	Bajo
12) Derecho legal de la PcDM a leer la información de su ficha clínica	Bajo

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 9. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la libertad y seguridad (artículo 14 de la CDPD)

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
13) Derecho de la PcDM a dar consentimiento para hospitalización y tratamiento con mecanismos de resguardo	Mediano
14) Hospitalizaciones involuntarias autorizadas por organismo autónomo de salud o judicial	Ausente
15) Existencia de una autoridad independiente para supervisar hospitalizaciones involuntarias	Bajo
16) Existencia de mecanismos legales de apelación para hospitalizaciones involuntarias	Ausente
17) % de admisiones involuntarias en hospitales generales y psiquiátricos similar a la de países desarrollados	Mediano

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 10. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la protección contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes (artículo 15 de la CDPD).

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
18) 100% de los servicios de psiquiatría con inspecciones externas regulares para protección de DDHH	Bajo
19) 100% de los hogares protegidos con inspecciones externas regulares para protección de DDHH	Bajo
20) 100% de las residencias protegidas con inspecciones externas regulares para protección de DDHH	Bajo
21) 0% de los usuarios con contención física y/o aislamiento en hospitales generales y psiquiátricos	Bajo
22) Derecho exclusivo de la persona con discapacidad mental a dar consentimiento para procedimientos irreversibles (esterilización y psicocirugía)	Ausente

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 11. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a vivir en forma independiente y a ser incluidos en la comunidad (Artículo 19 de la CDPD).

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
23) No deberían haber personas en los servicios de larga estadía de los hospitales psiquiátricos (cierres de estos servicios)	Mediano
24) Evitar la institucionalización de personas con discapacidad intelectual y usar en cambio rehabilitación basada en la comunidad	Bajo
25) 100 % de cumplimiento de los estándares para el funcionamiento del modelo comunitario en las redes de dispositivos de salud mental ambulatorios	Mediano
26) 48 plazas de hogares y residencias protegidas por cada 100.000 adultos beneficiarios de FONASA	Mediano

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 12. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la educación (artículo 24 de la CDPD).

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
27) Incorporación de profesionales de salud mental en escuelas	Mediano en municipales y bajo en particulares
28) Acceso de personas con discapacidad a educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita	Bajo
29) Utilización excepcional de la expulsión de estudiantes con trastornos conductuales en escuelas	Mediano en municipales y bajo en particulares

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 13. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental a la habilitación y rehabilitación (Artículo 26 de la CDPD).

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
42) 100% de personas con esquizofrenia que están en control tienen un plan individual integral de tratamiento	Bajo
43) En el 100 % de los dispositivos de salud mental los usuarios participan en la elaboración y evaluación de sus planes de tratamiento	Mediano
44) 40,000 beneficiarios de FONASA por cada centro con programa de rehabilitación	Bajo
45) En el 100 % de los dispositivos de salud mental se apoya a los usuarios en el desarrollo de carreras laborales y en el acceso a empleo remunerado	Bajo
46) 100% de las personas con primer episodio de esquizofrenia reciben entrenamiento en habilidades sociales	Bajo
47) 100% de las personas con primer episodio de esquizofrenia reciben intervenciones para inclusión educacional o laboral	Bajo

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Tabla 14. Nivel de logro del Derecho de las personas con discapacidad mental al trabajo y empleo (artículo 27 de la CDPD)

Estándares evaluados para personas con discapacidad mental	Nivel de Logro
48. No discriminación por discapacidad en la selección y contratación.	Ausente
49. Igualdad de remuneración entre personas con y sin discapacidad mental	Ausente
50. Porcentaje similar de empleo entre personas con y sin discapacidad mental	Bajo

Fuente: Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, 2014

Como se puede observar, la tarea de lograr una inclusión social plena y veraz para las personas con discapacidad y específicamente con discapacidad mental, sigue en pie de guerra, siendo una preocupación permanente para las organizaciones que velan por los derechos de estas personas.

El Observatorio de Derechos Humanos de las personas con discapacidad mental, plantea que según el diagnóstico hecho a la situación actual en Chile: *“La mayoría de las modificaciones de la legislación que se requieren para que Chile cumpla con su compromiso con la CDPD de garantizar en plenitud los derechos de las personas con discapacidad mental*

*podrían incluirse en una Ley de Salud Mental, tal como las que han promulgado varios países latinoamericanos. Esta ley debería reconocer explícitamente la capacidad jurídica de las personas con discapacidad mental, disponer de una serie de medidas que garanticen la inclusión social, la integración en escuelas regulares, el acceso a empleos y viviendas propias, y la participación en organizaciones sociales, así como los derechos en la atención de salud y la adecuada provisión de servicios de salud mental comunitarios*”, (Observatorio de Derechos Humanos de las personas con discapacidad mental, 2014, p. 75), podemos concluir que debe existir un cambio en la legislación y normativa vigente, promoviendo una ley que englobe y satisfaga todas las necesidades pendientes de las personas con discapacidad, pero también es importante recalcar el cambio de mirada hacia la discapacidad, las personas no son “discapacitadas” sino que “presentan una discapacidad”, es el entorno el que las discapacita. Si la sociedad es inclusiva y elimina las barreras que entorpecen el desarrollo de las personas con discapacidad, ellas podrán avanzar y desenvolverse en forma plena.

Hay un gran desafío pero también una oportunidad como país de avanzar a un Chile inclusivo y más amable, donde prime el respeto a las personas y se reconozcan los derechos de las personas con discapacidad. Es la oportunidad para lograr el ansiado cambio cultural.

## **3.6 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad**

### **3.6.1 ¿Qué es la Inclusión Laboral?**

“Cualquier intento de vida autónoma pasa por el desarrollo de un trabajo que proporcione los medios económicos para la subsistencia de uno mismo y de su familia. Trabajar es, además, uno de los derechos fundamentales que recoge la Constitución”, definición que otorga la Organización Internacional del Trabajo, (recuperado el 07 de Abril del 2015 de [http://www.redpapaz.org/inclusion/index.php?option=com\\_content&view=article&id=116&Itemid=120](http://www.redpapaz.org/inclusion/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=120)).

Según la OIT, este concepto considera el acceso a trabajos productivos y adecuadamente remunerados; socialmente protegidos, con resguardo a los derechos fundamentales en el trabajo, sin discriminación alguna, e incorpora el diálogo social como método fundamental para la formulación de consensos.

Se tiende a pensar que las personas con discapacidad no pueden trabajar, lo cual es una idea errónea y mal fundada: la mayoría de las personas con discapacidad desean trabajar, y si se les brinda la oportunidad pueden trabajar y lo hacen, cumpliendo con los estándares esperables para el consumidor.

Según el texto Discapacidad en Chile, se cita: “El Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo establece que “...deberá respetarse la igualdad de oportunidades y de trato para trabajadoras inválidas y trabajadores inválidos. Las medidas positivas especiales encaminadas a lograr la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre los trabajadores inválidos y los demás trabajadores no deberán considerarse discriminatorias respecto de estos últimos”. (Discapacidad en Chile, 2006).

Para nadie es un misterio que la posibilidad de entrar al mercado laboral, para cualquier persona, significa una meta cumplida, siendo esta persona estudiante, analfabeto, universitario, etc. Podemos pensar entonces, que para las personas con Discapacidad, en cualquiera de sus

características, ya sean físicas o mentales, significa también poder vencer un obstáculo que como sociedad hemos impuesto a estas personas, muchas de ellas iguales en capacidades.

La brecha que hemos forjado en cuanto a lo relacionado al ámbito laboral, para estas personas, sin lugar a dudas es un desafío pendiente para nuestra generación y para las generaciones venideras. Cambiar el paradigma asistencialista (que aunque queramos vendar los ojos a la sociedad) aún existe y sigue latente, en un paradigma centrado en las capacidades y habilidades de las personas con discapacidad, es un desafío lograr crear nuevos puestos de trabajo para personas con capacidades diferentes, lo cual es un reto para el Gobierno actual y los que vendrán, ya que son ellos quienes deben velar por el bienestar de sus ciudadanos en todas sus formas, haciendo énfasis en los ámbitos de salud, educación y empleos; lograr además que las empresas privadas incluyan personas con discapacidad entre sus trabajadores, ya que serán un apoyo y un beneficio para su empresa.

Porque acceder a un puesto de trabajo significa mucho más que la posibilidad de generar recursos para el grupo familiar: permite establecer redes sociales, favorece la participación y, sobre todo, entrega a las personas con discapacidad una razón para vivir, para levantarse cada mañana y dormir satisfecho al caer la noche.

De este modo, el trabajo juega un rol central en la inclusión social de las personas con discapacidad, entendido éste no sólo como un medio de subsistencia, sino también como uno de los mecanismos de desarrollo de la personalidad e identidad, personal y colectiva.

Según el texto Discapacidad en Chile el trabajo para una persona con Discapacidad ofrece una serie de beneficios personales, estos son:

- El trabajo proporciona ingresos a las personas con discapacidades para satisfacer sus necesidades básicas.
- El trabajo proporciona los medios para cubrir los costos adicionales que derivan del hecho de tener una discapacidad.
- Las personas con discapacidades tienen oportunidades limitadas de conocer a otras personas. El trabajo les proporciona esas oportunidades.
- Las personas con discapacidad piensan que tener un empleo disminuye la frustración y la soledad. No tener un empleo refuerza el aislamiento social.

- El trabajo, especialmente el empleo remunerado, proporciona a las personas con discapacidad la oportunidad de mostrar que pueden contribuir al desarrollo del grupo familiar y de su comunidad. (Discapacidad en Chile, 2006)

La pasividad económica en que se encuentran las personas con discapacidad desempleadas, sugiere un gasto en términos económicos para la sociedad en general, ya que como es sabido, las personas con Discapacidad que no trabajan remuneradamente, pasan a ser responsabilidad económica de subsistencia del Estado, el cual debe asignarle una pensión de invalidez que será designada según el tipo y grado de discapacidad que presente. Por lo cual, asignarle un trabajo a una persona que presente capacidades diferentes constituirá una oportunidad para la sociedad.

Sin lugar a dudas, en este ámbito quedan muchos desafíos aun que deben ir siendo satisfechos, ya que es necesario que los distintos entes que trabajan con Personas con Discapacidad incluyendo además al Estado, regulen a las empresas para lograr una mayor inclusión de estas personas, logrando así acabar además con la discriminación que aún viven muchos de estos ciudadanos.

En Chile las Personas con Discapacidad Intelectual tienen la opción de formarse para acceder al mundo del trabajo en el nivel laboral del Sistema de Educación Especial que se encuentra en: Proyectos de Integración Educativa (PIE), en Liceos, Escuelas Especiales y Centros de Capacitación Laboral Especial. Sin embargo, los resultados indican que no sobrepasan el 1% de los jóvenes que logran efectivamente insertarse laboralmente, en condiciones similares a un trabajador cualquiera (Vidal, Cornejo, Arroyo, 2013).

### **3.7 Programas o Modelos de Orientación e Inserción Laboral para Personas con Discapacidad.**

En los últimos años, las organizaciones que trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad han realizado un gran esfuerzo por proponer nuevos modelos, nuevas ideas basadas en las posibilidades, en las habilidades de los individuos y en su participación en el entorno social que les es propio. Ésta ha sido una apuesta por un cambio de perspectiva basada en la confianza, en las potencialidades y capacidades de las personas, y en la provisión de los apoyos necesarios, durante el tiempo que sea necesario, para lograr la integración en el medio comunitario.

El objetivo de conseguir el mayor nivel de autonomía y vida independiente de las personas con discapacidad intelectual, hace vital que la obtención de un empleo sea un paso importante en su vida. Que este paso se produzca en las condiciones más cercanas a la plena integración (una empresa de la comunidad, un trabajo en iguales condiciones al del resto de trabajadores, un nivel de apoyo externo lo más limitado posible), hace que se apunte a ese estilo deseable de autonomía para una mayor calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

Desde esta perspectiva, es que se han implementado en el país Programas o Modelos, enfocados a lograr la tarea pendiente que tiene la sociedad con las PcD, contribuir a que ejerzan en igualdad de condiciones que el resto de la población su derecho al trabajo.

### **3.7.1 Programa de Intermediación Laboral**

Un ejemplo de ello es el Programa de Intermediación Laboral del Senadis, que funciona desde el año 2002, cuyo objetivo es “Facilitar el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. Entregando servicios en el campo de la Intermediación Laboral entre el trabajador/a con discapacidad y el empleo, es decir, acercar la demanda laboral de las personas con discapacidad a la oferta de empresas del sector privado y público” (SENADIS, p. 1, 2002).

Este Programa actúa en dos ejes: las personas con discapacidad y la empresa, y lleva a cabo todo un proceso de gestión, dentro del cual se van cumpliendo etapas con la PcD, como: Evaluación y entrevista de ingreso, selección de postulantes para cargos solicitados, aprestos laborales, análisis de puestos de trabajo, colocación laboral, gestión en capacitación, contacto, evaluación y capacitación en empresas (visitas), seguimientos laborales.

La gestión desarrollada con la empresa está específicamente enfocado al trabajo de información y sensibilización con los empresarios, siendo esta una labor relevante y permanente, en el cual el soporte y asesoría entregada al empleador por los equipos técnicos, es un incentivo que favorece la colocación de las personas con discapacidad en un puesto de trabajo en igualdad de condiciones.

Los números que arrojó este programa los tres primeros años, fueron bastante alentadores, 938 personas colocadas, el 58% de estas fueron colocados en el área de servicios, 22% en el área de producción y el 20% al sector comercio.

Se destaca dentro de estas estadísticas, el énfasis que se pone en aumentar las tasas de empleo de las personas con discapacidad mental, que en ese momento no sobrepasaba el 9%. (UNICEF, 2005)

No se puede dejar de consignar que uno de los factores que influyen y dificultan la colocación de PcD, es el tema de la pensión asistencial, debido a que el postular a algún puesto laboral, lo excluye automáticamente de este beneficio, independiente del tiempo que dure este trabajo.

Es importante destacar que la inserción socio laboral es clave para luchar contra la discriminación y para superar círculos viciosos de la pobreza, con la que a menudo se vincula la discapacidad intelectual. Por lo tanto, es relevante el desarrollo de estos modelos de formación e inserción laboral, y que responda a las demandas de los puestos de trabajo de una empresa o simplemente a las necesidades del mercado.

Desde este modelo se han trabajado los siguientes enfoques: Empleo con Apoyo (EcA) y Talleres Protegidos, que se definen a continuación:

### ***3.7.1.1 Empleo con Apoyo (EcA)***

El desempleo a nivel nacional de PcD, corresponde a un 70,8% (FONADIS, 2004), lo cual provoca un gran cuestionamiento acerca de los procesos formativos que se entregan proyectados a una inclusión laboral real; Ortiz y Vidal (2010), señalan que *“entre las causas que explican el problema de la no inserción laboral de PcD Intelectual en el país, destaca una: formación inadecuada para la inserción laboral en escuelas y centros de educación especial”* (p. 57).

Según Vidal y Cornejo (2012), “la educación formal, en el contexto de la Educación Especial, no evidencia una real inserción laboral; en respuesta a esta problemática de nivel mundial, países como Estados Unidos, Canadá, la Comunidad Europea, Argentina y recientemente Brasil en el 2010, han implantado una estrategia de inserción laboral que desde la investigación cuenta con evidencia que promisoriamente ha entregado resultados satisfactorios” (p. 117). Esta estrategia es denominada Empleo con Apoyo (EcA), y tiene sus comienzos en los Estados Unidos y Canadá en los años 70 y 80, y que es entendida como “el empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, a lo largo de su vida laboral, y en condiciones de empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa”, Urries y Verdugo (2003) (recuperado el 11 de abril del 2015 de

<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1247&context=gladnetcollec>t).

En Europa esta modalidad se instauró en el año 1993, con la formación de la Organización de la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE), y se enmarcó en 5 fases, según lo dan a conocer Vidal y Cornejo (2012)

- 1.- Compromiso con el cliente.
- 2.- Perfil Profesional del sujeto
- 3.- Búsqueda de empleo satisfactorio para él/ella.
- 4.- Compromiso con el empresario
- 5.- Apoyo dentro y fuera del entorno laboral.

Vidal y Cornejo (2012), plantean de manera enfática que para que este modelo, que en el resto del mundo nos lleva mucho años de ventaja; sea un modelo eficaz, se hace inminente un cambio en la normativa vigente, a nivel de educación, salud, previsión social y trabajo, que permita brindar el apoyo y la orientación necesaria a los jóvenes con discapacidad, conjuntamente con la familia, para lograr así la transición a la vida laboral, favoreciendo su autonomía.

### ***3.7.1.2 Talleres Protegidos***

La definición Talleres Protegidos, según el Fondo Nacional de Discapacidad (2006) (SENADIS en la actualidad), indica que un taller protegido es aquel lugar donde se desarrollan habilidades laborales pero en condiciones especiales. Las condiciones laborales se caracterizan por tener horarios de trabajo no muy extensos y la presencia constante de un instructor que supervisa constantemente las labores de las personas que tienen habilidades mínimas. Por lo general las instituciones implementan un taller protegido para aquellos jóvenes con discapacidad intelectual y psíquica moderado y severo que sólo pueden desarrollar habilidades sociales: vestirse, comer solos y la participación en actividades de interacción. También realizan manualidades, pero no siempre cumplen con todo el proceso de producción.

Para aquellos jóvenes con discapacidad intelectual leve que logran dominar el proceso de producción en su totalidad, existe el taller en tránsito. La mayoría de ellos sale a trabajar a la calle. Los horarios son similares a los de la empresa para dar oportunidades de desarrollo, graduado a su potencial, rendimiento y capacidad. Ciertamente, los talleres protegidos son una fuente común de empleo para las personas con discapacidad, principalmente debido a los obstáculos que afrontan para encontrar trabajos adecuados en el mercado laboral.

La existencia de los talleres protegidos ha creado mucha controversia por parte de los defensores de los derechos humanos de las personas con discapacidad, particularmente por las condiciones que deben soportar estas personas en los países en desarrollo. Es por esta razón, que en muchos países se está implementando la modalidad de “Centros Ocupacionales” para personas con discapacidad y que son establecimientos destinados a posibilitar el desarrollo ocupacional, personal y social de las personas con el fin de superar de los obstáculos que la discapacidad les supone a su integración social y laboral. Tienen una visión notablemente más integral del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad ya que prestan servicios ocupacionales, de rehabilitación, de desarrollo personal y social y una atención especializada.

### **3.7.2 Modelo de Orientación e Inclusión Laboral para Persona con Necesidades Educativas Especiales (MOIL)**

Este modelo fue creado por la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, y como lo describe su autor “es un modelo que pretende entender, describir y/o explicar el fenómeno de la integración al mundo laboral de las personas con Discapacidad Intelectual, además de sistematizar la masa de conocimientos información en todos los factores involucrados, dándoles estructura y organización”. (Vargas, E., 1989)

El MOIL concibe que la posibilidad de que una persona con características variadas, en este caso llevándolo al contexto del presente estudio, una persona con discapacidad intelectual, logre estar insertada e incluida dentro de algún contexto laboral en un área específica, implica necesariamente que la sociedad no rechace o niegue las distintas singularidades de cada individuo, además de crear las posibilidades para su desarrollo. Por otro lado, que cada individuo haya logrado un buen nivel de los comportamientos, aprendizajes y aptitudes necesarios acordes a su singularidad y a un trabajo. Teniendo que desarrollar para ello, análisis profesiográficos que evalúen las competencias del trabajador, en este caso de la PcD, versus las exigencias del trabajo.

Es relevante también que exista la formación de recursos humanos habilitados en un modelo que aborde las diferentes facetas del mundo del trabajo en relación a las personas llamadas “discapacitadas”. Conjuntamente que el concepto de desarrollo, además de considerar las variables de los recursos materiales, considera a los recursos humanos una condición esencial de él.

Por último se hace imprescindible considerar como parte importante los contextos de sociedad del conocimiento, pues estamos insertos en un mar de información impensable, la globalización, puesto que lo que se decide en otro lugar del mundo, influye fuertemente en las propias decisiones, por ejemplo: economía, educación, etc., y la tecno-trónica, que son todos los medios técnicos que se tiene a mano y que son impensables y que en la actualidad podrían favorecer o perjudicar a la persona con discapacidad al momento de enfrentarse a un trabajo. Es

por esto que la formación y capacitación de las PcD debe ir de la mano con los avances y progresos del mundo.

Su estructura, está constituida por una serie de componentes y de las interacciones que se generan entre ellos, cada componente desarrolla dos vertientes de reflexión y desarrollo académico. Estas dos vertientes son:

- Conceptos Fundamentales: tiene que ver con los aspectos epistemológicos y ontológicos de cada uno de los contenidos del componente que se trate.
- Pragmática: Vertiente orientada a las metodologías y técnicas, de los contenidos del componente que se trate.

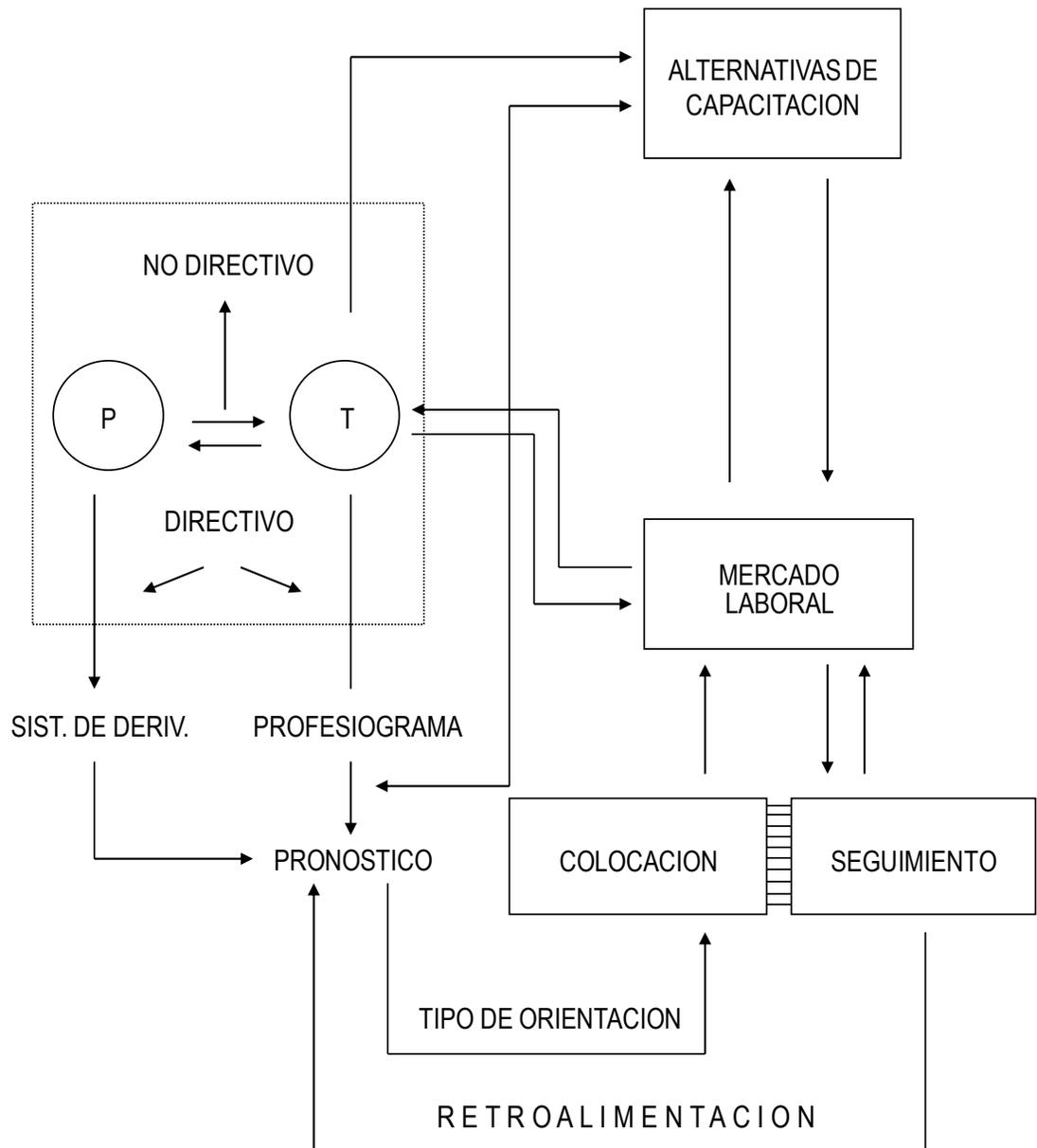
Según su autor, este modelo permite derivar sistemas organizacionales, especificar líneas de investigación, posibilitar líneas de perfeccionamiento en cualquier nivel de especificidad y en cualquier componente o temáticas de componentes, absorber el acopio de antecedentes e información tanto del país como del extranjero clasificándolo sistemáticamente.

Los componentes constitutivos del modelo tiene las propiedades de un “ordenador”, que almacena y categoriza información disciplinar en relación a la orientación e integración laboral y según el caso que se desea desarrollar, se profundizan en las metodologías pertinentes, Se entiende que cualquier acción y/o proyecto en este contexto, solo es posible, una vez finalizada la educación general, de las cuales se derivan las competencias básicas, y que se fundamentan en el perfil de ingreso de la persona, considerando sus intereses y habilidades, para llegar finalmente al perfil de Egreso que consiste en que todas sus áreas de interés y próximo desempeño laboral se encuentren mejoradas. Con todo lo mencionado al momento de estar inserto en el mundo laboral se le denomina perfil de competencias.

Los componentes que conforman el modelo son:

- Componente Persona (sujeto)
- Componente Trabajo
- Componente T. de Orientación
- Componente Alternativas de Capacitación
- Componente Mercado Laboral
- Componente Colocación y Seguimiento

## MODELO DE ORIENTACION E INTEGRACION LABORAL



PROFESOR: LUIS EDUARDO VARGAS CACERES  
U.M.C.E.

Como se puede ver a través de los antecedentes revisados en cuanto a programas o modelos de Orientación e Inserción laboral se refiere, implementados en nuestro país, aún sigue siendo muy alta la tasa de desempleo de las personas con discapacidad, alcanzando a ser un 14,4% del total de la población nacional (ENDISC, 2004), es decir casi un cuarto de ella. Lo que se podría interpretar como resultado de una serie de obstáculos, específicamente en lo que respecta al área que está siendo estudiada en esta investigación, el entorno social laboral, con la falta de interés por parte de empresas privadas a ser parte de un Proyecto Inclusivo laboral, la prevalencia de estereotipos y la creencia común que las personas con discapacidad son menos productivas. Esta interpretación se podrá dilucidar en el desarrollo de esta investigación una vez trabajados los factores de estudio.

### **3.8 Impacto de la Inclusión Laboral en Chile**

Si bien es cierto, el porcentaje de personas con discapacidad que logran insertarse en el campo laboral, es bastante bajo, en comparación con la población nacional que trabaja remuneradamente; no se puede desconocer que ese 24, 1% (OIT, SOFOFA, 2013), que han pasado a formar parte del flujo económico como empleados productivos, empresarios de éxito y clientes satisfechos, han generado en la mayoría de los casos un impacto positivo dentro de su entorno laboral, y a su vez han derribado muchos mitos construidos en el tiempo respecto de las personas con Discapacidad en este caso, intelectual.

En Chile existen muchas empresas que han asumido un compromiso institucional, y que han abierto sus puertas y modificado sus espacios para la integración de personas con discapacidad, han comprendido que su equipo humano se revitaliza y logran transmitir factores de responsabilidad, puntualidad y mayor calidad de desempeño laboral, cualidad que caracteriza a estas.

En este sentido, la organización ACCION RSE, desarrolló una Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad, y plasmó en esta, la experiencia de diferentes empresas que eligieron esta opción. Es así como se puede

evidenciar que los efectos positivos en el clima y contexto laboral, es la constante que se repite en cada una de las empresas.

Empresas como SICC, Ltda., Clínica Los Coihues, Finning S.A., McDonald's Chile Ltda., entre otras, declaran que: “Los resultados han sido positivos, han conseguido impactar positivamente en el ambiente laboral, consiguiendo que las personas perciban y valoren la compañía a la que pertenecen, lo cual genera mejores profesionales y por ende mayor productividad (**SICC, Ltda.**)”, también, “Consideran que integrar personas discapacitadas hace que el resto del personal se vuelva más sensible frente al tema de la diversidad y el respeto por las diferencias (**Clínica Los Coihues**)”, “Al comienzo la incorporación provocó cierta incomodidad que con el tiempo fue desapareciendo e incluso se transformó en un elemento positivo, es decir, contribuyó positivamente al clima laboral. El trabajar con personas con discapacidad cambia el prisma con que las personas viven el trabajo diario, los problemas comienzan a tener un peso relativo, se reducen y viven de manera positiva (**Finning S.A.**)”, y por último “La gran barrera que han debido sortear, han sido los prejuicios de los mismos empleados, quienes tienden a sobreproteger y no dar un trato de equidad a las personas discapacitadas. Los resultados han sido positivos, pues han conseguido impactar positivamente en ambiente laboral y por consiguiente el compromiso, consiguiendo que todas las personas perciban y valores los puestos de trabajo y la compañía a la que pertenecen (**McDonald's Chile Ltda.**)”. (Acción RSE, p. 27-30, 2005).

La empresa **CENCOSUD**, también ha desarrollado desde hace un año, un proyecto de inclusión laboral, de la mano de la Fundación CpueD, en el marco de su filosofía de Responsabilidad social empresarial.

CENCOSUD a través de su empresa Paris, implementa este proyecto, partiendo con las conversaciones con la Fundación durante el año 2013, con el fin de insertar a jóvenes que presentan discapacidad intelectual, específicamente con Síndrome de Down, al mundo del trabajo.

La misión de la Fundación CpueD señala: “La fundación CPUED tiene como misión potenciar a la persona con Síndrome de Down. Este desafío implica trabajar con la persona y su familia en pro de la construcción de un proyecto de vida de calidad que incorpore todas las

dimensiones de realización del individuo”. A partir de esto, la Fundación inicia su vinculación con la empresa mencionada y durante el año 2014 ejecutan su plan de trabajo y acción con los jóvenes que presentan discapacidad cognitiva (Síndrome de Down).

La gestión de Paris, para llevar a cabo el proyecto, parte con la asesoría por parte de la Fundación, y esta a su vez, realiza una inducción a sus jóvenes, que está dirigida a desarrollar habilidades que les permitan desenvolverse en un trabajo, como respetar horarios, cumplir con el reglamento de la empresa, desarrollando en ellos el sentido de responsabilidad; así mismo, otorgándole una práctica en el rubro que pudieran desempeñarse y que tienen relación con las posibles tareas a ejecutar. La Fundación, a través del terapeuta ocupacional, y la empresa se reúnen y realizan un levantamiento de cargo. Este levantamiento de cargo, consiste en evaluar la necesidad que tiene la empresa, inicialmente la Fundación propone que los jóvenes realicen tareas en el sector de servicio al cliente y control interno, dónde no tienen contacto con el cliente, sin embargo la empresa señala que el área que presenta mayor rotaciones es el área de VISUAL (asistente visual), que consiste en ordenar ropa según criterios de colores para que resulte atractivo al cliente. Junto con la evaluación y necesidad de la empresa, la fundación CpueD también analiza las capacidades y posibilidades de desempeño de los jóvenes con Síndrome de Down, en donde seleccionan a los que creen que tengan las habilidades y competencias para realizar dicho trabajo. Una vez seleccionados por la Fundación, los jóvenes se entrevistan con el gerente de Recursos Humanos, quien se encarga de entrevistarlos, dicha entrevista guarda relación con el cumplimiento del protocolo, pues la empresa y la fundación ya los han seleccionado previo a la entrevista, por lo tanto esta, tiene que ver con dos variables: la primera de ellas es el cumplimiento del protocolo, y la segunda, con darle la bienvenida al nuevo trabajador.

Antes de que se incorpore el trabajador a la empresa, ésta realiza la sensibilización a los demás trabajadores con el fin de derribar mitos respecto al Síndrome de Down y que estas personas sean vistas como uno más en el equipo de trabajo al que serán incorporados. Una vez inserto el trabajador, la Fundación realiza supervisiones periódicas en donde se les ayuda a adaptarse al cargo con el fin de resguardar su buen desempeño laboral, luego de que el trabajador o trabajadora ha sistematizado el trabajo, la supervisión va siendo más distanciada en el tiempo.

Cuando el trabajador no logra adaptarse, o no cumple con los requerimientos de la empresa, es la Fundación quien se encarga de trabajar las áreas más débiles de la o el joven trabajador con discapacidad, reinsertándolo al lugar de trabajo o evaluando un nuevo puesto. En caso de que la persona no lo logre, la Fundación se preocupa de reubicar a dicha persona en algún lugar de trabajo que cumpla con su perfil, generando la desvinculación con la empresa al igual que cualquier otro trabajador.

Los trabajadores con discapacidad cognitiva, actualmente trabajan dos veces a la semana en un horario de 10:00 a 14:00 horas y reciben sus remuneraciones a través de la fundación CpueD, permaneciendo sin contrato aún por motivos que tienen relación con la pérdida de beneficios de las isapres a las cuales ellos pertenecen como carga de sus padres. Sin embargo la posibilidad de contratación se encuentra en proceso, dado que han logrado llegar a acuerdo con las isapres en beneficio de los jóvenes y se espera prontamente la contratación que señalaría tres veces a la semana durante la misma jornada de trabajo. Este acuerdo fue tomado en conjunto con la fundación, dado que CpueD señala que los procesos de atención de los jóvenes no les permitiría prolongar la jornada, sin embargo añadir un día dentro de la semana podría colaborar tanto con los trabajadores con discapacidad cognitiva, como con la empresa que demanda su servicio.

Actualmente la fundación CpueD y la empresa de retail CENCOSUD han logrado generar una alianza que los lleva hoy en día a la creación de un manual de política de inclusión laboral que pretende capacitar a todas las empresas del consorcio que tengan intenciones de generar la contratación de personas con Discapacidad.

Desde su experiencia como empresa, ellos plantean “El gerente de recursos humanos por departamento está muy motivado, lo que también ha sido impulsado, cosa que se sepa desde los altos directivos y se vayan contagiando hacia los demás compañeros de los departamentos también. La idea de esto es que más allá de mostrarlo, lo hagamos bien, hacernos responsables de esto. Llevar todo como un tema formal, con responsabilidad, sensibilizar al equipo porque también sabemos que trae beneficios para el mismo equipo, ya sea en el clima laboral, productividad, hemos recibido muy buenos comentarios, de las personas del equipo que estaban antes, ya que para ellos son un ejemplo de vida. Entonces nos hemos beneficiado nosotros pero también ellos”. (Beatriz Krebs, Analista de Capacitación, Gerencia de Recursos Humanos).

Como se puede evidenciar, las experiencias han sido bastante enriquecedoras para cada una de las empresas citadas, lo cual reafirma que la opción de la Inserción o inclusión laboral, se conjuga en que las aptitudes laborales de las personas con discapacidad crean una enseñanza valiosa y un espíritu de equipo que deben tener en cuenta las organizaciones.

## **3.9 Definiciones Conceptuales de la Investigación**

### **3.9.1 Estándares de Calidad**

Los estándares de calidad se entienden como niveles mínimos y máximos aceptables que debe tener el resultado de una acción, un programa, un servicio o un producto. (Documento Metodología De Cálculo De Costos De Calidad y No Calidad recuperado el 12 de mayo de 2015 <http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/linea%207/3.1estandares.html>) Esto permitirá establecer parámetros que tienen directa relación con la buena elaboración y ejecución de un producto o servicio y que debe dejar conforme al consumidor o cliente, evaluando la calidad del trabajo que se ejecute.

Para el desempeño de un servicio, se habla de estándares de desempeño, los cuales deben ser acordes a las exigencias del cliente que funcionan regularmente a través de empresas o entidades que prestan servicios de distinto tipo, ya sea aseo, educación, salud u otros que son de carácter no tangibles. Para profundizar en el término debemos necesariamente mencionar o referirnos a las normas ISO 9000 Y 9001, en donde indica que los estándares de calidad son *“un conjunto de normas sobre gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.”* (Extracto de normas ISO 9000 Y 9001; recuperado el 15 de Abril del 2015). Por lo tanto en términos generales, el estándar de calidad

pretende también monitorear con el fin de entregar satisfacción y confianza al cliente para que así éste se sienta seguro, satisfecho y que lo evalúe de manera recomendable.

De la mano con los estándares de calidad se encuentran **las competencias laborales** que tienen que ver con “la capacidad de responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo”, (Documento “Competencias laborales”, Universidad Federico Santa María, recuperado el 13 de Mayo del 2015 de [www.th.usm.cl/wp-content/files\\_flutter/1253215645rrhh.pdf](http://www.th.usm.cl/wp-content/files_flutter/1253215645rrhh.pdf)), estas involucran el desenvolvimiento de conocimientos, actitudes y habilidades, dado que se indica que una persona es competente cuando moviliza recursos personales y del entorno para responder a situaciones complejas y realizar actividades que apuntan a los resultados esperados.

Los tipos de competencias se desglosan de la siguiente manera:

**Competencias básicas**: las cuales se desarrollan principalmente en educación y tienen que ver con las áreas de lenguaje y comunicación y la aplicación numérica principalmente.

**Competencias conductuales**: Son habilidades de carácter conductual que explican desempeños destacados en el mundo del trabajo y que tienen que ver con rasgos personales como por ejemplo; la proactividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación entre otros.

**Competencias funcionales**: llamadas también competencias técnicas y son aquellas que son necesarias para desempeñar las actividades que solicita la empresa y que deben cumplir con los estándares y la calidad establecida por esta.

Es necesario mencionar que los aprendizajes para el trabajo se aprenden de manera formal, (educación, y formación convencional) y no formal, siendo esta última la que se desarrolla en entornos laborales, sociales, familiares entre otros.

El estándar de competencia laboral explícita, describe, y ejemplifica el nivel de desempeño esperado en una determinada función laboral, recogiendo las mejores prácticas. Para ello se deben recoger los siguientes elementos:

- Actividades clave: tiene que ver con lo que debe hacer el trabajador, es decir acciones específicas.
- Criterios de desempeño: estos permiten ver cuán bien o no el trabajador ejecuta su tarea.
- Conductas asociadas: Tiene que ver con el comportamiento y la actitud frente al trabajo que mantiene el empleado
- Conocimientos mínimos: son aquellos conocimientos que debe poseer el trabajador para ejecutar de manera competente la actividad clave.
- Habilidades: cognitivas, psicomotrices y psicosociales relevantes para el desempeño adecuado de las actividades clave.
- 

### 3.9.2 Creencias

Según la Real Academia Española, una creencia es “Crédito que se presta a un hecho o noticia como seguros o ciertos”, (RAE, 22 Edición). Se menciona esto dado que las creencias son las que nos mueven a decir y actuar día a día conforme a lo que el sujeto piensa y percibe del mundo, asumiéndolo como real y verdadero.

Según Ortega y Gasset, las creencias en términos muy generales son “*Convicciones, no siempre conscientes, con las que contamos y que nos permiten actuar y manejarnos en el mundo.*” .” (Ortega, J., y Gasset, Ideas y creencias; en Obras Completas, Vol. V, México: Revista de Occidente. Recuperado el 13 de mayo del 2015 <http://www.discipulomisionero.com/detalle.php?id=Mjc1NQ==&PHPSESSID=gnif3cu7hjknu cgjqjtvvp45v4>). Resulta necesario tener en cuenta los cambios de paradigmas y miradas a las que se ha visto el mundo involucrado, desde la creencia de que el mundo era cuadrado hasta antes de Cristóbal Colón, en donde se pensaba fehacientemente que así era, creyendo en la palabra e investigaciones que hasta la fecha lo indicaban. No obstante esta creencia fue derrocada a través de la comprobación y experiencia vivida por Colón en donde corrobora lo que hoy conocemos, es decir que la tierra era redonda.

El ser humano por esencia busca creer en algo, el hombre actúa y vive basándose en lo que cree, ya sea una creencia colectiva o individual, dada por la experiencia propia o de un otro.

Desde muy pequeños los niños son dotados de las creencias de su cultura, de sus familias y principalmente de sus padres o tutores. Es por ello que la forma de concebir el mundo tiene relación con el qué creemos y el qué decidimos creer, y como nos movemos en relación a lo que la creencia indica.

Durante décadas se pensaba que las personas con síndrome de Down eran seres endemoniados, en donde se les amarraba a camillas y en algunos casos se les aplicaba corriente, así mismo eran expuestos a rituales y exorcismos para sacar al demonio que según creían se encontraba dentro de estas personas, eliminando por supuesto su condición de persona e invalidándolo de manera total. Actualmente esta creencia ha evolucionado, demostrando que las personas con discapacidad poseen capacidades para desenvolverse en cualquier contexto al igual que cualquier individuo. No obstante aún hay sesgos y prejuicios que la gente manifiesta al ver a personas trabajando y desenvolviéndose de manera autónoma y que a pesar de sus grandes capacidades no se les exige como debiese, dado que en el inconsciente colectivo, muchas veces se piensa que son personas incapaces de ejecutar un trabajo de calidad.

La creencia en sí, es uno de los motores principales para que este mundo se desenvuelva, ya que es la responsable de guerras ya sea religiosa o de conquista o pérdidas de territorios, o de imposiciones de prejuicios. Guía la forma de actuar de un reino, país, pueblo, grupo religioso, comunidad, hasta un grupo familiar, dando el enfoque hacia las metas que se proponen, o que rechazan si es que hay una imposición de ésta.

La creencia pasa a ser la base de decisiones y de actuar de un individuo en el pensar o en el cómo se relaciona con sus pares y entorno, determina relaciones personales ya sea comunicándose con el resto de las personas o criando a un hijo, hace que estos se agrupen según afinidades, características y experiencias en el desarrollo de sus vidas.

### **3.9.3 Evaluación del Desempeño**

La Evaluación del desempeño tiene que ver con cómo se valida la ejecución o tarea de un trabajo, entendiéndose que a la evaluación se le otorguen datos cuantificables, medibles, de

manera observable o relacionada a la producción y manejo de una tarea. La evaluación del desempeño se describe como *“procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro”*. ” (Documento recuperado el 13 de mayo de 2015, <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>).

Las ventajas que conlleva el poder realizar una o varias evaluaciones al desempeño del trabajador tienen relación con la mejora de la ejecución del trabajo a través de la retroalimentación que éste reciba, incentivar y motivar con aumentos salariales, ubicar a un trabajador en un puesto donde pueda ejecutar una tarea acorde a sus habilidades, capacidades y competencias, permite así mismo un muestreo de las necesidades de la empresa, detecta factores externos de influencia en el rendimiento, muestra errores en el diseño del puesto entre otras cosas.

La importancia de la evaluación radica en el éxito o fracaso de la empresa y/o trabajador, por lo que es necesario estar en revisión constante para detectar de manera pronta un problema o dificultad que presente el empleado, ya que perjudicaría gravemente a la empresa o empleador que requiera de los servicios de este.

Dentro de la evaluación del desempeño, estos dos actores se ven beneficiados, de manera que el trabajador conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza, conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades, tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y autocontrol. De igual manera el empleador tiene la oportunidad de evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y principalmente contar con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad. Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos, planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje. Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, definir la contribución de cada individuo, señalarlos con claridad en sus obligaciones y lo que espera de ellos. Programar las actividades de la unidad, dirigir y

controlar el trabajo y establecer las normas y procedimientos para su correcta, eficiente y eficaz ejecución.

## 4 Diseño Metodológico

### 4.1 Tipo- Nivel- Enfoque

**Tipo:** La investigación que se presenta tiene un carácter descriptivo, dado que implica observar, recoger y describir las apreciaciones o valoraciones de un grupo humano, empleados de una empresa, en relación a lo que ellos perciben del trabajo de personas con discapacidad intelectual insertadas laboralmente. Por lo tanto como ya se ha mencionado pretende únicamente observar y describir, lo cual implica que no existe ningún tipo de intervención en los sujetos.

**Nivel:** El carácter de la investigación es Aplicado, debido a que los conocimientos generados pretenden ir en ayuda tanto de las empresas que contratan a personas con discapacidad intelectual, como a las mismas personas discapacitadas que se encuentran insertas laboralmente. Siendo así mismo, una fuente de información que permita realizar mejoras en los lugares de trabajo que otorgan esta posibilidad de desenvolvimiento social.

**Enfoque:** El enfoque del estudio presentará un carácter Cuantitativo, ya que se pretenden cuantificar datos que den a conocer las diferentes apreciaciones y valoraciones de los trabajadores, en relación al desempeño y a la función que ejercen las personas con discapacidad intelectual insertas en un contexto laboral.

### 4.2 Población de Estudio

Para la investigación, se considerará a trabajadores de la empresa CENCOSUD, específicamente de la tienda por departamentos Paris Alto Las Condes, cuya población de estudio está conformada por: 9 empleados del Departamento de ventas de la sección Moda Juvenil, en donde se desempeñan 2 personas con Discapacidad Cognitiva Síndrome de Down,

y 3 empleados del departamento administrativo de contabilidad, en donde se desempeña una personas con Discapacidad Intelectual Síndrome de Down.

El promedio de años que estos empleados llevan en la empresa es de 3 años, y las funciones que desempeñan son: Administrativos contables, Control interno, asistentes de ventas, Sub jefa del Departamento Juvenil y Asistente de visual. El periodo de tiempo que han compartido el entorno laboral con las personas con discapacidad cognitiva va desde las 2 semanas a 1 año 4 meses. Las edades fluctúan entre los entre los 18 hasta los 52 años.

### 4.3 Factores de Estudio

- **Valoración del desempeño laboral de las personas con discapacidad intelectual.** En este punto se indagan las apreciaciones y evaluación que realizan los trabajadores pares respecto al desempeño laboral que ejecutan las personas con discapacidad intelectual. La finalidad de estudiar este factor es entre otras cosas conocer la visión que tiene el entorno laboral acerca del ejercicio laboral de estos empleados, insertadas laboralmente en su empresa, además de examinar el impacto que produce a nivel empresa la inserción laboral de estas.
- **Funciones y grado de complejidad que desempeñan personas con discapacidad intelectual.** Se describirán las funciones y el grado de complejidad de estas, dato que arrojará la entrevista que se le aplicará a la jefatura de la sección en donde se desempeñan las personas insertadas laboralmente. El objetivo de estudiar este factor es conocer que las áreas en donde principalmente son insertadas las PcD.
- **Estándares de desempeño de acuerdo a las exigencias de la empresa en relación a la ejecución operacional de las funciones destinadas para las PcD:** Se dejará evidencia acerca de los estándares de desempeño respecto de las exigencias estipuladas por la empresa para cada función designada para ellos, con la finalidad de relacionarlos con la ejecución operacional desarrollada en sí, dato que se deriva de la valoración de sus pares, respecto del desempeño laboral de estas. El sentido de este factor de estudio tiene que

ver con conocer, si existen estándares de desempeño paralelos a los que se exigen al resto o bien se determinan para las PcDI diferencias en cuanto a exigencia.

#### **4.4 Instrumentos de Investigación**

Para realizar la investigación y recoger información necesaria se seleccionaron instrumentos de investigación, los cuales son:

- Encuesta, que está conformada por 16 indicadores, los cuales serán evaluados con los siguientes criterios basados en niveles:

1: Inferior: no cumple

2: Regular: cumple, pero no llega a lo mínimo esperado.

3: Intermedio: cumple medianamente lo esperado.

4: Bueno: cumple lo esperado.

5: Superior: sobresale de lo esperado.

- Entrevistas, las cuales se encuentran conformadas por 12 y 13 preguntas respectivamente.

## 4.5 Recogida de Datos

### CARTA GANTT. PLAN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES EN TERRENO	ABRIL	MAYO				JUNIO			
	Semana 27 al 01	Semana 04 al 08	Semana 11 al 15	Semana 18 al 22	Semana 25 al 29	Semana 01 al 05	Semana 08 al 12	Semana 15 al 19	Semana 22 al 26
Contacto con la empresa									
Observación del trabajo ejecutado por la persona con DI									
Registro en escala de apreciación									
Contacto con los trabajadores									
Aplicación de instrumentos a los trabajadores									
Tabulación de los resultados									
Análisis de los resultados									

## 4.6 Procesamiento de la Información

**Análisis Cuantitativo:** Para este estudio se analizaron datos estadísticos, realizando cálculos mediante la utilización del software Excel, en el cual se describen 3 variables estadísticas: la Media Aritmética, la Mediana y la Moda, pero solo se usarán para este estudio, análisis y conclusiones de la Moda, puesto que las otras dos no tienen sentido matemático en el resultado.

**Análisis Cualitativo:** .A través del análisis cualitativo se realiza una triangulación de métodos en donde se abordarán los objetivos de la investigación, tanto el objetivo general como los específicos, el marco teórico y los factores de estudio.

## 5 Resultados y Análisis

### 5.1 Resultados y Análisis Cuantitativo

ITEM 1:

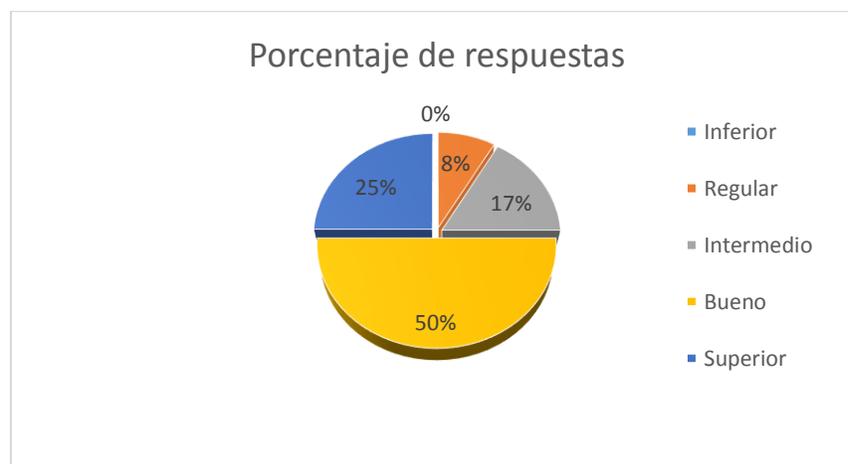
Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización, el desempeño de su compañero/a ha sido:

Tabla 15. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 1

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	2
<b>Bueno</b>	6
<b>Superior</b>	3
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 10. Porcentaje de respuestas, ítem 1



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos.

Tabulando la información, asignando un valor numérico a cada nivel de apreciación, se tiene que:

- Inferior → 1
- Regular → 2
- Intermedio → 3
- Bueno → 4
- Superior → 5

Con esto, se tienen los siguientes indicadores estadísticos:

Tabla 16. Resultados ítem 1

Media aritmética	3,916666667
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia claramente que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENO el desempeño laboral de las personas con Discapacidad Intelectual que ahí se desenvuelven, siendo el 50% de las respuestas enfocadas en esta valoración.

ITEM 2:

Dado un límite de tareas asignadas, este/a las ha cumplido en forma:

Tabla 17. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 2

RESPUESTA	CANTIDAD
Inferior	0
Regular	1
Intermedio	2
Bueno	8
Superior	1
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 11. Porcentaje de respuestas, ítem 2



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 18. Resultados ítem 2

Media aritmética	3,75
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia claramente que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENO el desempeño de las tareas designadas, por lo cual el 67% de las respuestas se inclinó por esta valoración.

**ÍTEM 3:**

El interés de su compañero, en capacitarse, desarrollarse y superarse, es de un nivel:

Tabla 19. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 3

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	5
<b>Bueno</b>	5
<b>Superior</b>	1
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 12. Porcentaje de respuestas, ítem 3



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 20. Resultados ítem 3

Media aritmética	3,5
Moda	{3,4}
Mediana	3,5

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que existe una tendencia BIMODAL y que correspondería a los valores [3,4], lo cual indicaría que las respuestas en esta pregunta están inclinadas hacia lo INTERMEDIO y BUENO, ya que habría para ambas un 42% de respuestas e indicaría que el nivel de capacitarse y seguirse desarrollando según los pares de las personas con Discapacidad Intelectual, se encontraría en estos niveles.

#### ÍTEM 4:

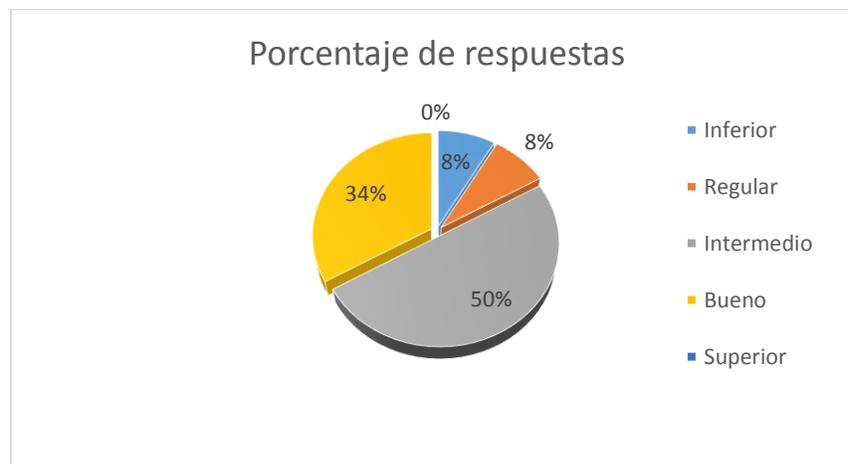
Su compañero/a suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa u organización, en un nivel:

Tabla 21. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 4

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	1
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	6
<b>Bueno</b>	4
<b>Superior</b>	0
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 13. Porcentaje de respuestas, ítem 4



#### Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 22. Resultados ítem 4

Media aritmética	3,083333333
Moda	3
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia claramente que la moda corresponde al valor 3, indicando una valoración INTERMEDIA en relación al aporte de ideas o soluciones que beneficien a la empresa u organización, siendo el 50% de las respuestas enfocadas en esta valoración.

ÍTEM 5:

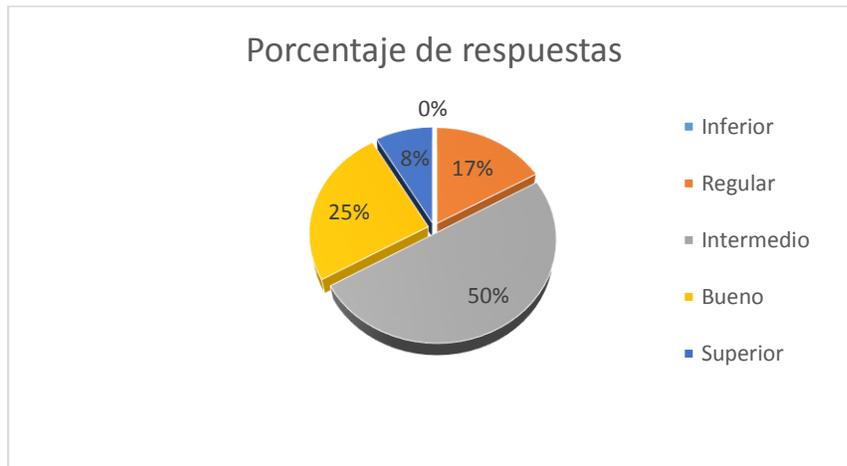
Su compañero/a suele aportar ideas o soluciones que beneficien a sus colegas, en un nivel:

Tabla 23. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 5

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	2
<b>Intermedio</b>	6
<b>Bueno</b>	3
<b>Superior</b>	1
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 14. Porcentaje de respuestas, ítem 5



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 24. Resultados ítem 5

Media aritmética	3,25
Moda	3
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia claramente que la moda corresponde al valor 3, indicando una valoración INTERMEDIA en este caso en relación al aporte de ideas o soluciones que beneficien a sus pares, siendo el 50% de las respuestas enfocadas en esta valoración.

## ÍTEM 6:

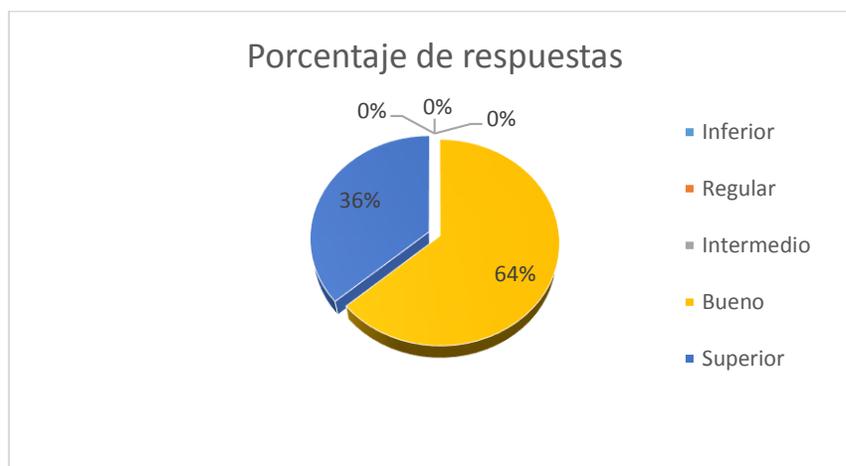
Su compañero/a respeta las reglas de la empresa:

Tabla 25. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 6

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	0
<b>Intermedio</b>	0
<b>Bueno</b>	7
<b>Superior</b>	4
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	11

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 15. Porcentaje de respuestas, ítem 6



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 26. Resultados ítem 6

Media aritmética	4,363636364
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, en relación al respeto de las reglas y normas de la empresa, siendo el 64% de las respuestas enfocadas en esta valoración.

**ÍTEM 7:**

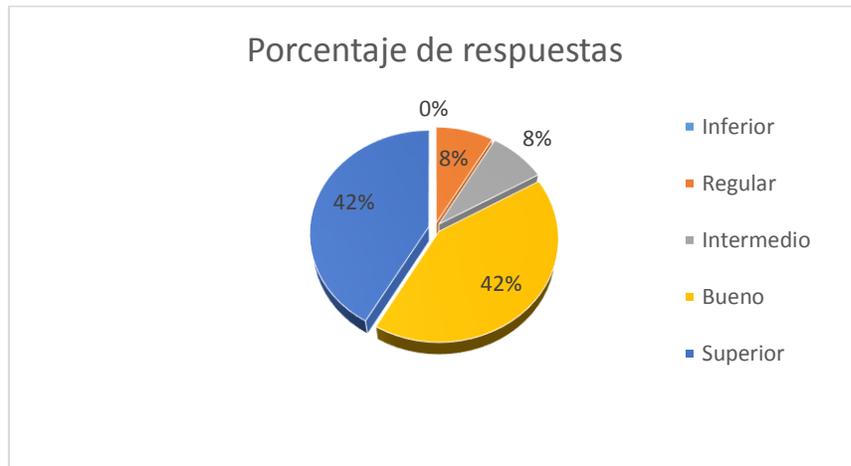
Su compañero/a mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento:

Tabla 27. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 7

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	1
<b>Bueno</b>	5
<b>Superior</b>	5
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 16. Porcentaje de respuestas, ítem 7



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 28. Resultados ítem 7

Media aritmética	4,166666667
Moda	{4,5}
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que existe una tendencia BIMODAL y que correspondería a los valores [4 y 5], lo cual indicaría que las respuestas en esta pregunta están inclinadas hacia lo BUENO y SUPERIOR, ya que habrían para ambas un 42% de respuestas.

## ÍTEM 8:

La relación laboral de este/a con sus compañeros es:

Tabla 29. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 8

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	0
<b>Intermedio</b>	0
<b>Bueno</b>	6
<b>Superior</b>	6
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 17. Porcentaje de respuestas, ítem 8



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 30. Resultados ítem 8

Media aritmética	4,5
Moda	{4,5}
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Dentro de este ítem se observa al igual que en la pregunta anterior, que existe una tendencia BIMODAL con los valores [4,5] lo que correspondería a una relación laboral BUENA y SUPERIOR, lo que concerniría a un 50% y 50% respectivamente.

ÍTEM 9:

La comprensión que su compañero/a logra de las labores y tareas asignadas es:

Tabla 31. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 9

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	0
<b>Intermedio</b>	4
<b>Bueno</b>	7
<b>Superior</b>	1
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 18. Porcentaje de respuestas, ítem 9



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 32. Resultados ítem 9

Media aritmética	3,75
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, lo cual correspondería a un 58% de las respuestas. Sin embargo existe un 34% de las personas que indican que la comprensión de las tareas las realiza en un valor intermedio.

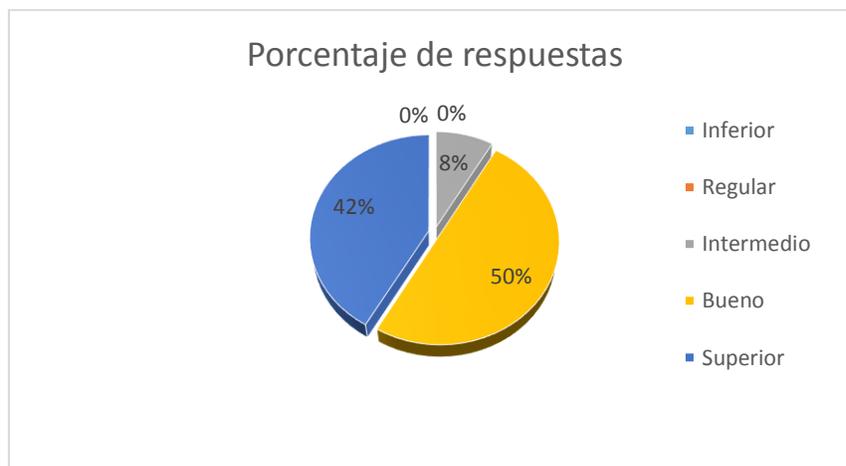
ÍTEM 10:

La conducta de su compañero/a afecta el ambiente laboral en una forma positiva:

Tabla 33. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 10

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	0
<b>Intermedio</b>	1
<b>Bueno</b>	6
<b>Superior</b>	5
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo  
Gráfica 19. Porcentaje de respuestas, ítem 10



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 34. Resultados ítem 10

Media aritmética	4,333333333
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, lo cual correspondería a un 50% de las respuestas y lo que indicaría que la conducta de las personas con discapacidad Intelectual insertadas laboralmente, tienen un efecto positivo en sus pares.

ÍTEM 11:

Su compañero/a contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus colegas a un nivel:

Tabla 35. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 11

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	3
<b>Bueno</b>	8
<b>Superior</b>	0
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 20. Porcentaje de respuestas, ítem 11



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 36. Resultados ítem 11

Media aritmética	3,583333333
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, lo cual correspondería a un 67% de las respuestas y lo que indicaría que el compañero con Discapacidad Intelectual contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus colegas, según estos mismos. Sin embargo existe un 8% que indicaría que ayuda regularmente a lo descrito anteriormente.

### ÍTEM 12:

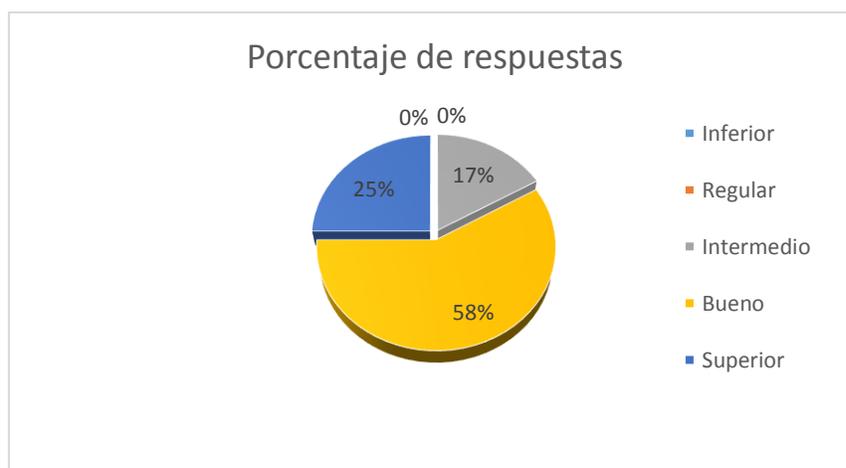
Suponiendo que a su compañero/a se le ha informado que cometió un error, las causas del mismo y su correcta resolución. La respuesta de este/a ante una posterior situación del mismo caso o uno similar es:

Tabla 37. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 12

RESPUESTA	CANTIDAD
<b>Inferior</b> (No ha variado su conducta)	0
<b>Regular</b> (Comete varios de los errores anteriores)	0
<b>Intermedio</b> (Comete algún error anterior, pero solo los de menor importancia)	2
<b>Bueno</b> (Sigue lo que se le indico)	7
<b>Superior</b> (Sigue lo que se le indico, he intenta otras cosas)	3
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 21. Porcentaje de respuestas, ítem 12



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 38. Resultados ítem 12

Media aritmética	4,0833
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, lo cual correspondería a un 58% de las respuestas y lo que indicaría que el compañero con Discapacidad Intelectual al verse envuelto en una situación reiterada de error o equivocación su respuesta sería, seguir lo que se le indicó, corrigiendo su conducta.

ÍTEM 13:

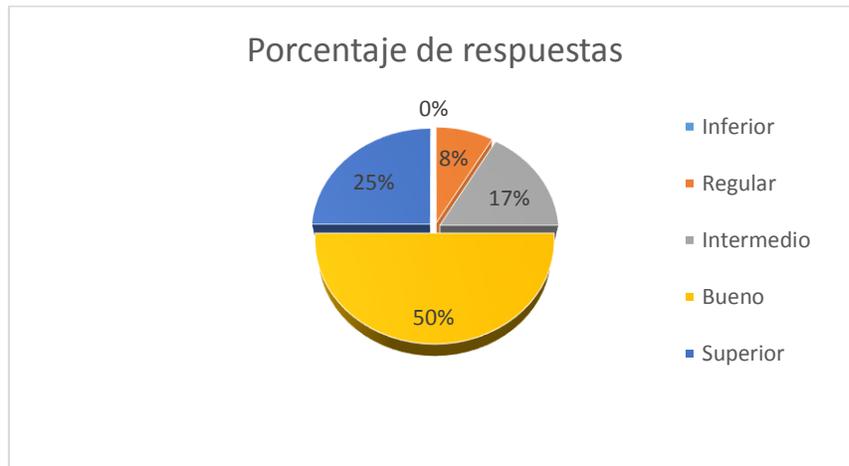
Frente a una situación inesperada y difícil, su compañero/a logra manejar el estrés y la situación, en un nivel:

Tabla 39. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 13

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	2
<b>Bueno</b>	6
<b>Superior</b>	3
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 22. Porcentaje de respuestas, ítem 13



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 40. Resultados ítem 13

Media aritmética	3,916666667
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, lo cual correspondería a un 50% de las respuestas y lo que indicaría que la persona con Discapacidad Intelectual frente a una situación inesperada reaccionaría de buena forma.

ÍTEM 14:

Su compañero/a respeta su horario laboral en forma:

Tabla 41. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 14

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	0
<b>Bueno</b>	3
<b>Superior</b>	8
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 23. Porcentaje de respuestas, ítem 14



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 42. Resultados ítem 14

Media aritmética	4,5
Moda	5
Mediana	5

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 5, indicando una valoración SUPERIOR, lo cual correspondería a un 67% de las respuestas y lo que indicaría que el respeto hacia el horario de la empresa se encuentran muy bien desarrolladas.

ÍTEM 15:

Su compañero/a ha quebrantado las reglas de la empresa SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_. Si su respuesta es AFIRMATIVA, elija el puntaje acorde a la gravedad de la infracción causada.

Tabla 43. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 15

RESPUESTA	CANTIDAD
<b>Inferior</b> (Los perjuicios fueron graves)	0
<b>Regular</b> (Los perjuicios fueron serios)	0
<b>Intermedio</b> (Los perjuicios fueron medianos)	0
<b>Bueno</b> (Los perjuicios fueron mínimos o fácilmente reparables)	1
<b>Superior</b> (No hubo perjuicios)	1
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	2

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 24. Porcentaje de respuestas, ítem 15



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 44. Resultados ítem 15

Media aritmética	1,5
Moda	Amodal
Mediana	1,5

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia que no hay moda, pues no hay una respuesta de mayor frecuencia (respuesta amodal).

ÍTEM 16:

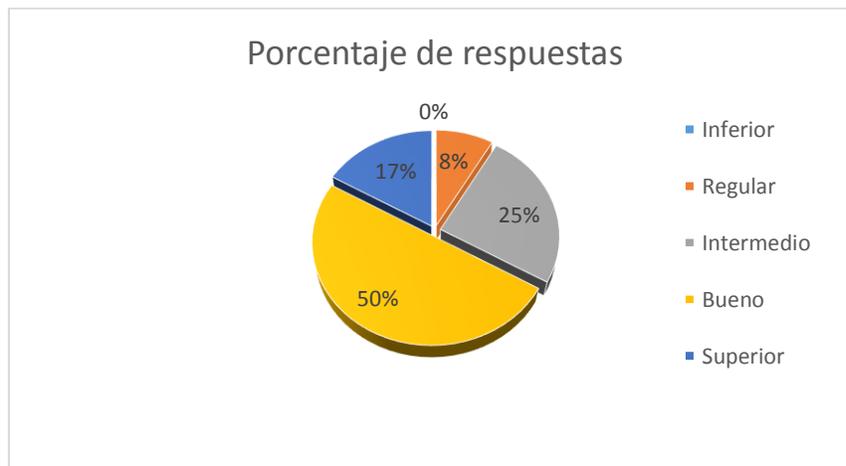
Según su criterio, ¿su compañero/a cumple con los estándares de calidad de desempeño laboral que exige la empresa y el cargo asignado? (ESTANDARES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO; capacidad para llevar a cabo una actividad o tarea, según lo que exige la empresa).

Tabla 45. Respuestas a Entrevista Realizada, ítem 16

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Inferior</b>	0
<b>Regular</b>	1
<b>Intermedio</b>	3
<b>Bueno</b>	6
<b>Superior</b>	2
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	12

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Gráfica 25. Porcentaje de respuestas, ítem 16



Descripción:

De acuerdo a datos estadísticos obtenidos de la tabla anterior, se analizan los siguientes datos, de manera equivalente al punto anterior.

Tabla 46. Resultados ítem 16

Media aritmética	3,75
Moda	4
Mediana	4

Fuente: Elaboración propia, Encuesta análisis cuantitativo

Se aprecia en este ítem que la moda corresponde al valor 4, indicando una valoración BUENA, lo cual correspondería a un 50% de las respuestas y lo que indicaría que la persona con Discapacidad Intelectual, según sus pares, logra los estándares de calidad impuestos por la empresa según el cargo asignado a este.

## 5.2 Análisis Cualitativo

En el presente ítem se procederá a analizar cualitativamente los datos recogidos durante la investigación, triangulando los objetivos planteados, con el marco teórico y relacionándolos con los resultados de los factores de estudio.

En relación al primer objetivo específico, que apunta a Identificar las funciones y grados de complejidad que desempeñan las personas con discapacidad intelectual insertadas laboralmente, se pudo conocer que el mayor número de personas en esta condición se encuentran en los rubros de industrial, sin embargo, las empresas que tienen contratados a más de 10 personas con discapacidad son en el rubro comercio, representando el 7% de las empresas encuestadas, dato que se encuentra en la Tabla 5 , pág. 16 de la investigación, basada en el estudio realizado por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En este sentido, durante la recogida de datos y específicamente en la aplicación de la entrevista a la analista de capacitación, Srta. Beatriz Krebs, se pudo comprobar que tanto Paris, como el consorcio CENCOSUD, ha promovido de manera activa la inclusión laboral, insertando a más de 20 personas, desde que partieron con el proyecto, esto podría indicar que el área comercio es un impulsor de este tipo de acciones de responsabilidad social, como lo denominan ellos.

Por otro lado, en el estudio mencionado anteriormente, se afirma que los cargos o funciones desarrolladas por las personas con Discapacidad intelectual están situados en un nivel jerárquico inferior desempeñándose como operarios u obreros, según lo refleja la Gráfica 8, pág. 18.

Específicamente si se refiere a las funciones desempeñadas y grado de complejidad de estas, los datos recogidos en la entrevista realizada a las jefaturas de cada sección en donde se realizó la investigación, declaran dos posturas distantes una de otra respecto de las funciones destinadas a cada una de las personas insertadas, por una parte, la jefatura de la sección de contabilidad expresa textualmente:

“No tiene tareas especiales, realiza funciones que están dentro de la tarea diaria del equipo contable, pero en la medida que se vean avances se le van dando más responsabilidades. Todos hacen de todo, no se especializan en alguna tarea, pero se van evaluando y observando las habilidades para un tipo de función que para otra, y en ese sentido se pueden ir adaptando a las tareas que a él le acomoda más. Para él, el parámetro de medición es el mismo que para el resto”. Por otra parte, la jefatura de la sección moda juvenil señala que: “las funciones que desempeñan son específicamente de orden”. Como se puede ver las funciones desempeñadas concuerdan con los datos bibliográficos; en ninguno de los dos casos han sido destinados a cargos de mayor rango, siendo los tres casos estudiados, destinados a funciones de operarios. Sin embargo, hay antecedentes, que desde el punto de vista de las investigadoras podrían interpretarse, en el primer caso, que las funciones no están sujetas a un criterio específico, como lo es en el segundo caso, en este sentido, se puede inferir que las funciones a las cuales se les destinan y el grado de complejidad de estas va a depender del criterio de la jefatura y de cómo evalúen sus capacidades y habilidades.

Según indican los pares trabajadores, las funciones y grados de complejidad que las personas con Discapacidad Intelectual desarrollan, se considera en un nivel bueno, es decir, que cumplen lo esperado, logrando comprender las labores y tareas asignadas, y presentando interés por capacitarse, desarrollarse y superarse, reflejado esto en las tablas correspondiente a los ítems 3 y 9, pág. 69 y 78 respectivamente, de la encuesta aplicada.

En este sentido, se puede inferir que para los pares, las funciones que las personas con discapacidad cognitiva desempeñan no implican mayor complejidad para ellos y logran en gran medida desarrollarlas de manera satisfactoria.

Otro dato relevante, tiene que ver con las jornadas de trabajo que las personas insertadas cumplen, en este sentido la estadística arrojada en el estudio de la SOFOFA, expone que la tendencia está más pronunciada a una jornada normal completa, dato que se desprende de la Gráfica 9, pág. 19, además se ve corroborada en la información recogida con la población de estudio, puesto que dentro de los trabajadores insertados por Paris, la mayoría de ellos realizan su jornada de trabajo completa, según lo informan las fuentes, por ejemplo:

“Los chicos de Tacal que tienen una discapacidad cognitiva que no se nota mucho, ellos piden trabajar full time las 8 horas diarias y no hay problema, se flexibiliza en ese sentido”.

Sin embargo, en los casos estudiados, pertenecientes a la Fundación CpueD, esta sugirió que trabajaran media jornada, favoreciendo así sus procesos de ejecución y atención.

La fundación CpueD, ha generado una alianza con la empresa CENCOSUD, realizando un levantamiento de cargo que tiene que ver con las habilidades que presentan los jóvenes y que mediante la inserción al trabajo han ido afinando con la ayuda de ambas instituciones. Sin duda alguna la fundación CpueD entrega herramientas básicas que permiten a los jóvenes desenvolverse en un ambiente laboral, respetando las normas de la empresa, asesorándolos y guiándolos en sus primeros pasos dentro del lugar de trabajo, es decir, se realizan aportes desde la fundación directamente al trabajador con discapacidad intelectual para que pueda mejorar la ejecución de su trabajo, pudiendo así responder a lo que la empresa demanda.

En relación al segundo objetivo específico, que apuntaba a Valorar los niveles de ejecución operacional de acuerdo a estándares de desempeño, la teoría señala que estos se relacionan con la prestación de un servicio, la ejecución de tareas y la exigencia de la empresa, que resguarda que su producto cumpla con lo esperado o demandado por el cliente con el fin de satisfacer la necesidad de este. Para ello las empresas utilizan reglamentos y pasos que permiten llegar al buen desarrollo de un producto o servicio, como lo señalan las normas ISO.

Así mismo se consideran competencias básicas, competencias conductuales y competencias funcionales, las cuales debe cumplir el trabajador para poder satisfacer los requerimientos de la empresa, información emanada del documento “Competencias laborales”, de la Universidad Federico Santa María. Partiendo de esa base, podemos interpretar que los datos entregados por la empresa Paris, en donde explicitan por parte del área de contabilidad que: “Se les exige casi lo mismo, puntualidad, manera de expresarse, que reconozcan sus errores (son competencias transversales). Dentro del trabajo a ellos se les mide con una pauta de evaluación que viene desde la fundación CpueD, que evalúa la rapidez del desempeño del trabajo, la calidad del trabajo y eso va sujeto a un informe”, y de igual manera se expresa en el área de Moda Juvenil que: “No se le exige de manera específica, se toman criterios, no hay un nivel de exigencia estándar para ellas, es diferente el nivel de exigencias para ellas que para el resto. Sólo se le exige amabilidad con el cliente”; la empresa en sus dos áreas (contabilidad y juvenil) presenta un claro perfil de competencias laborales, que apuntan a competencias básicas y conductuales, sin embargo se obtiene un proceder diferente en relación a las competencias funcionales según el sector en donde se desempeñan.

Basándose en los resultados de las encuestas aplicadas, los compañeros de trabajo evalúan los niveles de ejecución operacional de sus compañeros insertados, de manera positiva, acorde a los estándares de desempeño estipulado por la empresa, además de respetar las reglas y normas establecidas, como se ve reflejado en la Tabla 25 y Tabla 45, páginas 74 y 89 respectivamente, de la encuesta aplicada, siendo valorados en un nivel bueno, cumpliendo con lo esperado. Por otro lado, la rigurosidad con que asumen su trabajo, hace que ellos sean muy bien valorados en lo referido a cumplimiento de horario, siendo este criterio el mejor evaluado por sus pares, llevándolos a un nivel superior, es decir, sobresale de lo esperado, y cuyo dato lo arroja la Tabla 41, página 86.

Dado lo anterior, se evidencia un compromiso de parte de las personas con Discapacidad intelectual con su trabajo y con el cumplimiento de los estándares de desempeño que la empresa demanda.

Se subentiende que los cambios dentro de esta empresa se encuentran notoriamente en ascenso en lo que a inclusión laboral se refiere, tomando en cuenta que el proyecto que ahí se

desarrolla solo lleva un año de su ejecución, y se valora también el compromiso que han adquirido como precursor en la inclusión y participación social de estas personas.

El objetivo principal de esta investigación apuntaba a Conocer la valoración de los pares trabajadores hacia el desempeño laboral de personas con discapacidad intelectual, desde esta perspectiva es que fue preciso conocer cuál era el escenario actual en esta área de las personas aludidas; en esta línea se pudo conocer a través del estudio “La discapacidad en Chile”, que el mayor número de personas insertadas laboralmente, son quienes presentan discapacidad física y discapacidad intelectual disminuyendo considerablemente la inserción en otras discapacidades. En este sentido, existe en Chile una legislación que resguarda la participación e inserción social, que por ende protege a su vez la inserción laboral de estas personas, tiene relación con la ley 20.422 que ampara el pleno derecho a la inclusión social, a un trabajo remunerado y a la no discriminación. Apoyando esta investigación en lo que dicta la ley, respecto de la exclusión social y laboral, esta plantea que las PcD, independiente de su discapacidad tienen pleno derecho de participar y ser parte activa de una sociedad que debe ser inclusiva en todos sus aspectos.

En la vida las personas son juzgadas y valoradas, no en el sentido de aprecio, puesto que el valor de una persona no es mensurable, por más que lo quieran creer muchas organizaciones como empresas de seguro, etc. Sin embargo en muchos casos si son medidas y se les asigna un valor en aquellos ámbitos en donde su productividad y logros juegan un rol relevante para quienes lo evalúan, en este caso, su empleador. La simple medición del mérito de una persona puede depender de muchos factores subjetivos, que tan bien encajan sus ideas y comportamientos con los de su empresa, si ha hecho alguna contribución importante, su riqueza, poder o inteligencia y porque no, belleza.

La forma en como el entorno laboral valora o evalúa las capacidades y el desempeño de ejecución operacional de las PcD intelectual que están insertadas laboralmente, tiene que ver en cómo perciben los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo realizado por estas, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida son productivos y si podrán mejorar su rendimiento futuro.

Desde esta perspectiva, la valoración que plantean los pares trabajadores de la tienda Paris, hacia sus compañeros insertados, apunta en mayor medida a una evaluación preferentemente positiva, que va desde un nivel intermedio a un nivel superior de evaluación, como lo evidencian los resultados de la encuesta aplicada y que se entregan en la Tabla 15, Tabla 17, Tabla 23, Tabla 27, Tabla 29, Tabla 33, Tabla 35 y Tabla 39, los cuales corresponderían a las siguientes páginas 66, 68, 72, 75, 77, 80, 81, 84, respectivamente y que apuntan a su cometido respecto a aportes a la empresa, desempeño, relaciones, entre otras, y además declaran que su inserción laboral ha sido en gran medida un beneficio para la empresa y para el clima laboral. Ellos miden el desempeño laboral en términos de cumplimiento y responsabilidad, esto indica, que no hay por parte de estos una mirada asistencialista, ni mucho menos discriminación. Valoran su perseverancia y su amabilidad, aunque en algunos casos expresan que deberían capacitárseles más para una mejor ejecución de sus funciones.

Se puede inferir, entonces, que existe por parte de los trabajadores pares, una validación del ser humano, lo legitima, como un ser capaz de hacer y lograr las mismas tareas y funciones que podría realizar cualquier persona, desprendiéndose de lo que ellos perciben de las personas con discapacidad intelectual, y que tiene como base las creencias que traen consigo, y que en cierta medida podría predisponerlos a evaluar o medir el desempeño laboral de estas personas, desde dos puntos de vista, la lastima, o bien desde la exclusión, y en este sentido, se puede ver que el cambio de paradigma y la visión que se tiene respecto de estas personas ha ido evolucionando.

Por otro lado, y como dice la teoría, el hecho de que las empresas sometan a evaluación a sus trabajadores tiene un beneficio doble, tanto para la organización como para estos últimos, dado que a la compañía le permite objetivamente visualizar la productividad de sus empleados y así mismo planificar y organizar el trabajo como un engranaje. Del mismo modo, para el trabajador, la evaluación de sus empleadores lo nutre de aquellos aspectos que la empresa valoriza, y conoce las expectativas que se tiene de su desempeño.

Al realizar las entrevistas a las jefaturas correspondientes, se puede desprender que la visión que se tiene de las personas con discapacidad intelectual que están insertas en ese contexto laboral, no dista mucho de la que tiene los propios pares trabajadores de estos, pues evalúan muy bien el desempeño laboral y las relaciones laborales que ellos establecen,

reconocen que si bien hay una cuestión de sensibilización hacia el tema de la inclusión social, el entorno ha experimentado cambios en cuanto a la productividad, puesto que ven que sus pares con discapacidad intelectual asumen con compromiso y responsabilidad sus funciones, cumpliendo con sus obligaciones y siempre queriendo aprender más. Declaran un cambio de visión hacia estas personas, respecto de su condición, y así mismo reconocen que se han visto beneficiados en términos de transformar una creencia, que quizás muchas personas tenían antes de trabajar con ellos, lo que hacía que de alguna u otra manera existiera una predisposición hacia ellos, y que hoy los ven como un ejemplo de vida.

## 6 Conclusiones

Se concluye que:

Objetivo N° 1: Se llega a la conclusión que las funciones y grados de complejidad de estas, no han sido un obstáculo para el buen desempeño laboral de las personas insertadas, sino que al contrario, al ser funciones diversas dentro de cada equipo de trabajo, esto ha permitido mejorar sus competencias de empleabilidad, además que hay un equipo de profesionales idóneos en lo que respecta discapacidad cognitiva, en este caso síndrome de Down, que les entrega la provisión de apoyos que le permitirán generar nuevas oportunidades de trabajo y sean insertado laboralmente en cualquier contexto. En este sentido, al tener un apoyo constante tanto de la fundación, como de sus equipos de trabajo, para lograr un buen desempeño de sus funciones, han podido lograr la mantención del empleo y favorecer en la formación de nuevas herramientas para emplearse.

Además, al estar en el rubro de comercio, esto ha permitido en gran medida derribar ciertos mitos y creencias de la sociedad respecto de lo que significa tener una discapacidad intelectual, pues al ser una empresa que trabaja directamente con el cliente, este ha logrado comprender, en estricto rigor, el sentido de la inclusión laboral, y la empresa lo ha percibido en los comentarios y opiniones de sus propios trabajadores respecto de lo que el público piensa de esta situación.

A través de entrevistas, los rangos superiores señalan que se encuentran satisfechos con el trabajo que estas personas realizan, dado que:

a) Han logrado sistematizar la ejecución del trabajo, desarrollando sus labores de manera óptima.

b) Las funciones que los jóvenes efectúan guardan relación con habilidades motrices, coordinación óculo-manual, discriminación visual de colores y selección principalmente.

c) La regulación de conducta, habituación y adaptación al lugar de trabajo.

d) Grado de complejidad de las tareas realizadas tienen que ver directamente con las habilidades y capacidades que los jóvenes poseen.

Dicho esto, se puede concluir que la empresa se encuentra abriendo puertas a las personas con discapacidad incluyéndolas laboralmente, desarrollando de manera cautelosa los procesos que implican esta inserción, determinando inicialmente funciones de ejecución básicas, proyectando el desarrollo del potencial que cada uno de ellos trae consigo.

Por lo mismo, se sugiere a la empresa ir un paso más adelante en lo que respecta a confiar en las habilidades y capacidades de estos jóvenes, y evaluar la posibilidad de potenciar el desarrollo de estas, capacitándolos de manera continua, con el fin de entregarle oficios o tareas de una complejidad moderada, de manera tal que pueda desempeñarse en un rol con un contacto más directo con el consumidor.

Objetivo N° 2: Se puede concluir que la valorización de los niveles de ejecución operacional desarrollado por las personas con discapacidad intelectual insertas en Paris, ha sido evaluada de manera muy objetiva, hay una honestidad en las declaraciones emanadas de las encuestas y de las entrevistas, sus respuestas apuntan a un buen cumplimiento de normas y reglas, acordes a los estándares de desempeño estipulado por la empresa, en lo que se refiere a competencias básicas y conductuales, sin ser estos determinados específicamente para las personas con discapacidad intelectual, lo que va en concordancia con el significado de la palabra inclusión, que apunta a beneficiar a todas las personas independientemente de sus características, sin etiquetar ni excluir y proporcionar un acceso equitativo, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.

Se evidencia, entonces, que no hay un trato especial o preferente con ellos, lo que deja entrever, que la empresa percibe a estas personas, que conviven con una discapacidad, como personas que tienen capacidades, las cuales son distintas también a las de los demás que allí trabajan, y se les da la oportunidad de desempeñar un trabajo, por mínimo que este sea, sin recaer en la caridad o en la compasión.

La capacidad de conseguir un trabajo y poder mantenerlo en el tiempo, habla de un buen desempeño a nivel de estándares de ejercicio de las tareas encomendadas, lo cual también habla

de una valoración de sus capacidades, tanto a nivel de pares como de a los altos cargos de la tienda en cuestión.

En este sentido, se sugiere entonces, que si bien no existen estándares de desempeño a nivel funcional específicos para las personas insertadas, es importante determinarlos, para así dar mayor énfasis al desarrollo de capacidades y habilidades, lo que va en directo beneficio de su desempeño laboral.

De la presente investigación se desprenden una serie de conclusiones relevantes en términos generales, no tan solo lo que significa crear conciencia en la sociedad respecto de la inclusión laboral, ampliando la visión sobre los efectos positivos que puede tener esta, tanto para las personas con discapacidad intelectual insertadas laboralmente, como para la sociedad en general, fomentando la no discriminación y el respeto a la diversidad, sino que además, cobra mayor relevancia generar nuevas instancias en donde las personas con discapacidad intelectual puedan incrementar las expectativas laborales, dando a conocer a otras empresas los aspectos positivos que conlleva la inclusión laboral, a nivel de imagen, económico y emocional. Por otro lado, en este estudio, se pudo validar las habilidades y capacidades de las personas con discapacidad intelectual, concluyendo que están capacitadas para desempeñarse en cualquier rol o función laboral que se les designe, dignificando su trabajo y desempeño.

Englobando la investigación en sí, se puede concluir que la participación y normalización de las personas con discapacidad intelectual en el mercado de trabajo depende de muchos factores externos, como el contexto legal, pues se pudo evidenciar, tras la revisión de la legislación que vela por los derechos que resguardan su integridad como ser humano, que Chile aún tiene muchos vacíos legales, y que dicen relación con garantizar y asegurar algunos beneficios, específicamente los que tienen que ver con salud, a los cuales dejan de acceder al optar a un puesto laboral, situación que limita las posibilidades de desempeñarse en alguna función o cargo. El contexto económico u ocupacional, también tienen mucha implicancia en la inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual, por la importancia y la validación como ciudadano que aquello significa para ellos, y por supuesto lo que representa en términos de autonomía e independencia. No menor es la implicancia que tienen los factores relacionados con la gestión de las personas en las empresas, entre los que destacan la cultura organizacional, las políticas y prácticas de recursos humanos, los estilos de supervisión y dirección y las

relaciones entre sus miembros, esta gestión reviste un rol relevante en términos de ratificación, derribar mitos y pre creencias, sensibilización y aceptación de la diversidad y lo que significa ser parte de la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual.

Por último, resulta necesario recordar que aunque las políticas de igualdad, de no discriminación, de fomento del empleo y del ejercicio de la ciudadanía plena, así como la creciente sensibilidad de las organizaciones hacia la gestión de la diversidad favorecida por el movimiento de la Responsabilidad social empresarial, se han traducido en indudables mejoras y avances sustanciales en el acceso, la integración, la normalización y la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad de toda índole, es cierto que aún queda mucho por hacer, y en situaciones como la actual, donde muchos colectivos de trabajadores asisten a un retroceso en los derechos laborales y en las condiciones de trabajo, resulta indispensable mantener la vigilancia y continuar avanzando en este camino, algo de lo que todos, trabajadores con y sin discapacidad, son responsables.

## Bibliografía

- Acción RSE, Integración Laboral de personas con discapacidad: Guía práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de PcD (p. 27-30, 2005), Chile.
- Constitución Política de la Republica. Artículo 19, numeral 2°. (1980). Recuperado el día 24 de Marzo de 2015 de <http://bcn.cl/1lzdy>
- Competencias laborales, Universidad Federico Santa María Recuperado el 13 de Mayo del 2015 [www.th.usm.cl/wpcontent/files/flutter/1253215645rrhh.pdf](http://www.th.usm.cl/wpcontent/files/flutter/1253215645rrhh.pdf)
- Constitución Política de la Republica. Artículo 19, numeral 3°. (1980). Recuperado el día 24 de Marzo de 2015 de <http://bcn.cl/1lzdy>
- Diccionario de la Real Lengua Española. Recuperado el 23 de Marzo de 2015, de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=WNB8kI3qpDXX2h9pcgvb>
- Dolan, S.; Schuler, Randall S. y Valle, Ramón, La Gestión de los Recursos Humanos, Ed. McGraw-Hill./ Interamericana de España, Primera edición, 1999.
- ENDISC-CIF, Primer estudio Nacional de Discapacidad en Chile, Parte 3 Resultados, pág. 51, (2004), Chile.
- Extracto de normas ISO 9000 Y 9001; recuperado el 15 de Abril del 2015. Fuente: Organización Internacional para la Estandarización (ISO).
- Fondo Nacional de la Discapacidad, Discapacidad en Chile Pasos hacia un Modelo Integral del Funcionamiento Humano. Maval Ltda. (2006). Santiago.
- Instituto Nacional de Estadística, Censo 2012
- Ley N° 20.422. Recuperado el día 16 de Marzo de 2015 de, <http://bcn.cl/1n1ly>
- Mapa Socioeconómico de Chile Adimark. Recuperado el día 23 de Marzo de 2015 de [http://www.adimark.cl/medios/estudios/informe\\_mapa\\_socioeconomico\\_de\\_chile.pdf](http://www.adimark.cl/medios/estudios/informe_mapa_socioeconomico_de_chile.pdf)
- OIT, SOFOFA, Estudio: Factores para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, pág. 8, (2013), Santiago.
- Observatorio de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Mental, Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Mental: Diagnóstico de la Situación en Chile, (2014), Santiago.

- Ortega, J., y Gasset, Ideas y creencias; en Obras Completas, Vol. V, México: Revista de Occidente.
- Ortiz, H. y Vidal, R, Empleo con Apoyo: un camino para la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en Chile. UC Maule – Revista Académica, pág. 57, (2010), Talca.
- Promulga la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Recuperado el día 26 de Marzo de 2015 de <http://bcn.cl/1m7xa>
- RAE, Real Academia Española 22<sup>a</sup> Edición <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=creencia>
- República de Chile (2010) Ley N° 20.422. Ley que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Santiago.
- SENADIS. Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, pág. 17. (2013). Santiago.
- SENADIS, Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, pág. 18. (2013). Santiago.
- UNESCO, Declaración de Salamanca y Marco de Acción para las necesidades Educativas Especiales, pág. 8, (1994), Salamanca.
- UNICEF, Convención sobre los Derechos del niño, pág. 18-19 (1989), España.
- UNICEF, Seminario Internacional: Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Publicas, pág. 18, (2005), Santiago.
- Urries. B., Verdugo. M., Variables del Apoyo, la Persona y el Empleo: Breve Exposición de la Investigación Desarrollada, pág., 3, (2003), Salamanca.
- Vargas. E., Prof. de Estado. Magister en Educación, Apuntes de Catedra Orientación laboral, Modelo de Orientación e Inclusión Laboral para Personas con Necesidades Educativas Especiales, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Facultad de Filosofía y Educación, Departamento de Educación Diferencial, (1989), Chile
- Vidal, R. y Cornejo, V., Empleo con Apoyo: una estrategia de inserción laboral para jóvenes con discapacidad intelectual. UC Maule – Convergencia Educativa, pág. 117, (2012), Talca.

- Visión y modelos conceptuales de la discapacidad, Carlos Egea García y Alicia Sarabia Sánchez, recuperado el 17 de Marzo del 2015 [http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia\\_modelos.pdf](http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_modelos.pdf)

## **ANEXOS**

## Cuadro De Doble Entrada Relación Entre Ítems Y Factores De Estudio

FACTORES DE ESTUDIO ITEMS	Valoración del desempeño laboral de las personas con discapacidad intelectual	Funciones y grado de complejidad que desempeñan personas con discapacidad intelectual.	Estándares de desempeño en relación a la ejecución operacional de acuerdo a las exigencias de la empresa
Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización, el desempeño de su compañero/a ha sido:	<b>X</b>		
Dado un límite de tareas asignadas, este/a las ha cumplido en forma:	<b>X</b>		
El interés de su compañero, en capacitarse, desarrollarse y superarse, es de un nivel:		<b>X</b>	
Su compañero/a suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa u organización, en un nivel:	<b>X</b>		
Su compañero/a suele aportar ideas o soluciones que beneficien a sus colegas, en un nivel:	<b>X</b>		
Su compañero/a respeta las reglas de la empresa:			<b>X</b>
Su compañero/a mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento:	<b>X</b>		
La relación laboral de este/a con sus compañeros es:	<b>X</b>		

<b>FACTORES DE ESTUDIO</b>  <b>ITEMS</b>	Valoración del desempeño laboral de las personas con discapacidad intelectual	Funciones y grado de complejidad que desempeñan personas con discapacidad intelectual.	Estándares de desempeño en relación a la ejecución operacional de acuerdo a las exigencias de la empresa
La comprensión que su compañero/a logra de las labores y tareas asignadas es:		<b>X</b>	
La conducta de su compañero/a afecta el ambiente laboral en una forma positiva:	<b>X</b>		
Su compañero/a contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus colegas a un nivel:	<b>X</b>		
Suponiendo que a su compañero/a se le ha informado que cometió un error, las causas del mismo y su correcta resolución. La respuesta de este/a ante una posterior situación del mismo caso o uno similar es:			<b>X</b>
Frente a una situación inesperada y difícil, su compañero/a logra manejar el estrés y la situación, en un nivel:	<b>X</b>		
Su compañero/a respeta su horario laboral en forma:			<b>X</b>
Su compañero/a ha quebrantado las reglas de la empresa Si ____ NO _____. Si su respuesta es AFIRMATIVA, elija el puntaje acorde a la gravedad de la infracción causada:	<b>X</b>		

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES DE ESTUDIO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ITEMS</b></p>	<p>Valoración del desempeño laboral de las personas con discapacidad intelectual</p>	<p>Funciones y grado de complejidad que desempeñan personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Estándares de desempeño en relación a la ejecución operacional de acuerdo a las exigencias de la empresa</p>
<p>Según su criterio, ¿su compañero/a cumple con los estándares de calidad de desempeño laboral que exige la empresa y el cargo asignado? (ESTANDARES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO; capacidad para llevar a cabo una actividad o tarea, según lo que exige la empresa):</p>			<p><b>X</b></p>



## ENCUESTA DE VALORACION DE DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

La siguiente encuesta se centra en conocer su visión acerca del desempeño laboral de las personas con Discapacidad Cognitiva, que se encuentran insertadas laboralmente en esta empresa, y con la cual el “trabajador encuestado comparte espacio físico y funciones”. Además de conocer su punto de vista que pueda percibir ante ello. A continuación se le preguntará por algunos aspectos respecto de los niveles de ejecución laboral de estas personas y lo que esto significa para usted.

### DATOS DEL ENCUESTADO:

Edad:

Años en la empresa:

Función o cargo:

Tiempo que ha compartido entorno laboral con personas con Discapacidad cognitiva:

**(Los datos solicitados son de exclusivo uso para los fines de la investigación, esta encuesta es anónima y de carácter confidencial)**

### RESPUESTAS

(Recordar a la persona entrevistada si fuese necesario)

**A continuación se les presentan los criterios y sus valoraciones para completar las preguntas:**

**Dada una puntuación entre 1 y 5, siendo la última la mejor y la primera la peor, marque el cuadrado con la puntuación que corresponda según su criterio:**

1. Inferior
2. Regular
3. Intermedio
4. Bueno
5. Superior

**1) Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización, el desempeño de su compañero/a ha sido:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

En el caso de que este haya sido irregular, compare el período de tiempo más largo disponible y compárelo con el anterior

**2) Dado un límite de tareas asignadas, este/a las ha cumplido en forma :**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**3) El interés de su compañero, en capacitarse, desarrollarse y superarse, es de un nivel:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**4) Su compañero/a suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa u organización, en un nivel :**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**5) Su compañero/a suele aportar ideas o soluciones que beneficien a sus colegas, en un nivel :**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**6) Su compañero/a respeta las reglas de la empresa:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**7) Su compañero/a mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**8) La relación laboral de este/a con sus compañeros es:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**9) La comprensión que su compañero/a logra de las labores y tareas asignadas es:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**10) La conducta de su compañero/a afecta el ambiente laboral en una forma positiva:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**11) Su compañero/a contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus colegas a un nivel:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**12) Suponiendo que a su compañero/a se le ha informado que cometió un error, las causas del mismo y su correcta resolución. La respuesta de este/a ante una posterior situación del mismo caso o uno similar es:**

- 1 (Sigue lo que se le indicó e intenta otras cosas)
- 2 (Sigue lo que se le indicó)
- 3 (Comete algún error anterior, pero sólo los de menor importancia)
- 4 (Comete varios de los errores anteriores)
- 5 (No ha variado su conducta)

**13) Frente a una situación inesperada y difícil, su compañero/a logra manejar el estrés y la situación, en un nivel:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**14) Su compañero/a respeta su horario laboral en forma:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**15) Su compañero/a ha quebrantado las reglas de la empresa SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_. Si su respuesta es AFIRMATIVA, elija el puntaje acorde a la gravedad de la infracción causada.**

- 1 (No hubo perjuicio)
- 2 (Los perjuicios fueron mínimos o fácilmente reparables)
- 3 (Los perjuicios fueron medianos)
- 4 (Los perjuicios fueron serios)
- 5 (Los perjuicios fueron graves)

**16) Según su criterio, ¿su compañero/a cumple con los estándares de calidad de desempeño laboral que exige la empresa y el cargo asignado? (ESTANDARES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO; capacidad para llevar a cabo una actividad o tarea, según lo que exige la empresa)**

1

2

3

4

5

Agregaría alguna otra opinión

---

---

---

Entrevista a Beatriz Krebs

Analista de Capacitación

Gerencia de Recursos Humanos.

**1. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el proyecto de Inclusión Laboral dentro de Paris?**

*Partimos hace 1 año, el 2014. En el 2013 dejamos todo listo, y partimos el verano del 2014, primero con la tienda Paris del Alto las Condes, con 3 chicos, luego siguió Johnson con otros 2 y finalmente Umbrale con 6 personas.*

*Ellos específicamente trabajan con una fórmula como práctica, no es empleo con apoyo sino que ellos los preparan antes. Tienen sus procesos para prepararlos antes para el ambiente laboral y luego los ingresan a la empresa. En el fondo no están contratados específicamente, pero está en gestión, ya que a la Fundación (CpueD) le complicaba el tema de la Isapre, ya que si las personas con Síndrome de Down eran contratados iban a perder los beneficios de las Isapre de sus familias. Mauro me llamó (terapeuta ocupacional de la fundación) y me dijo que ya se había conversado con las Isapre, que hay como dos personas que están en duda pero los demás ya estarían listos y no habría problemas en que se contraten. En el fondo esa es la idea, que ellos sean contratados. Ellos reciben un pago pero a través de la Fundación pero ahora la idea es poder contratarlos lo antes posible y sean contratados como cualquier colaborador.*

**2. ¿Qué llevo a CENCOSUD a contratar personas con D.I.?**

*La Fundación se contactó con el área corporativa que en el fondo ve todas las unidades de negocio, y Paris está bien avanzado en lo que es responsabilidad social empresarial. Y nos contactaron para ver si queríamos tomar este proyecto y Paris dijo inmediatamente que sí, nos gustó y nos pareció bastante interesante, y tenemos el respaldo de ellos, pero a la vez el equipo está súper entusiasmado con el proyecto, conocimos a la Fundación y no ha sido como solo incorporar a estos chicos, sino que se ha formado como una alianza, los hemos conocido, etc. El gerente de recursos humanos por departamento está muy motivado, lo que también ha sido impulsado, cosa que se sepa desde los altos directivos y se vayan contagiando hacia los demás*

*compañeros de los departamentos también. La idea de esto es que más allá de mostrarlo, lo hagamos bien, hacernos responsables de esto. Llevar todo como un tema formal, con responsabilidad, sensibilizar al equipo porque también sabemos que trae beneficios para el mismo equipo, ya sea en el clima laboral, productividad, hemos recibido muy buenos comentarios, de las personas del equipo que estaban antes, ya que para ellos son un ejemplo de vida. Entonces nos hemos beneficiado nosotros pero también ellos.*

### **3. ¿Cómo se realiza el proceso de inserción laboral de personas con D.I.?**

*Primero el terapeuta ocupacional de la Fundación realiza el levantamiento de cargo, en el fondo ve el perfil que necesitamos nosotros y ellos. Nosotros decidimos que lo mejor para ellos es que sean ordenadores o cadetes de visual, que en el fondo son personas que tienen que ir a la bodega traer la ropa, ordenar, pero a la vez están en contacto con el cliente, que de repente les pregunten en la tienda al igual que sus otros compañeros, se puede evaluar el lugar viendo el perfil de personas que se necesita y nos dicen si en este lugar se puede, pero en este no portal o cual motivo, la idea es ir modificando también el lugar pero no ha sido el caso como trabajamos con personas con discapacidad cognitiva no ha sido necesario el cambio estructural. Se hacen evaluación de cargo y nos juntamos a evaluar si está bien o no está bien en esta tienda, y luego ellos tienen distintos postulantes con el perfil que se recomienda, ellos los tienen preseleccionados, luego pasan por el área de selección y luego el gerente de recursos humanos los entrevista. Como no somos expertos en este tema, nos hemos apoyado mucho en la fundación. Más que nada nosotros les damos la bienvenida ya que ya están seleccionados por la fundación. En TACAL es el mismo procedimiento, pero ellos pusieron empleo con apoyo, pero es exactamente el mismo procedimiento, levantamiento y antes de que entren los chicos, se hace la sensibilización al equipo de trabajo, ya que más que necesitan una capacitación es derribar mitos, que tienen que tratarlos como cualquier otra persona, se van a encontrar con problemas pero se resuelven igual, que les den instrucciones claras, también que ellos resuelvan sus dudas y poner en conversación los miedos que ellos puedan tener.*

#### **4. ¿Cómo se realiza la selección de personas con D.I. para insertarlas laboralmente y como definen el área o función que van a desempeñar?**

*La política de inclusión laboral va a permitir que cada una de las tiendas vaya realizando este proceso de forma más autónoma, por ejemplo están buscando un asistente de ventas y lo están publicando en el Portal de Inclúyeme o en el Portal de Personas con Discapacidad, entonces les llegan solas las personas y ellos tienen que hacer la entrevista según el protocolo que nosotros tenemos, que lo hemos venido desarrollando en conjunto con la fundación CpueD, o si tienen una fundación conocida, que puedan contactarla y se sigue exactamente el mismo procedimiento. Ese manual está en desarrollo y lo estamos a punto de cerrar con la Fundación y la idea es capacitar a todo Chile en este manual, gerentes y jefes de personas de las tiendas, para que trabajen de manera autónoma, ahora muchas tiendas ya tienen personas con discapacidad incorporando a sus equipos de forma proactiva, como sola y los han ido incorporando, pero nosotros no hemos estado detrás de ese proceso y queremos asegurar que esto sea hecho según nuestra experiencia que en verdad funciona, es por eso que desarrollamos este manual, de manera que cuando sea utilizado por todo Chile van a poder ser autónomos, porque no queríamos que cada uno lo haga a su forma para ser muy responsables . Los programas más grandes de esto los llevamos desde recursos humanos y de aquí a un futuro muy cercano vayan siendo más autónomos con nuestro apoyo y lo puedan ir ellos manejando más libremente.*

#### **5. ¿Cuántas personas se han insertado laboralmente a lo largo del proyecto?**

*De CpueD, tenemos a tres personas en el Alto las Condes, 2 parque y 6 en Umbrale, son 11 personas desde que partimos, solo CpueD, y tenemos 20 de Tacal. Ellos son conocidos en términos de realizar programas de inclusión laboral, hacen lo mismo que CpueD, pero de forma más masiva, tienen todo tipo de discapacidad, pero nosotros nos enfocamos con discapacidad cognitiva, igual nos asesoran en temas de inclusión, reclutamiento, seguimiento y sensibilización y ahí ya son contratados y ellos hacen un par de seguimientos, pero en el fondo hacen lo mismo que CpueD, sólo que CpueD es con práctica y Tacal es empleo con apoyo, nosotros los inscribimos en el Sence y los capacitan antes de trabajar con nosotros.*

## **6. El contrato de las personas con Discapacidad Intelectual ¿es temporal o indefinido?**

*Los de CpueD no tienen contrato por un tema con la isapre ya que pierden todos los beneficios, pero ya lo estamos solucionando y dentro de poco se les va a hacer contrato, sin embargo para Tacal si tienen contrato, como ellos fueron capacitados por Sence, se les hace contrato. El contrato es de tres meses y después se les extiende o no el contrato, el tema de selección y la desvinculación, si existe en el fondo que no funcionó la persona en el puesto, es igual que el resto, lo hacemos en conjunto con la Fundación pidiéndoles su apoyo, tratar de reforzarlos para que funcionen pero si aun así no funciona, la Fundación les hace seguimiento, en caso de que no, pero cuando no se puede porque no les gustó, se desvincula como cualquier otra persona.*

## **7. ¿Existe algún seguimiento por parte de Almacenes Paris cuando estas personas hacen término de sus funciones dentro de la empresa?**

*No le hacemos seguimientos nosotros propiamente tal, pero sí la Fundación nos dice si no se hizo el levantamiento de cargo adecuado, entonces ellos tienen que reubicarlo en otra opción de trabajo. Porque muchas veces el trabajo puede ser que no sea el indicado, pero si pueden hacer otro tipo de trabajo. Ellos se preocupan de capacitarlo e incorporarlo en otro trabajo.*

## **8. La capacitación o inducción de estas personas ¿corre por cuenta de Almacenes Paris o por parte de la Fundación que las logra insertar Laboralmente?**

*En relación a las jóvenes del sector juvenil a ellas se les supervisaba de parte de la fundación en donde les ayudan a adaptarse al cargo y se les apoya en el sentido de que comprendieran bien las instrucciones y esas cosas, pero por un cierto tiempo, y una vez que esté todo bien esta visita va siendo más distanciada. Nosotros le pasamos toda la información a la fundación y ellos hacen un trabajo previo con ellos, por ejemplo, le pasan un librito de visual con las vitrinas, paletitas de colores y después ellos teniendo una base de este trabajo, igual en la tienda como se les da un jefe encargado también de apoyo si es que hay un punto más débil. La fundación les da los conocimientos básicos pero lo formal es acá en París, con el equipo, con*

*la jefa, porque igual hay como ciertas cosas que la fundación se las conoce tal cual, entonces la inducción sigue en el puesto de trabajo previo a dejarlos más solos.*

*En el caso de Tacal, ellos capacitan en habilidades más blandas antes de que ellos ingresen en relación a las relaciones, autocontrol etc., previa capacitación formal y hacen dos semanas de práctica en la tienda y ellos también después van en periodos más distanciados a visitarlos también.*

### **9. ¿Existe alguna inducción para las personas que trabajaran con estas personas?**

*Les hacemos sensibilización explicándoles que tipo de discapacidad existen de que se tratan, específicamente que tipo de discapacidad cognitiva nosotros estamos trabajando como foco, formas de trato, derribar mitos, resolver dudas , y mostrarles con ejemplos que las personas con discapacidad pueden hacer cosas que nosotros también podemos o al revés ellos pueden hacer cosas que nosotros no podemos. Principalmente derribando mitos que perjudican estos programas. Nos ha tocado que los han recibido muy bien pero en el minuto de la capacitación surgen muchas dudas de miedo, que pasa si se siente mal o si no quieren hacerlo, como le digo que lo tiene que hacer, son como miedos de delimitar ciertas cosas, son como miedos de pasar a llevar a la persona. Pero estas capacitaciones son fundamentales. No nos ha tocado discriminación y de hecho ha habido ciertos problemas al principio en donde se trabajó con otra fundación en donde no era muy serio el seguimiento y no se abarcó bien el tema de la sensibilización, generando algunos roces que hizo que el programa tuviera mucha dificultad para mantenerse, aprendiendo con esa experiencia, en verdad nadie entra hasta que no se sensibilice al equipo, idealmente no solo al equipo directo sino a la mayor cantidad de colaboradores posibles. No hemos presenciado discriminación, ha sido bien recibido, está en el proyecto de conciencia celeste, es uno de los temas importantes a tratar, el gerente general de tiendas por departamento esta súper metido en esto, también se ha bajado esta información como un lineamiento de París a ser inclusivo, e igual a personas que están como reacias a esto, han ido incorporando y han escuchado la experiencia de las otras tiendas como algo positivo, nos ha funcionado muy bien pero por eso también queremos cerciorarnos que se haga responsablemente y no sea de meter a más personas de manera digna por eso el desarrollo del manual.*

**10. ¿Cuál cree usted que sería el beneficio que obtiene la empresa al incorporar personas con Discapacidad Intelectual entre sus trabajadores?**

*De manera general nos hemos encontrado que le quipo genera un vínculo distinto, más positivo, motivado, en la pega estos chicos son los primeros en llegar, los primeros en terminar la pega, demasiado focalizado en la tarea y esto se contagia. Se genera una dinámica de grupo distinta. Nosotros como negocio también es rentable, también es una forma de decir que los equipos están en mayor productividad, eficiencia y el clima laboral va generando vínculos distintos y sacarlos de la rutina de pega. Llega una persona que les trae nuevas historias y se saca lo bueno de las personas. Nos hemos dado cuenta de que es un apoyo gigante y también los jefes se están dando cuenta de que no son carga para el equipo y que estos chicos ayudan mucho a sacar la pega de manera responsable y están súper agradecidos en términos de equipo y también productivos, así todos se motivan a estar más comprometidos y verlos como un ejemplo.*

**11. ¿Por qué cree usted que las empresas no contratan a más personas con capacidades diferentes?**

*Hemos ido a varios encuentros de empresa que están trabajando el tema de la inclusión y otras que van recién empezando, y uno se da cuenta que el mayor obstáculo es el susto, el miedo a ¿cómo se hace, que implica, cómo reacciona el equipo? No lo ven como “metamos nomás y preocupémonos de que estén bien”, lo ven como mucho obstáculo más que como algo fácil, yo creo que a todos nos pasó al principio estábamos como ¿Qué se hace primero?, entonces yo creo que la opción es derribar estos miedos y que las empresas se asocien con una fundación que les entregue la expertis, porque partir solos es complicado. Después en el camino nos damos cuenta que no es tan difícil que se pueden lograr muy buenos resultados. El asociarse con alguna fundación experta ayuda mucho en el proceso, siento que principalmente es por tema de miedo.*

**12. ¿Cuál es la jornada laboral de ellos?**

*Trabajan de 10:00 a 14:00, con la contratación trabajan tres días a la semana y no dos como lo es cuando están sin contrato pero en el mismo horario con posibilidades de extenderlo, pero*

*CpueD nos dice que la atención disminuye por la cantidad de horas, entonces dijimos alarguemos un día a la semana, pero mantengamos este horario, se les hace un contrato pick time implica menos horas y se les paga las horas trabajadas. Los chicos de Tacal que tienen una discapacidad cognitiva que no se nota mucho, ellos piden trabajar full time las 8 horas diarias y no hay problema, se flexibiliza en ese sentido.*

*Evaluamos la sección que tenía más rotaciones, es decir gente que se van constantemente, ahí dijimos, analicemos este puesto y además en términos de visual, sabemos que las personas con síndrome de Down tienen facilidad con el tema de los colores, como que les hace mucho más sentido, entonces decidimos que fueran ordenadores y que combinaran con colores. Esto se lo planteamos a la Fundación y les pareció muy bien, igual ellos evaluaron otros cargos y por eso partieron antes de irse directo a frond office como a contacto con cliente partieron en servicio al cliente y control interno donde está Raymundo todavía. Antes de llegar a contacto al cliente quisimos asegurarnos que no sea muy estresante para ellos y dijimos: tenemos estos cargos en donde pueden insertarse, pero ellos, la Fundación hacen el levantamiento de cargos, entonces fue muy bien visto en términos de nuestro equipo y lo que se logró, porque era un tema no solo de ordenar ni nada, era un tema de ver temas con los cajeros, de usar calculadora que implicaba muchas más responsabilidad entonces también fue súper desafiante. Como todos querían ir después a la sala de ventas fue el inicio para lo que se vayan acostumbrando al ritmo y ahora es que ya están en la sala de ventas, siempre es una propuesta conversada y los que nos dan el vamos es la Fundación como se hizo el levantamiento y está okey.*

*La Fundación CpueD tenemos esta alianza con ellos ya que ellos nos están ayudando con todo el tema de desarrollar el manual y también están presentes en todo el proceso que implique, y Tacal siempre nos está apoyando igual. Como tampoco la idea es dejarlos solos también que ellos se apoyen en nosotros y cualquier tema que surja o duda lo resolvemos con nosotros y si nosotros no tenemos la respuesta lo vemos con CpueD que en el fondo nos hicieron el manual completo. Ha sido súper acompañado. La idea es ir junto a la Fundación CpueD a realizar las capacitaciones por todo Chile.*



## ENTREVISTA DE VALORACION DE DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

La siguiente entrevista se centra en conocer su visión acerca del desempeño laboral de las personas con discapacidad cognitiva que se encuentran insertadas laboralmente en esta empresa. Además de conocer su punto de vista que pueda percibir ante ello.

Edad: 32 años

Años en la empresa: 10

Tiempo que ha compartido entorno laboral con persona con Discapacidad cognitiva: 6 meses

Cargo dentro de la empresa: Jefa ventas juvenil

### **1.- ¿Hace cuánto tiempo la empresa comenzó a desarrollar este Proyecto de Inserción Laboral?**

*Yo que me recuerde 1 año aproximadamente, porque conmigo estuvieron 6 meses y antes estuvieron como 5 o 6 meses en contable.*

### **2.- ¿Qué motivó a la empresa a incorporar a personas con discapacidad cognitiva en la planta de sus trabajadores?**

*La verdad, eso lo desconozco, ellas llegaron acá por un proyecto.*

### **3.- ¿Cuántas personas con discapacidad cognitiva tienen en la actualidad insertadas laboralmente y que funciones desempeñan?**

*Hay tres personas, la Josefina y la Angélica, actualmente están trabajando en vestuario en sala de ventas, todo lo que es orden. Y el tercer chico no me recuerdo su nombre trabaja en contable.*

**4.- ¿Cuáles son los estándares de calidad de desempeño que exigen a las personas con discapacidad cognitiva para lograr un correcto desarrollo de sus funciones?**

*Más que el trabajo es un tema de querer hacerlo, lo que es el retail te demanda mucho tiempo mucho trabajo y uno como jefatura tiene que hacer muchas cosas y uno tiene que querer darse el tiempo de guiar a estas niñas, porque el trabajo no es fácil de llegar y dar las instrucciones de hace estoy ella lo realiza, no tú tienes que estar chequeando y estar viendo lo que ella hace, es una tarea día a día y después te das cuenta que solita hace su trabajo no se les exige de manera específica, se toman criterios, no hay un nivel de exigencia estándar, las demás tenemos lo que es un cliente incognito, entonces a ellas no le conversamos lo que es un cliente incognito, de que se trata, porque es un poco más complicado de que ellas lo logren entender es diferente la exigencia para ellas que para el resto, solo se les exige amabilidad con el cliente y cualquier duda que tengan tienen que acercarse a la jefatura o a sus compañeras por algo que no comprendan que un cliente les pide.*

**5.- ¿Cómo evaluaría la calidad del trabajo de las personas con discapacidad cognitiva insertadas laboralmente en la empresa?**

*Al principio es una tarea de aprendizaje, después cumplen lo que se les pide al 100 por ciento, es más lento el trabajo, pero lo hacen bien, lento pero seguro.*

**6.- ¿Cómo es la relación entre trabajadores con y sin discapacidad cognitiva?**

*Muy buena, el equipo que está formado acá juvenil mujer toman a estas chicas y las ayudan, o sea se sienten compañeras, hay una mirada normal hacia ellas.*

**7.- ¿Qué beneficios generó la contratación de personas con discapacidad cognitiva al equipo y ambiente de trabajo? (Beneficios colectivos)**

*Al principio cuando las trajeron acá a las chicas Angélica y Josefina, la jefa de recursos humanos me dijo, pucha Margarita ten ojo con las niñas porque los clientes pueden pensar “como Paris explota a estas niñas”, lógicamente las tareas que a ellas se les dan son mínimas que no se note como explotadas, obviamente no las voy a hacer cargar una cesta con ropa, solo el orden, mantener el orden, entonces los clientes tiene una mirada y dicen “oh que rico que Paris tome a esta gente y les dé la posibilidad de”, entonces todo el trabajo se hacía aquí directamente en la sala de venta, los clientes veían que las niñas estaban trabajando, después a las 2 yo hacía un informe de todas sus tareas, entonces yo las tomaba a*

*las dos en la sala de ventas tal como estoy con ustedes y les decía ya chiquillas que hicieron hoy día, entonces la gente que entendía que era una evaluación y comprendía que nosotros más que “a las tenían trabajando” sino como una ayuda para que ellas se inserten en la sociedad.*

**8.- ¿Qué beneficios generó a la personas con discapacidad cognitiva la incorporación al mercado laboral? (beneficios personales)**

*La verdad es que a ellas les ha ayudado bastante, pues les ha dado autonomía.*

**9.- ¿Qué ganan o pueden ganar las empresas al contratar personas con discapacidad cognitiva?**

*Mas lo que ganan en el fondo es poder mostrar que como tienda estamos dando la oportunidad de... a esta gente, una buena mirada del consumidor, que estamos atentos a ellas que no es un tema de explotación, sino que las tienen acá y están con una tutora en el fondo que las está ayudando y las está guiando.*

**10.- ¿Cuál(es) son los principales obstáculos a los cuales se enfrentan las personas con discapacidad cognitiva en el mercado laboral en general?**

*No falta la gente de repente desubicada, porque le pasó a una de las chicas de todo el tiempo que estuvo acá que la trato mal con un garabato y la niña dijo “jefa mira esta persona me trato así”, pero ellas ya comprendían. Pero esos clientes son de mil, uno, pero no veo mayor obstáculo, para nada.*

**11.- ¿Por qué cree usted que las empresas no contratan más personas con discapacidad cognitiva?**

*Es que hay que darse el tiempo para guiarlas, ese yo creo que es el tema porque yo puedo contratar 5 personas pero tengo que tener 5 más para que vayan guiando y supervisen el trabajo de ellas, hay que tener un poco de cariño para hacerlo.*

**12.- ¿Recomendaría a otras empresas la contratación de personas con discapacidad cognitiva?  
¿Por qué?**

*Sí, yo creo de verdad que sería para las otras empresas una gran ayuda, porque sensibiliza mucho y la gente afuera que ve que esto es un retail estamos a los ojos de la vista de todos. Se podrían abrir puertas porque ha a veces trabajos muy básicos y que dependen de una persona.*

**13.- ¿Qué pueden hacer las empresas, el gobierno y las personas para incentivar la inserción laboral de estas?**

*Empezar tal como empezaron acá en Paris, insertarlas, de a poco, porque este no fue un proceso, fue todo como de goteo. Estas cosas deberían darse a conocer a la luz pública, mas, porque acá igual está muy reservado, debiera haber más fundación como esta, que ayuden a este tipo de gente.*

AGREGARIA ALGUNA OTRA OPINIÓN.



## ENTREVISTA DE VALORACION DE DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

La siguiente entrevista se centra en conocer su visión acerca del desempeño laboral de las personas con discapacidad cognitiva que se encuentran insertadas laboralmente en esta empresa. Además de conocer su punto de vista que pueda percibir ante ello.

Edad: 35 años

Años en la empresa: 10 años

Tiempo que ha compartido entorno laboral con persona con Discapacidad cognitiva: 1 año

Cargo dentro de la empresa: Jefa control interno tienda.

### **1.- ¿Hace cuánto tiempo la empresa comenzó a desarrollar este Proyecto de Inserción Laboral?**

Este proyecto lo comenzó a realizar el año pasado, pero todo nació a raíz de un tema de inclusión que se había presentado como un proyecto en el Jumbo con la Fundación CpueD, que trabaja con gente que tiene síndrome de Down. Ellos tienen esta fundación que en el fondo quiere igualar el modelo que tienen en España, en donde estas personas viven solas, no siempre están como con la custodia de una persona mayor o de un familiar y en el fondo es para darles independencia con esto. Todo esto comenzó porque en el Jumbo de la Dehesa se había implementado el modelo para que ellos fueran a comprar solos, entonces toda la gente en el Jumbo estaba con la capacitación o la inducción para atender a las personas con síndrome de Down, luego de eso se incluyó a Paris dentro de esto y en el fondo partieron como actividades, como piloto de prueba y ya finalmente ellos están trabajando con nosotros hace como un año.

### **2.- ¿Qué motivó a la empresa a incorporar a personas con discapacidad cognitiva en la planta de sus trabajadores?**

Principalmente es el tema de la inclusión, finalmente cuando hablamos nosotros de persona que tiene hoy en día una discapacidad o una condición distinta a la que nosotros tenemos, finalmente dicen saben que vamos a tomar esta opción y vamos en el fondo a incluirlos, si finalmente son personas con distintas discapacidades pero no necesariamente son personas que no se pueden autovaler.

### **3.- ¿Cuántas personas con discapacidad cognitiva tienen en la actualidad insertadas laboralmente y que funciones desempeñan?**

Nosotros tenemos 3 y en particular, bueno yo estuve con las dos chicas primero que ellas estuvieron trabajando 5 o 6 meses conmigo acá en administración contable, y luego ellas decidieron pasar a ventas porque querían hacer cosas nuevas, entonces pasaron al área de ventas en donde están trabajando como ordenadoras, y Raymundo trabajaba un tiempo en recursos humanos y cuando se hizo el relevo, lo integramos acá a trabajar en administración contable. ¿Qué funciones desempeña?, son funciones que están dentro de la tarea diaria del equipo de contable, no se buscó tareas especiales para él, pero sí en el fondo, lo vimos también con el monitor de la fundación, en la medida que yo vaya viendo avances obviamente le vamos dando más responsabilidades o vamos cambiando la responsabilidad, porque efectivamente hay una cosa, que si bien es cierto, yo dentro de mi equipo la idea es que todos hagan de todo y que no una persona se especialice en una tarea, pero claramente uno dentro de los equipos conoce a las personas que tienen las condiciones normales por decirlo de alguna manera, uno obviamente ve que tiene más habilidades o una pega se le hace más fácil que otra, entonces uno también dentro de como

uno va adaptando a la gente también va tomando actividades que a él le acomoden más, pero siempre el parámetro de medición para él es el mismo que para un administrativo contable, si llega tarde se le llama la atención, si llega sin afeitarse se le llama la atención, se le explica que él está dentro de un grupo que si él deja de hacer su trabajo afecta la función de los demás.

#### **4.- ¿Cuáles son los estándares de calidad de desempeño que exigen a las personas con discapacidad cognitiva para lograr un correcto desarrollo de sus funciones?**

Bueno puntualmente es casi lo mismo que se les pide a mi gente, la puntualidad, la manera que tiene de expresarse, que en fondo reconozcan cuando comenten un error, como un poco más de competencias transversales. Dentro del trabajo ¿cómo se le mide a él?, obviamente ellos vienen con una pauta donde se les mide la rapidez del desempeño del trabajo, la calidad del trabajo, y obviamente eso va sujeto a un informe.

#### **5.- ¿Cómo evaluaría la calidad del trabajo de las personas con discapacidad cognitiva insertadas laboralmente en la empresa?**

La verdad es que si nos vamos a parámetros bien objetivos, claramente muestran muchas veces no están dentro de la rapidez o la calidad que ellos quieren, lo que en el fondo esto demanda estar un poco más atento con ellos, y en el fondo es lo mismo, si una persona acá se equivoca, es “oye ven para acá pucha te equivocaste”, “¿porque paso esto?”, “¿qué te paso? y en el fondo la conversa sigue siendo la misma con ellos. Dentro de la calidad, no veo una diferencia, a lo mejor si el papelito te lo corta mal, pero finalmente el objetivo se cumple, no tengo mayores reparos con eso. Si me agrada, porque finalmente ellos como que son más conscientes, o sea uno le dice “oye porque llegaste tarde” y ellos después vienen y te explican “pucha jefa disculpe, no voy a volver a cometer esto”. Ellos tienen como mucha preocupación y tienen mucha iniciativa, y al mismo tiempo son muy exigentes con ellos, o sea “pucha que esto no me gusta” te lo declaran eso también es lo bueno.

#### **6.- ¿Cómo es la relación entre trabajadores con y sin discapacidad cognitiva?**

Mi equipo los acogió bastante bien, y tengo la otra medición que mi equipo ha ido cambiando, es como asumir tengo una persona con una condición distinta te lo presento, normal, de la misma manera y obviamente una también va chequeando como se están desarrollando ellos, es como una visión doble, que yo también creo que cumple la función de cuando Paris o Cencosud decide incluir a estas personas , en el fondo aceptar a las personas que tienen distintas capacidades, entonces claro, aquí de repente es la talla a la misma altura lo agarran pal leseo y también lo corrigen, dentro de eso ellos son también los que muchas veces, como ellos están más con él en el día, ellos evalúan el trabajo, entonces ellos también a veces me dicen “pucha jefa es que andaba enojado hoy día, andaba medio flojito, no quiso trabajar” entonces también le dicen “oye mira que te pasa porque no estás trabajando”, pero la relación en fondo con ellos es como bien pareja de repente obviamente el Raymundo se siente porque lo agarran mucho pal leseo porque le exigen mucho pero está también dentro de las mismas exigencias y no es que él venga y no haga nada en todo el día y este parado, siempre es como “oye te ayudo con esto”, están más pendiente y todo, que en fondo también te ayuda un poquitito a afiatar el tema de los equipos .

#### **7.- ¿Qué beneficios generó la contratación de personas con discapacidad cognitiva al equipo y ambiente de trabajo? (Beneficios colectivos)**

Precisamente eso, genera un cambio de mirada, es en el fondo quitarse un poquito, en la situación puntual de Raymundo, que siempre se habla de los niños con síndrome de Down, Raymundo no es un niño, Raymundo es una persona que ya tiene cerca de 30 años y que en el fondo él sale a carretear, sale con

su polola, sale con todos, y sí efectivamente cuando se hace la presentación, uno se da cuenta de que hay mucha como asimilación de que hay gente con capacidades distintas pero la inclusión no está inserta en el proceso, entonces si efectivamente que es lo que pasa que cuando se hacen las presentaciones generales y vamos a empezar con este proyecto, tu vez las cara de tus demás compañeros y en el fondo es como “oye no entiendo , y en que me pueden ayudar”, entonces parte también por eso, y en ese sentido, será porque particularmente yo en mi familia yo tengo dos niños, mi hermana tiene síndrome de Down , mi sobrino tiene síndrome de Down, mi hermana adopto otro chico con síndrome de Down, y efectivamente ahí uno se da cuenta que el tema de la inclusión es un tema súper complejo. Básicamente va por eso, en el fondo aceptar que hay gente distinta, y en el fondo no necesariamente una gente tiene que tener una condición distinta para aceptarlo. Aporta a aceptar a las demás personas y en el fondo aprender a relacionarse con eso.

#### **8.- ¿Qué beneficios genera a la personas con discapacidad cognitiva la incorporación al mercado laboral? (beneficios personales)**

Obviamente, uno les pregunta “¿oye te sientes bien?” y efectivamente ellos se sienten valorados porque en el fondo ellos quieren hacer más cosas, o sea, que tengan una distinta manera de ver las cosas o de asimilarlas no significa que lo que es importante para nosotros para ello no lo sea, ellos poder trabajar en el fondo “pucha voy a recibir mis lucas”, se sienten súper validados, se sienten muy considerados, en el fondo eso.

#### **9.- ¿Qué ganan o pueden ganar las empresas al contratar personas con discapacidad cognitiva?**

Mucho, desde el punto de vista de lo que tiene que ver con los trabajos de equipo, con las aceptaciones, con las inclusiones, yo creo que también muchas veces, en el fondo reventar áreas que normalmente no están cubiertas por la gente que lo quiere hacer, yo creo que finalmente es muy parejo, como que amplias la diversidad de contrataciones, y en el fondo puedes ampliar la mirada, y descubrir un campo cubierto con estas personas.

#### **10.- ¿Cuál(es) son los principales obstáculos a los cuales se enfrentan las personas con discapacidad cognitiva en el mercado laboral en general?**

Yo creo que es eso, es que efectivamente la gente asume que son enfermos, entonces como son enfermos yo no le puedo dar responsabilidades, yo creo que eso tiene mucho que ver mucho con como uno lo percibe, cual es la percepción que uno tiene de esto, porque finalmente cuando llega un persona que es enferma para los demás, es como pucha que lata voy a tener que estar encima de ellos diciéndoles que es lo que tienen que hacer, cuando en el fondo la mirada es otra, como aporto yo para esto, y que si tú en el fondo lo ves como dentro de las cosas que te hablan de los liderazgos, la persona más caída es la persona que tu más tienes que levantar, entonces efectivamente a lo mejor no puede llegar a un punto de que te rinda a lo mejor en lo que tú quieres laboral, te estoy hablando dentro de una posibilidad, entonces el obstáculo es que la gente normalmente tiende a pensar de como la mirada de tendrá las capacidades pero no ven el tema de pucha cuanto puedo aportar yo para que esta persona me levante un poco, el compromiso, acá por ejemplo hay gente que es sorda, bueno había gente con un poco de problemas motrices pero finalmente cuando uno lo ve es crudo, porque de repente uno escucha “oye pero si esta no escucha, cámbiala de lugar”, pero a lo mejor esta chica tiene un mayor compromiso que una persona con sus capacidades al 100.

**11.- ¿Por qué cree usted que las empresas no contratan más personas con discapacidad cognitiva?**

También siento que hay estigma con esto, la gente no está preparada para trabajar con gente con discapacidad, a la gente le cuesta, hoy día objetivamente si te pones a pensar si contratas a una persona lisiada, cuantas oficinas o cuantas dependencias están creadas para que puedan llegar a un cuarto o un segundo piso. Creo que definitivamente es un tema de cultura, hay que invertir más lucas, o hay que considerar más cosas, quizás ni siquiera es un tema de lucas, teni que tener un recurso humano que esté dispuesto a desarrollar su trabajo a lo mejor en 5 horas cuando lo normal ellos lo desarrollan en menos tiempo.

**12.- ¿Recomendaría a otras empresas la contratación de personas con discapacidad cognitiva? ¿Por qué?**

Si, de todas maneras, yo creo que en el fondo esa respuesta se responde con todas las anteriores, el beneficio social para todos como el beneficio para la inclusión de ellos es muy buena, hay tareas que ellos pueden desarrollar con completa autonomía.

AGREGARIA ALGUNA OTRA OPINIÓN.