



**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA**

**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ Y/O  
SENSORIAL EN CHILE: BRECHAS, OPORTUNIDADES Y BUENAS  
PRÁCTICAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ECONOMÍA SOCIAL**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**AUTOR**

**ALEJANDRA VANESSA TORREJÓN OSORIO**

**PROFESOR GUÍA - PROFESOR CORREFERENTE**

**JORGE CEA - RODRIGO SION**

**VALPARAÍSO, 20 DE ABRIL, 2020**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios por estar siempre conmigo, ayudarme y guiarme en todos los procesos que me ha tocado vivir.

Agradecer a mi profesor guía: Jorge Cea y a mi profesor correferente: Rodrigo Sion, por estar apoyándome en todo mi proceso de título, y trabajar conmigo sobre La Inclusión Laboral en Chile, un tema muy importante hoy en día.

Agradecer a mis padres Carolina y Juan, y mi hermana Patricia, que siempre han creído en mí y me han dado fortaleza para poder lograr todo lo que me proponga. Y, por supuesto a mi compañero de vida, José Miguel quien me ha apoyado en todo este proceso, entregándome amor y energía para poder lograr mis metas.

Finalmente quiero agradecer a todas las empresas que contribuyeron en este estudio: Mosaico Alegre, COTECI, Natura, Kirón, Avanza Inclusión, LabSocial, IRV, Más Inclusión, Más Accesible e Isamar.

## RESUMEN

La Inclusión Laboral, es uno de los temas más importantes a nivel nacional, ya que en Chile el 20% de la población se encuentra en situación de discapacidad. Es por ello que en el año 2018 se promulgó la Ley de Inclusión Laboral, la cual menciona que las empresas que tienen más de 100 trabajadores deben reservar un 1% de su dotación a trabajadores con algún tipo de discapacidad. Es por esto, que es interesante realizar una investigación que permita analizar cuáles son los factores que dificultan la Inclusión Laboral, como también las oportunidades y las buenas prácticas que se presentan en las empresas acorde con la Economía Social, ya que estas no tienen la obligación de cumplir con la Ley, pero aun así realizan Inclusión Laboral.

En base a lo expuesto, se decidió realizar un estudio cualitativo mediante entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron aplicadas a diez empresas de la Economía Social pertenecientes a la región de Valparaíso y a la región Metropolitana. La entrevista constó de cuatro grandes ejes; 1. Aspectos Generales, 2. Economía Social e Inclusión Laboral, 3. Inclusión Laboral en las empresas, 4. Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile.

Dentro de los resultados de la investigación se logró observar que en la teoría no se encontraban todas las barreras que se presentaron en el estudio de las empresas, además se evidenciaron más oportunidades, las cuales pueden ser valoradas por las organizaciones. Respecto a las buenas prácticas, se lograron identificar de acuerdo a cada tipo de organización.

Finalmente se generaron recomendaciones para las empresas actuales y futuras que quieran realizar Inclusión Laboral.

# Índice de Contenidos

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
2. OBJETIVOS.....	14
2.1 Objetivo General.....	14
2.2 Objetivos Específicos .....	14
3. MARCO TEÓRICO.....	16
3.1 La Inclusión Laboral y Social.....	16
3.2 La Discapacidad.....	17
3.2.1 Tipos y Grados de discapacidad.....	17
3.2.2 Cantidad de personas en Chile que tienen algún tipo de discapacidad .....	22
3.2.3 Discapacidad y participación en el mundo laboral en Chile .....	25
3.2.4 Barreras y Oportunidades presentes en la Inclusión Laboral.....	27
3.3 Ley de inclusión laboral en Chile .....	28
3.3.1 Efectividad de la Ley de Inclusión Laboral en empresas tradicionales .....	29
3.4 Economía Social .....	31
3.4.1 Empresas que están acorde con la Economía Social en Chile .....	32
3.4.2 Papel que tienen las empresas de Economía Social en relación a la Inclusión Laboral.....	34
3.4.3 Relación existente entre el Desarrollo Sostenible y la Inclusión Laboral.....	34
4. METODOLOGÍA .....	36
5. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	40
5.1 Caracterización de las Empresas Sociales estudiadas.....	40

5.1.1 Cooperativas.....	40
5.1.1.1 Mosaico Alegre .....	40
5.1.1.2 COTECI: Cooperativa de Terapeutas Ciegos.....	42
5.1.2 Empresas B.....	43
5.1.2.1 Natura .....	43
5.1.2.2 Kirón: Tecnologías que emocionan.....	45
5.1.3 ONG .....	46
5.1.3.1 Avanza Inclusión .....	46
5.1.3.2 LabSocial: Incubadora de Proyectos Sociales y Promotora de Emprendimiento Social .....	49
5.1.3.3 IRV: Instituto de Rehabilitación de Valparaíso.....	51
5.1.4 Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral.....	52
5.1.4.1 Más Inclusión .....	52
5.1.4.2 Más Accesible .....	54
5.1.4.3 Isamar: Masoterapeutas Ciegos .....	56
5.2 Análisis de Entrevistas.....	57
5.2.1 Análisis de las categorías: Barreras, Oportunidades, Inclusión, Talento y Derribar Barreras.....	61
5.2.1.1 Barreras.....	61
5.2.1.2 Oportunidades.....	67
5.2.1.3 Inclusión .....	71
5.2.1.4 Talento.....	72

5.2.1.5 Derribar Barreras .....	73
5.2.2 Análisis de las Empresas Sociales Estudiadas .....	78
5.2.2.1 Tipo de Empresa Social 1: Cooperativas.....	78
5.2.2.2 Tipo de Empresa Social 2: Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral.....	79
5.2.2.3 Tipo de Empresa Social 3: Empresas B.....	80
5.2.2.4 Tipo de Empresa Social 4: ONG .....	81
5.2.3 Descripción de las Buenas Prácticas de las Empresas Sociales estudiadas .....	85
5.2.3.1 Tipo de Empresa 1: Cooperativas.....	85
5.2.3.2 Tipo de Empresa 2: Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral.....	86
5.2.3.3 Tipo de Empresa 3: Empresas B.....	87
5.2.3.4 Tipo de Empresa 4: ONG .....	87
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
6.1 Conclusiones.....	88
6.2 Recomendaciones a las Instituciones, Organizaciones y Empresas .....	99
6.3 Reflexión Crítica.....	102
7. REFERENCIAS .....	103
8. ANEXOS.....	107

## Índice de Figuras

Figura 1: Estructura Clasificación CIF (Egea y Sarabia, 2001) .....	18
Figura 2: Fases de la Entrevista (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013).....	36
Figura 3: Tipos de Socios, Mosaico Alegre (E. Muñoz, comunicación personal, 27 de noviembre, 2019).....	41
Figura 4: Estructura Organizacional Mosaico Alegre (E. Muñoz, comunicación personal, 11 de noviembre, 2019).....	41
Figura 5: Estructura Organizacional COTECI (N. Cifuentes, comunicación personal, 5 de enero, 2020) .....	43
Figura 6: Estructura Organizacional Kirón (J. Rodríguez, comunicación personal, 29 de enero, 2020).....	46
Figura 7: Estructura Organizacional Avanza Inclusión (Avanza Inclusión, s.f.).....	48
Figura 8: Estructura Organizacional LabSocial (LabSocial, s.f.).....	50
Figura 9: Estructura Organizacional IRV (IRV, s.f.) .....	52
Figura 10: Estructura Organizacional Más Inclusión (Más Inclusión, s.f.).....	53
Figura 11: Estructura Organizacional Más Accesible (+A, s.f.) .....	55
Figura 12: Estructura Organizacional Isamar (I. Contreras, comunicación personal, 31 de diciembre, 2019).....	56
Figura 13: Red Cooperativas .....	78
Figura 14: Red Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral .....	79
Figura 15: Red Empresas B.....	80
Figura 16: Red ONG .....	81

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Porcentaje de la población en situación de discapacidad por tramo de edad ( INE, 2015).....	22
Gráfico 2: Prevalencia población en situación de discapacidad por sexo (INE, 2015).....	23
Gráfico 3: Distribución de la población adulta según situación de discapacidad (INE, 2015) .....	24
Gráfico 4: Distribución de la población adulta según situación de discapacidad y grado (INE, 2015).....	24
Gráfico 5: Distribución de la población adulta según condición de actividad por situación de actividad (INE, 2015) .....	25
Gráfico 6: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación y grado de discapacidad (INE, 2015) .....	26
Gráfico 7: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación de discapacidad y sexo (INE, 2015).....	26
Gráfico 8: Trabajadores con contrato vigente (DT, 2018) .....	29
Gráfico 9: Trabajadores contratados por edad (DT, 2018).....	30
Gráfico 10: Registro de contratos bajo la ley de inclusión laboral (DT, 2018).....	30

## Índice de Tablas

Tabla 1: Visión Conjunto de la CIF (Egea y Sarabia, 2001) .....	20
Tabla 2: Situación de Discapacidad y Tramo de Edad (INE, 2015) .....	22
Tabla 3: Distribución población por situación de discapacidad y sexo (INE, 2015) .....	23
Tabla 4: Prevalencia de discapacidad en la población adulta (18 años y más) (INE, 2015)	24
Tabla 5: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación y grado de discapacidad (INE, 2015) .....	26
Tabla 6: Tasa de participación laboral de la población adulta según sexo (INE, 2015) .....	26
Tabla 7: Registro de contratos bajo la ley de inclusión laboral (DT, 2018).....	30
Tabla 8: Entrevista Oficial (Elaboración Propia) .....	39
Tabla 9: Categoría Barreras .....	58
Tabla 10: Categoría Oportunidades .....	59
Tabla 11: Categoría Inclusión .....	59
Tabla 12: Categoría Talento .....	59
Tabla 13: Categoría Derribar Barreras .....	60
Tabla 14: Cuadro comparativo Barreras.....	89
Tabla 15: Cuadro Barreras.....	90
Tabla 16: Cuadro comparativo Oportunidades.....	91
Tabla 17: Cuadro Oportunidades.....	92
Tabla 18: Cuadro comparativo Inclusión .....	93
Tabla 19: Cuadro comparativo Talento .....	94
Tabla 20: Cuadro comparativo Organizaciones .....	95
Tabla 21: Cuadro comparativo Relación entre Economía Social e Inclusión Laboral.....	97

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Unas de las problemáticas que han surgido hoy en día, es la inclusión laboral de las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Es por ello, que es importante comenzar con la definición de qué es discapacidad. Discapacidad se define como “un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación” (Organización Mundial de la Salud; OMS, 2018). Es por esta razón, que se ha generado esta particularidad, de que personas que tienen algún tipo de discapacidad tengan problemas a la hora de encontrar trabajo.

Sin embargo, el contexto global nos indica que el trabajo, es uno de los pilares fundamentales de las personas, que está directamente relacionado con la subsistencia humana. Además, que el empleo constituye un elemento clave para el desarrollo de éstas y para su integración social (Villa, 2003).

Pese a que nos indica que es un elemento clave, las cifras muestran que el empleo es escaso para este sector en particular. Las personas que tienen algún tipo de discapacidad representan alrededor del 15% de la población mundial, de las cuales el 80% están en edad de trabajar, pero generalmente se le es denegado el derecho a un trabajo decente. Es por esta razón, que poseen mayores tasas de desocupación e inactividad económica, por ende, presentan un mayor riesgo de poseer una protección social insuficiente (Organización Internacional del trabajo; OIT, 2017).

Además, se puede apreciar que el contexto nacional no dista mucho del contexto global, ya que, a través del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, se puede observar que la cantidad de personas ocupadas son 7.680.211, el total de desocupados son

527.338 y el total de personas inactivas son 2.229.411. Detectando que del total de personas ocupadas el 13,3% corresponde a personas en situación de discapacidad, del total de personas desocupadas el 14,9% corresponde a personas en situación de discapacidad; y del total de personas inactivas el 31,6% corresponde a personas en situación de discapacidad (Instituto Nacional de Estadística; INE, 2015).

Más aún, realizando una comparación con las personas sin situación de discapacidad, se puede apreciar que se genera una brecha de un 26,2% de personas inactivas y un 24,6% de personas ocupadas (INE, 2015). Esto muestra que, claramente está sobre representado el grupo de inactivos que pertenecen al sector de personas que tienen algún tipo de discapacidad, lo cual es importante revertir en el contexto nacional.

Es por ello que, es de suma importancia que las organizaciones, lleven a cabo la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad, ya que como se mencionó anteriormente, el trabajo es un pilar fundamental para éstas, y no sólo desde la perspectiva humana es beneficiosa, sino que también lo es desde la perspectiva a nivel país, ya que se afirma que “La inclusión laboral de personas con discapacidad es la clave para el desarrollo social del país” (OIT, 2017).

Es por esta razón, que en la realidad político chilena han ocurrido importantes cambios en el último tiempo. En el año 2018, fue firmada la indicación sustitutiva que crea un sistema de inclusión, el cual establece una medida de acción positiva para la inclusión laboral de personas con discapacidad o personas que cuenten con pensión de invalidez, reservando un 1% de la dotación anual de funcionarios en el sector público y de trabajadores de las empresas en el sector privado. En el sector privado, el 1% es obligatorio para aquellas empresas que cuenten con 100 o más trabajadores (Grandes Empresas). En el sector Público,

el 1% es obligatorio para Organismos de la administración del Estado y municipalidades con 100 o más funcionarios (Servicio Nacional de la Discapacidad; SENADIS, 2016).

Pero estos cambios en la práctica no han sido suficientes, debido a que hay organizaciones que aún no aplican estas medidas. De acuerdo a un estudio realizado por la Fundación Descúbreme en el 2018, se detectó que sólo un 21% de las organizaciones tiene contemplada un área dedicada exclusivamente a la inclusión de trabajadores con discapacidad (El Mercurio, 2018). Esto habla de que en Chile la aplicación de la ley es un proceso lento, que requiere del aprendizaje de las empresas para adoptar las nuevas medidas.

Sin embargo, bajo este contexto es que surge una nueva corriente, la “Economía Social”, la cual es una forma de organización empresarial que tiene un marcado sello solidario y un desarrollo inclusivo. Supone un intento de repensar las relaciones económicas con parámetros diferentes. Por ello, cuando se habla de Economía Social se habla también de un modelo económico que persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiamiento basadas en la justicia, la cooperación, la reciprocidad, la participación, la equidad y la ayuda mutua (División de Asociatividad y Economía Social; DAES, 2015). Esta forma de organización desempeña un papel significativo en los procesos de inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad.

Además, desde otro punto de vista, es de suma relevancia que las empresas tengan en consideración que generar mejores condiciones de trabajo para este sector en particular ayudaría a aumentar la productividad laboral y a reducir la tasa de desempleo, lo cual repercutiría de manera directa en el desarrollo económico sostenible del país y no sólo en el desarrollo social.

Es por ello, que es importante preguntarse ¿De qué manera se puede llevar a cabo la inclusión laboral de personas que tienen algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial?, ¿Cuáles son las buenas prácticas de gestión que realizan las empresas que están acorde con la Economía Social respecto a la inclusión laboral?, ¿Qué barreras presentan?, y si las organizaciones crearan condiciones adecuadas para éstas, como lo propone la Economía Social, ¿Se podrían generar ventajas competitivas basadas en el talento humano? ¿La inclusión laboral podría generar oportunidades para las empresas?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Estudiar la inclusión socio laboral actual de personas que tienen algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial en empresas de la Economía Social en Chile, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas y análisis por metodologías cualitativas, para conocer las buenas prácticas de gestión, las barreras y oportunidades que se presentan en éstas.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Analizar los factores que contribuyen al desarrollo económico sostenible e inclusivo del país, para determinar la relación que existe con la empleabilidad de las personas, a través de un estudio bibliográfico.

Estudiar la discapacidad en Chile, mediante un estudio bibliográfico, para conocer tanto los tipos y grados que existen, la cantidad de personas que actualmente se encuentran activas participando en el mundo laboral y los marcos regulatorios presentes.

Realizar análisis de casos de empresas de la Economía Social en Chile que tengan prácticas vinculadas a la inclusión socio laboral, mediante entrevistas semiestructuradas, para levantar y organizar información respecto a sus prácticas.

Identificar las barreras que se generan en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad motriz y/o sensorial, para determinar los factores más relevantes que inciden en ésta, a través de un análisis de casos.

Reconocer las oportunidades que se dan en estas organizaciones respecto a la inclusión laboral, para verificar el talento que pueden aportar en las diferentes organizaciones, mediante análisis de casos.

Describir las buenas prácticas de gestión que se generan en el proceso de inclusión laboral, mediante un análisis de casos, para determinar los factores más relevantes que inciden en ésta.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 La Inclusión Laboral y Social

Para comenzar, es importante tener dos conceptos claros. En primer lugar, la “*Inclusión Laboral*”, que “es un proceso que se sustenta en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social, y, en la práctica, se concreta una vez que la persona se incorpora a un trabajo y participa de todas las actividades laborales y sociales de la empresa” (Zondek, 2015). Y, en segundo lugar, la “*Inclusión Social*”, que “es un proceso que intenta eliminar las barreras que atentan contra un acceso equitativo a las oportunidades para el desarrollo de millones de personas a nivel global, estableciendo a la inequidad como uno de los elementos transversales para no dejar a nadie atrás” (Muñoz- Pogossian y Barrantes, 2016).

La razón de esto, es que cuando se habla de inclusión laboral de personas que tienen algún tipo de discapacidad, también se está hablando de inclusión social, ya que la sociedad se adapta para atender las necesidades de estas personas, lo cual permite y promueve la participación de este grupo excluido (Zondek, 2015).

Dicho lo anterior, es que se puede hablar de la “*Inclusión Socio laboral*”, la cual va a ser entendida como la participación de las personas que tienen algún tipo de discapacidad en la comunidad por medio del desempeño de una actividad productiva acorde a sus intereses, competencias, capacidades y oportunidades brindadas (Zondek, 2015).

Pero ¿qué es discapacidad propiamente tal?, ¿qué tipos y grados existen?, más aún, ¿cuánta población en Chile tiene algún tipo de discapacidad? por último ¿qué empresas dan trabajo a estas personas? Esto es lo que se procede a explicar en los siguientes párrafos.

## **3.2 La Discapacidad**

Es relevante considerar que “Discapacidad”, es un término amplio, que contiene tres aspectos principalmente. En primer lugar, las deficiencias, que son entendidas como aquellas que afectan las funciones corporales, en segundo lugar, las limitaciones de actividad, que se refiere a las dificultades que puede tener una persona para realizar actividades, y, por último, las restricciones de la participación, que se refieren a los problemas que se pueden generar al momento de participar en situaciones vitales (OMS, 2019).

Sin embargo, existen varios tipos y grados de discapacidad, en donde algunos no generan grandes complicaciones, y por ende las personas que lo padezcan podrán desenvolverse de manera “normal”, y a su vez podrán incorporarse al mundo laboral sin problemas. Es por esta razón, que a continuación se especificará con más rigurosidad estas clasificaciones.

### **3.2.1 Tipos y Grados de discapacidad**

Existe una clasificación respecto a los tipos y grados de discapacidad, propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS), nombrada como la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF), la cual será utilizada en este documento, debido a que en la actualidad es de gran ayuda para manejar las políticas públicas a nivel individual y grupal (Disiswork, 2017). Y, por ende, es beneficioso utilizarla para el estudio nacional de la Inclusión laboral de personas con discapacidad motriz y/o sensorial.

Esta clasificación contiene tres parámetros fundamentales. En primer lugar, habla de funcionamiento, para designar todas las funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar actividades y la posibilidad de participación social del ser humano. En segundo lugar, menciona la discapacidad, como término genérico para abarcar las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo

actividades y las restricciones en la participación social del ser humano. Por último, habla de salud, como el elemento clave que relaciona a los anteriores (Cruz Roja, 2019).

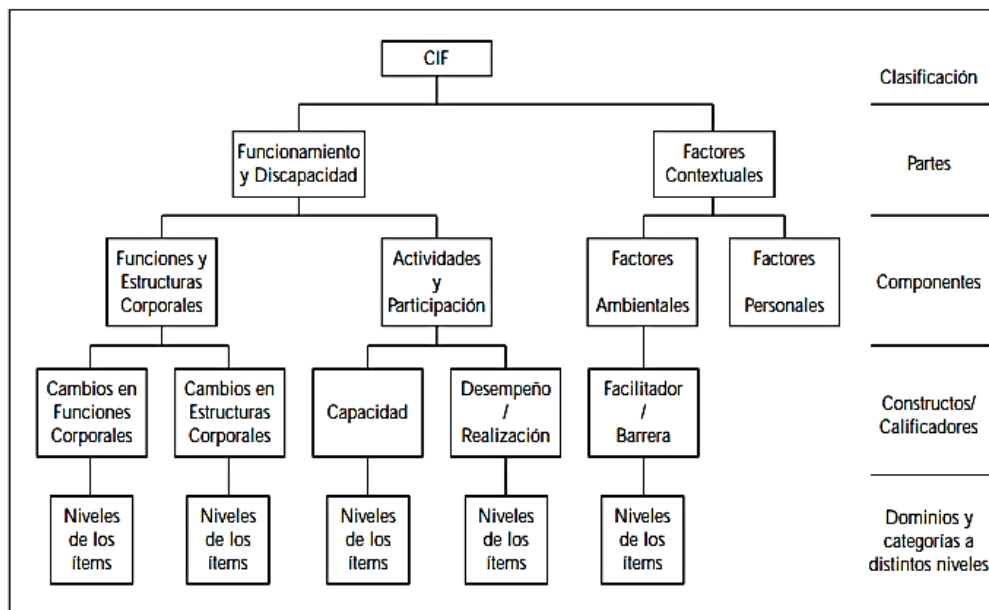


Figura 1: Estructura Clasificación CIF (Egea y Sarabia, 2001)

Como se puede apreciar en la Figura 1, la clasificación se divide en dos partes. En primer lugar, se divide, en **Funcionamiento y Discapacidad** que, a su vez, se subdivide en dos componentes.

El primer componente corresponde a las **Funciones y Estructuras Corporales**. Con dos constructos; **Cambios en las Funciones Corporales** (refiriéndose a funciones fisiológicas de los sistemas corporales, incluyendo psicológicas), con sus distintos niveles de dominios y categorías; y **Cambios en las Estructuras Corporales** (refiriéndose a las partes anatómicas del cuerpo, como los órganos, extremidades y componentes), con sus distintos niveles de dominios y categorías.

El segundo componente corresponde a las **Actividades y Participación**. Con dos constructos; **Capacidad** (refiriéndose a la ejecución de tareas en un entorno uniforme), con

sus distintos niveles de dominios y categorías, y **Desempeño/ Realización** (refiriéndose a la ejecución de tareas en el entorno real), con sus distintos niveles de dominios y categorías.

En segundo lugar, se divide en **Factores Contextuales**, el cual también tiene dos componentes. El primer componente corresponde a los **Factores Ambientales**, el cual es entendido como la influencia externa sobre el funcionamiento y la discapacidad, cuyo constructo es el efecto **Facilitador o Barreras** de las características del mundo físico, social y actitudinal, y que tienen distintos niveles de dominios y categorías.

El segundo componente corresponde a los **Factores Personales**, el cual se entiende como la influencia interna sobre el funcionamiento y la discapacidad.

Por lo tanto, a partir de esta clasificación, se puede determinar el grado de discapacidad de una persona. La propuesta de la CIF es usar una misma escala genérica de gravedad en cinco niveles para todos los componentes (Funciones y estructuras corporales, actividades y participación, y factores contextuales) (Cruz Roja, 2019).

Además, el porcentaje hace referencia en el caso de las limitaciones para realizar una actividad, a que el problema esté presente en al menos ese porcentaje de tiempo en relación a la dificultad total para realizar dicha actividad que será de un 100% (Cruz Roja, 2019).

A partir de esta escala se establecen las definiciones correspondientes; NO hay deficiencia Ninguna, ausencia, insignificante 0-4%, Deficiencia LIGERO Poca, escasa 5-24%, Deficiencia MODERADO Media, regular 25-49%, Deficiencia GRAVE Mucha, extrema 50-95% y Deficiencia COMPLETO total 96-100% (Cruz Roja, 2019).

Por tanto, se puede afirmar que las personas que podrían participar en el mundo laboral, incluyendo sólo los factores antes mencionados, serían los pertenecientes a los siguientes sectores; NO hay deficiencia Ninguna, ausencia, insignificante 0-4%, Deficiencia LIGERO Poca, escasa 5-24%, Deficiencia MODERADO Media, regular 25-49%.

A continuación, se presenta una tabla explicativa de la clasificación descrita por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para tener una visión global.

Componentes	Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad		Parte 2: Factores Contextuales	
	Funciones y Estructuras Corporales	Actividades y Participación	Factores Ambientales	Factores Personales
<b>Dominios</b>	Funciones corporales. Estructuras Corporales.	Áreas vitales (tareas, acciones).	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad.	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad.
<b>Constructos</b>	Cambios en las funciones corporales (fisiológicos). Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicos).	Capacidad. Realización de tareas en un entorno uniforme. Desempeño/realización Realización de tareas en el entorno real.	El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal.	El efecto de los atributos de la persona.
<b>Aspectos positivos</b>	Integridad funcional, estructural. Funcionamiento	Actividad. Participación	Facilitadores.	No aplicable.
<b>Aspectos negativos</b>	Deficiencia. Discapacidad	Limitación a la actividad. Restricción en la participación.	Barreras/obstáculos.	No aplicable.

Tabla 1: Visión Conjunto de la CIF (Egea y Sarabia, 2001)

Toda discapacidad, tiene su origen en una o varias deficiencias funcionales o estructurales de algún órgano corporal, por tanto, se considera como deficiencia cualquier anomalía de un órgano o de una función propia de ese órgano con resultado discapacitante.

Es por esta razón, que los tipos de discapacidad y sus grados son variados y complejos, son como la personalidad de un individuo, con rasgos conocidos y otros ocultos o por descubrir, algunos de estos requieren una atención personalizada (Disiswork, 2019).

Por lo tanto, con la clasificación descrita, se han agrupado las deficiencias en las siguientes categorías; física o motora, mental o intelectual y sensorial, teniendo presente la heterogeneidad que existe dentro de cada uno.

A continuación, se presentan las definiciones de las categorías, que si bien son de alta complejidad y de términos muy técnicos son necesarias para el correcto desarrollo de este marco teórico.

Deficiencia Física o Motora, se refiere a cuando una persona padece de anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades, es decir, en la cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores. También se incluyen las deficiencias del sistema nervioso, que se refieren principalmente a las parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejas y tetraplejas y a los trastornos de coordinación de los movimientos. Finalmente se incluyen las alteraciones viscerales, es decir, alteraciones en el aparato respiratorio, cardiovascular, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario (Cruz Roja, 2019).

Deficiencia Mental o Intelectual, es una de las clasificaciones más difíciles de cuantificar, debido a la falta de precisión en la determinación de sus límites. Dentro de esta, se incluye en la categoría de deficiencia mental el espectro del retraso mental en sus grados severo, moderado y leve, además del retraso madurativo, las demencias, y otros trastornos mentales. En esta última se recogen trastornos tan diversos como el autismo, las esquizofrenias, los trastornos psicóticos, somáticos y de la personalidad (Cruz Roja, 2019).

Y, por último, la Deficiencia Sensorial, incluye a quienes presentan trastornos relacionados con la vista y la audición. Esta última presenta a su vez distintos grados, desde las hipoacusias, es decir, la mala audición, de carácter leve hasta la sordera total prelocutiva y postlocutiva y los trastornos relacionados con el equilibrio (Cruz Roja, 2019).

Por lo tanto, es de gran importancia, saber la cantidad de personas que padecen algún tipo de discapacidad en Chile, y el grado que tienen, ya que, es un gran determinante a la hora de la búsqueda de empleo. Esta tesis, centrará su estudio a personas que tengan una discapacidad

motriz y/o sensorial, y que pertenezcan a los siguientes sectores; NO hay deficiencia Ninguna, ausencia, insignificante 0-4%, Deficiencia LIGERO Poca, escasa 5-24%, Deficiencia MODERADO Media, regular 25-49%.

### 3.2.2 Cantidad de personas en Chile que tienen algún tipo de discapacidad

Al observar la distribución de la población en situación de discapacidad por tramo de edad en Chile (Gráfico 1), se puede observar que la discapacidad va aumentando significativamente a medida que aumenta la edad. Lo que podría justificar, la gran cantidad de inactivos en personas que tienen algún tipo de discapacidad. La población adulta mayor, correspondiente a los 60 años o más, tiene un 38,3% de personas en situación de discapacidad, a diferencia de la población niños, niñas y adolescentes que presentan un 5,8% de personas con situación de discapacidad (INE, 2015).

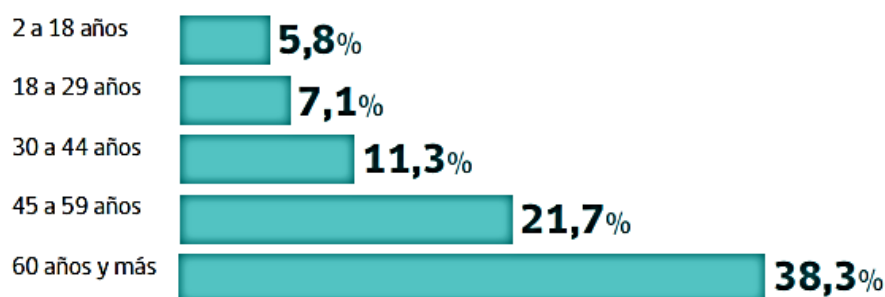


Gráfico 1: Porcentaje de la población en situación de discapacidad por tramo de edad ( INE, 2015)

Tramo de edad	PsSD		PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%
2 a 17 años	3.733.281	94,2	229.904	5,8	3.963.185	100
18 a 29 años	2.836.051	92,9	215.351	7,1	3.051.402	100
30 a 44 años	2.613.812	88,7	332.077	11,3	2.945.889	100
45 a 59 años	2.991.349	78,3	828.861	21,7	3.820.210	100
60 años y más	1.980.026	61,7	1.230.625	38,3	3.210.651	100
<b>Total (2 años y más)</b>	<b>14.154.519</b>	<b>83,3</b>	<b>2.836.818</b>	<b>16,7</b>	<b>16.991.337</b>	<b>100</b>

Tabla 2: Situación de Discapacidad y Tramo de Edad (INE, 2015)

Además, se puede apreciar en el gráfico 2 y la tabla 3, que existe una cantidad mayor de personas con discapacidad en el sector femenino, debido a que alcanza un 20,3%, mientras que el sector masculino alcanza un 12,9% (INE, 2015), lo cual justificaría la existencia de mayor cantidad de mujeres desempleadas y que a su vez tienen algún tipo de discapacidad.

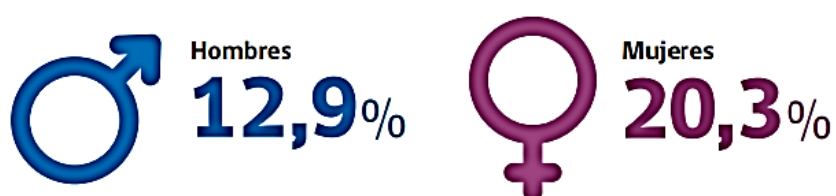


Gráfico 2: Prevalencia población en situación de discapacidad por sexo (INE, 2015)

Sexo	PsSD		PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hombre	7.235.263	87,1	1.072.626	12,9	8.307.889	100
Mujer	6.919.256	79,7	1.764.192	20,3	8.683.448	100
<b>Total</b>	<b>14.154.519</b>	<b>83,3</b>	<b>2.836.818</b>	<b>16,7</b>	<b>16.991.337</b>	<b>100</b>

Tabla 3: Distribución población por situación de discapacidad y sexo (INE, 2015)

Es importante destacar que, si se observa sólo la población adulta, es decir, las personas que tienen 18 años o más, la prevalencia de discapacidad alcanzada es de un 20%, lo cual corresponde a un total de 2.606.914 personas. Y dentro del 20% de personas adultas identificadas como personas en situación de discapacidad, 8,3% corresponden a personas en situación de discapacidad severa, y un 11,7% corresponden a personas en situación de discapacidad leve a moderada (INE, 2015). Por lo tanto, esto quiere decir que ese 11,7% perteneciente a las personas adultas podrían participar del mundo laboral sin problemas.

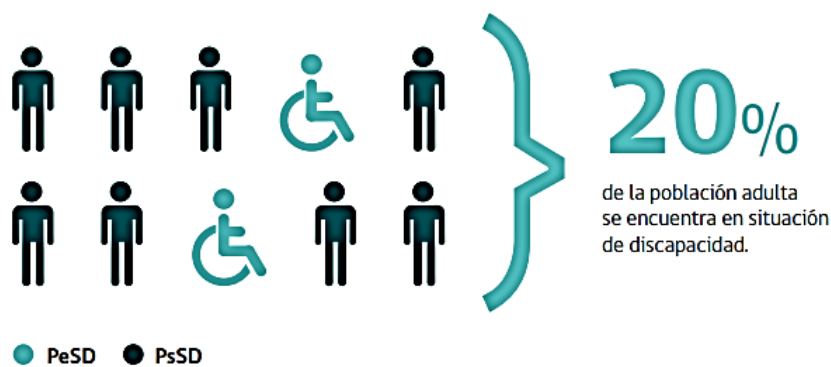


Gráfico 3: Distribución de la población adulta según situación de discapacidad (INE, 2015)

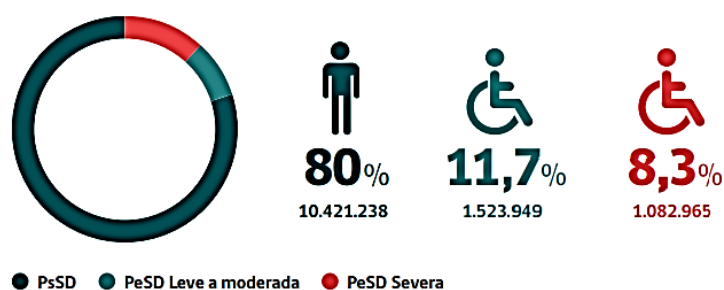


Gráfico 4: Distribución de la población adulta según situación de discapacidad y grado (INE, 2015)

Población adulta según situación y grado de discapacidad	Población estimada	%
Personas sin situación de discapacidad (PsSD)	10.421.238	80
Personas en situación de discapacidad leve a moderada	1.523.949	11,7
Personas en situación de discapacidad severa	1.082.965	8,3
<b>Total población</b>	<b>13.028.152</b>	<b>100</b>

Tabla 4: Prevalencia de discapacidad en la población adulta (18 años y más) (INE, 2015)

Finalmente, se puede apreciar en la tabla 4, que 1.523.949 personas adultas se encuentran en situación de discapacidad leve a moderada, mientras que 1.082.965 personas están bajo una situación de discapacidad severa. Por tanto, se reafirma la conclusión anterior, que 1.523.949 personas adultas, podrían participar del mundo laboral sin problemas. Sin embargo, ¿cuántas personas adultas están participando?, esa es la respuesta que se dará a conocer a continuación.

### 3.2.3 Discapacidad y participación en el mundo laboral en Chile

Como se mencionaba en el problema de investigación la tendencia del contexto mundial no dista mucho del escenario chileno, de hecho, se puede afirmar que, incluyendo a personas con algún tipo de discapacidad, aptas obviamente para participar del mundo laboral, disminuiría la tasa de desempleo y no sólo eso, sino que también la desigualdad existente respecto al acceso al trabajo de este sector en particular. Los datos que evidencian la poca participación laboral de este sector se muestra a continuación.

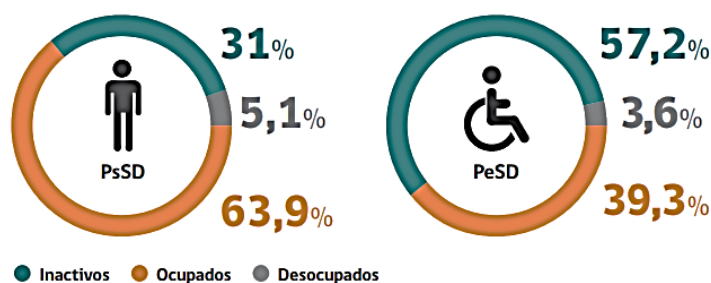


Gráfico 5: Distribución de la población adulta según condición de actividad por situación de actividad (INE, 2015)

En el gráfico 5, se puede apreciar que la tendencia para las personas que se encuentran ocupadas, es mayor en las personas que no se encuentran en situación de discapacidad, con un 63,9%, mientras que en las personas en situación de discapacidad sólo es de un 39,3%. Cuando observamos a las personas con discapacidad severa, se evidencia que la brecha aumenta (INE, 2015). Lo cual muestra, la desigualdad respecto del acceso al trabajo existente en ambos sectores del país, si bien ambos tienen un porcentaje de inactivos y desocupados, evidentemente el del sector de personas con algún tipo de discapacidad es mucho mayor.

PsSD		PeSD leve a moderada		PeSD severa		Total	
N	%	N	%	N	%	N	%
7.184.365	69,0	852.662	56,0	263.124	24,3	8.300.151	63,8

Tabla 5: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación y grado de discapacidad (INE, 2015)

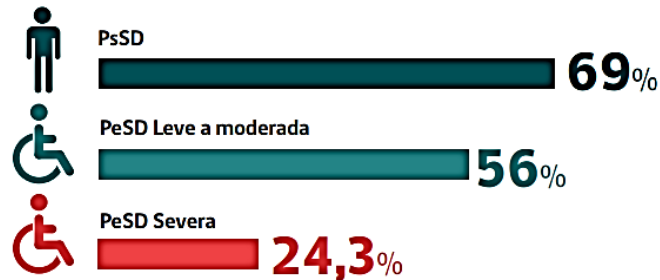


Gráfico 6: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación y grado de discapacidad (INE, 2015)

Además, como se puede observar en la tabla 5 y el gráfico 6, la participación laboral es más baja para las personas en situación de discapacidad. Haciendo énfasis, en que ésta varía según el grado de discapacidad, lo que se ve reflejado en que las personas con discapacidad moderada tienen una participación del 56% y las personas con discapacidad severa tienen una participación del 24,3%.

Sexo	PsSD		PeSD	
	N	%	N	%
Hombre	5.360.498	81,9	926.682	53,1
Mujer	5.053.278	55,3	1.677.680	37,2
<b>Total</b>	<b>10.413.776</b>	<b>69,0</b>	<b>2.604.362</b>	<b>42,8</b>

Tabla 6: Tasa de participación laboral de la población adulta según sexo (INE, 2015)

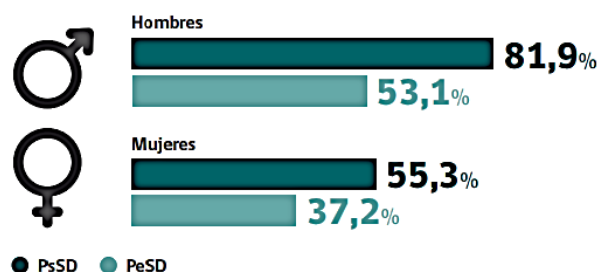


Gráfico 7: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación de discapacidad y sexo (INE, 2015)

Finalmente, se puede observar que se mantiene la brecha de participación laboral entre hombres y mujeres, al tener algún tipo de discapacidad. Lo cual se justificaría, dado que hay un mayor porcentaje de mujeres que tienen algún tipo de discapacidad, y por ende este sector tendría mayores tasas de desocupación e inactividad.

Presentados estos datos, es que se puede notar que, en Chile hay una baja participación en el mundo laboral por parte de las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Sin embargo, se evidencia que, aunque ésta sea baja, efectivamente estas personas, pueden y están aptas para estar en él, aportando con sus conocimientos y talentos. Pero, aun así, éstas han tenido dificultades a la hora de integrarse, por tal motivo, es de suma relevancia ver las brechas y oportunidades que se presentan, desde una perspectiva organizacional.

#### **3.2.4 Barreras y Oportunidades presentes en la Inclusión Laboral**

La dificultad que tiene cualquier persona para acceder al mundo laboral se incrementa en el caso de las personas algún tipo de discapacidad. Algunas Barreras que se pueden observar en el proceso, se detallan a continuación:

- Barreras sociales: limitación de las oportunidades y marginación social.
- Barreras del entorno físico: que limitan o impiden el acceso, la movilidad o la comunicación.
- Barreras psicosociales: protección familiar, deficiencias educativas y formativas, desmotivación, falta de información y orientación profesional (Villa, 2003).

Aun así, algunas empresas consideran que el contratar personas con algún tipo de discapacidad genera oportunidades para estas, por tanto, derriban las barreras al contratar trabajadores y se benefician al mismo tiempo. Algunas oportunidades que se generan se detallan a continuación:

- Mayor motivación de parte de las personas con discapacidad en otros trabajadores.
- Mejoramiento del Clima Laboral.
- Mejora en la reputación de la empresa y mayor productividad.
- Aumento de la valoración social hacia la diversidad (Cisternas y Cortés, 2015).

Presentados estos datos, es importante ver que leyes se han implementado en Chile, para derribar las barreras, que impiden que personas de este sector sean incluidas en el mundo laboral.

### **3.3 Ley de inclusión laboral en Chile**

Como se mencionaba en el problema de investigación, en el año 2018, fue firmada la indicación sustitutiva que crea un sistema de inclusión, el cual establece una medida de acción positiva para la inclusión laboral de personas con discapacidad o personas que cuenten con pensión de invalidez, reservando un 1% de la dotación anual de funcionarios en el sector público y de trabajadores de las empresas en el sector privado (SENADIS, 2016).

Sin embargo, en el año 2019, se realizó una modificación, en donde se menciona que, las empresas que cuentan con 100 a 199 trabajadores deben cumplir con la Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad, sumándose así a las empresas de 200 o más trabajadores, las que están obligadas al cumplimiento de esta ley desde el 1 de abril del año 2018 (DT, 2019).

Lo cual muestra un significativo avance en esta materia, pero que, a partir de los datos presentados, no ha sido suficiente para disminuir las brechas que se generan entre personas que no tienen discapacidad, y personas que efectivamente las poseen. A continuación, se presentará la efectividad de la indicación sustitutiva que crea un sistema de inclusión laboral para personas que tienen algún tipo de discapacidad.

### 3.3.1 Efectividad de la Ley de Inclusión Laboral en empresas tradicionales

Como bien se dijo anteriormente, es de gran relevancia, ver la efectividad de la inserción laboral de personas con algún tipo de discapacidad, luego de esta indicación sustitutiva, ya que se ven reflejados todos los cambios que ocurren en el país de norte a sur respectivamente.

Las estadísticas que aparecen a continuación, corresponden al cumplimiento de las obligaciones contempladas bajo la Ley N° 21.015, vigente desde el 1ero de abril del año 2018 (Dirección del Trabajo; DT, 2018).



Gráfico 8: Trabajadores con contrato vigente (DT, 2018)

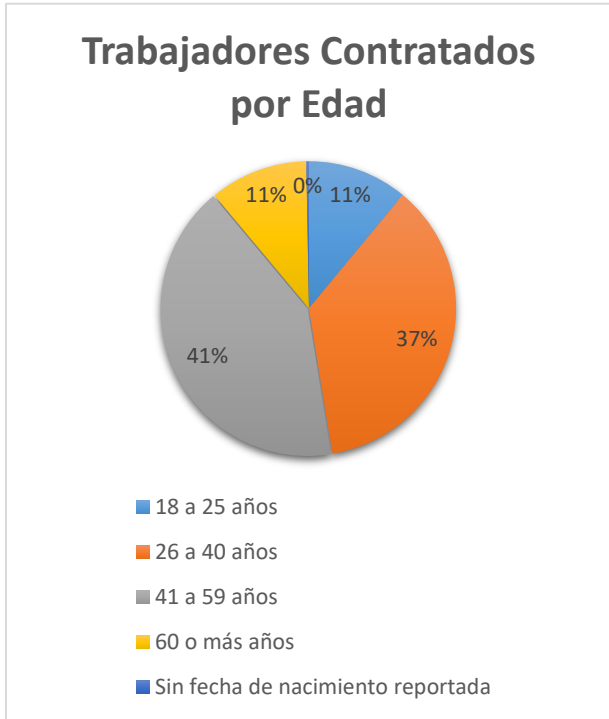


Gráfico 9: Trabajadores contratados por edad (DT, 2018)

Registro de contratos bajo ley de inclusión laboral	
Arica y Parinacota	0,50%
Tarapacá	1,10%
Antofagasta	3,10%
Atacama	1,90%
Coquimbo	2,80%
Valparaíso	7,90%
Metropolitana	54,40%
O'Higgins	3,90%
Maule	3,30%
Ñuble	1,70%
Biobío	8,50%
La Araucanía	4,20%
Los Ríos	1,20%
Los Lagos	4,00%
Aysén	0,70%
Magallanes	0,70%

Tabla 7: Registro de contratos bajo la ley de inclusión laboral (DT, 2018)

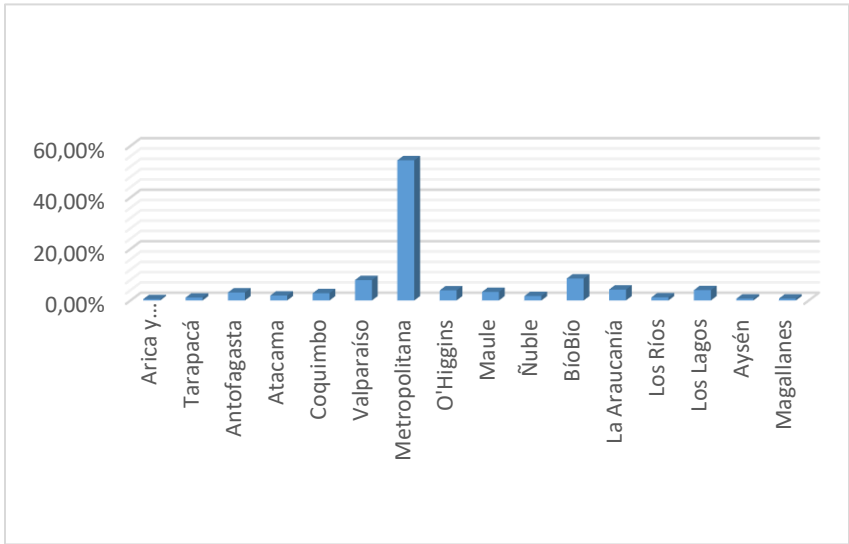


Gráfico 10: Registro de contratos bajo la ley de inclusión laboral (DT, 2018)

Si bien son datos positivos, es importante destacar que, aun cuando la Ley de Inclusión Laboral lleva casi un año de promulgación, el 83% de las empresas la cumplen a cabalidad según datos del Ministerio del Trabajo. Lo cual deja en evidencia, que hay una

brecha por cubrir, es decir, que existen empresas que aún no cumplen con el reglamento, la razón principal de aquello, es el desconocimiento de cómo y dónde conseguir personas con algún tipo de discapacidad que calcen con sus compañías. Esto nos indica que, aún queda mucho por avanzar en esta materia (El Mostrador, 2019).

Sin embargo, existen empresas que siguen una nueva “corriente” que toma cada vez más fuerza, la de la “Economía Social”, la cual es una forma de organización empresarial que tiene un *mercado sello solidario y un desarrollo inclusivo*. Esta se especificará a continuación.

### **3.4 Economía Social**

Para comenzar la explicación de lo que es Economía Social, se utilizará la definición de la Comisión Científica de CIRIEC- España, la cual dice que ésta comprende las empresas que actúan en el mercado con el fin de producir, asegurar, financiar, distribuir bienes o servicios, pero se distingue de las demás, ya que la repartición de beneficios no está directamente relacionada con el capital aportado por cada miembro; y las decisiones no se toman teniendo en cuenta el capital de cada socio, debido a que el peso a la hora de tomar decisiones es el mismo para todos, independiente del capital aportado por cada uno (Barea, 1990).

Además, como se mencionó en el problema de investigación, ésta supone un intento de repensar las relaciones económicas con parámetros diferentes. Es por esta razón, que se habla de un modelo económico que persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiamiento basadas en la justicia, la cooperación, la reciprocidad, la participación, la equidad y la ayuda mutua (División de Asociatividad y Economía Social; DAES, 2015).

Es por ello, que en este capítulo se especificaran las empresas que están acorde con la Economía Social en Chile, ya que es una forma de organización que desempeña un papel significativo en los procesos de inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad.

#### **3.4.1 Empresas que están acorde con la Economía Social en Chile**

Chile no posee un número grande de actores de la Economía Social, pero tiene la particularidad de tener una amplia variedad de entidades y tipos de organizaciones en el ámbito. Se entiende, como componentes de la Economía Social, a las Asociaciones Gremiales, Cooperativas, Empresas B, Organizaciones no gubernamentales, entre otras empresas sociales. Las cuales se proceden a detallar en los siguientes párrafos.

Las asociaciones gremiales, que tienen una base de actuación democrática y no lucrativa, están integradas por empresarios o profesionales de diversa naturaleza. En el año 1938, se crea la Sociedad Nacional de Agricultura, y el sector artesanal se organiza socio laboralmente como gremios, como la Sociedad de Orden en el año 1845 y la Sociedad de Artesanos Caupolicán en el mismo año (Isla y Sion, 2016).

Cabe destacar que, existen dos tipos de gremios; los que reúnen a los empresarios o personas que realizan una actividad común, independiente del tamaño, tipo de actividad y localización geográfica; y los que agrupan a profesionales u oficios (Isla y Sion, 2016).

Las cooperativas, surgen entre los años 1867 y 1887, en la ciudad de Santiago, vinculada a trabajadores, zapateros y sastres. Nace, en primer lugar, como una forma importada de Europa, ligado al movimiento obrero y sindical, o a las clases populares. En los años 20, el cooperativismo adquiere las características que lo identifican hasta hoy en día; su alta heterogeneidad, en donde caben distintos grupos sociales y económicos, ampliándose su

matriz original a la clase media, es decir, a los empleados públicos y particulares, y a la mediana y gran agricultura (Isla y Sion, 2016).

Las cooperativas nacen por la libre asociación de individuos y la presencia de grupos migrantes de Europa, que influye en este proceso (Isla y Sion, 2016).

Las empresas B, son organizaciones que miden su impacto social y ambiental y se comprometen de forma personal, institucional y legal a tomar decisiones considerando las consecuencias de sus acciones en la comunidad y el medio ambiente, que abarca una mejora continua en sus prácticas. Son empresas que asumen el compromiso de generar un impacto socio-ambiental positivo y lo consideran en toda toma de decisiones al interior de la empresa (Sistema B, 2019).

Y, por último, las organizaciones no gubernamentales (ONG), son entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y que no tienen afán lucrativo. Estas organizaciones tienen estructuras distintas y funcionan de diferente manera, ya que algunas se mueven con el voluntariado de manera exclusiva, hay otras que recurren al contrato de profesionales y especialistas para llevar a cabo su trabajo en los lugares que van a ofrecer ayuda y, por último, hay organizaciones que utilizan un modelo mixto (Ayuda en Acción, s.f.).

Como se puede apreciar, todas estas entidades nacen con un propósito positivo para aportar a la sociedad, y todas ellas tienen el sello de estar acorde con la justicia, la cooperación, la reciprocidad, la participación, la equidad y la ayuda mutua. Pero, es importante saber qué papel desempeñan respecto a la Inclusión laboral en general, y específicamente en la de personas con algún tipo de discapacidad.

### **3.4.2 Papel que tienen las empresas de Economía Social en relación a la Inclusión Laboral**

Las empresas de Economía Social se destacan, por la valorización del ser humano y la generación de valor social por encima de los resultados económicos o financieros. Lo cual, está directamente relacionado con los discursos de igualdad de oportunidades y de diversidad en las empresas, en los que se apoya la inserción laboral de las personas con discapacidad (Cabrerizo, 2015).

Es por esta razón, que las empresas de Economía Social tienen un papel fundamental, ya que estas generan una convergencia entre los valores, las empresas y las entidades de la Economía Social, por ende, pueden generar una inserción laboral colectiva y una integración socio- laboral, favoreciendo su acceso al mercado de trabajo (Cabrerizo, 2015). Y no sólo eso, también generan aportes positivos al desarrollo sostenible, con la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad.

### **3.4.3 Relación existente entre el Desarrollo Sostenible y la Inclusión Laboral**

Chile en el año 2015 adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad asumido por Naciones Unidas (ONU). Ésta consta de 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y 169 metas sobre tres dimensiones de la sostenibilidad. Considera temas como la superación de la pobreza y la desigualdad, la educación, el crecimiento económico, el trabajo decente, la desigualdad de género, la acción por el clima y cambio climático, así como la paz y las instituciones sólidas. Es por esta razón, que Chile creó una institucionalidad para abordar estos desafíos, el Consejo Nacional de Implementación de la Agenda 2030.

Como se mencionó anteriormente, en Chile se implementó la Ley de Inclusión Laboral, la cual destina una cuota para la participación laboral de personas que tienen algún

tipo de discapacidad, esta se relaciona directamente con los objetivos de desarrollo sostenible, ya que tiene por objetivo disminuir el ausentismo laboral, mejorar el clima laboral y la cadena de servicios, lo cual colabora a tener un país más productivo.

Es por esta razón que, se puede apreciar que la Inclusión Laboral está vinculada con el ODS 8 que tiene relación con el Trabajo Decente y el Crecimiento Económico, este tiene como unas de sus metas el lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor (Naciones Unidas; UN, s.f.). Como también está vinculada con el ODS 10, que tiene relación con la Reducción de las Desigualdades. Este tiene como unas de sus metas el potenciar y, promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica y otra condición, como también garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, en particular mediante la eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y la promoción de leyes, políticas y medidas adecuadas (Chile Agenda 2030, s.f.).

Por tanto, las leyes adoptadas para la inclusión laboral son de gran importancia para el logro de esta agenda de desarrollo sostenible en Chile y el Mundo.

A modo de ejemplo, en la actualidad, se pueden apreciar varias empresas de la Economía Social que aplican estos principios, y ayudan a generar el desarrollo sostenible del país, como COTECI, la cual es una cooperativa compuesta por terapeutas ciegos y de baja visión, que fue creada en el año 2015 por 11 profesionales formados en la Escuela de Ciegos Santa Lucía y Fundación Chilecap (COTECI, s.f.), y PyJ soluciones, la cual es una Cooperativa del Taller Laboral de la Escuela Especial Paula Jaraquemada (Decoop Chile, 2017).

## 4. METODOLOGÍA

La metodología de trabajo a utilizar será la entrevista semiestructurada, la cual consta de preguntas previamente definidas. Sin embargo, la secuencia y la formulación pueden variar en función de cada persona entrevistada, por lo tanto, actúa como un modelo mixto entre la entrevista estructurada y abierta o en profundidad (Blasco y Otero, s.f.).

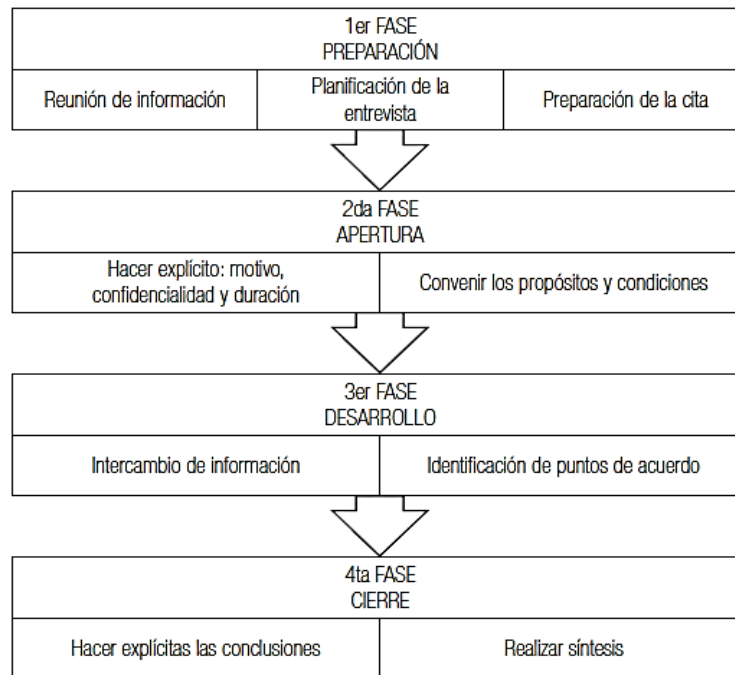


Figura 2: Fases de la Entrevista (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013)

La entrevista semiestructurada consta de cuatro fases. La primera fase, como se observa en la figura 2, es la Preparación, en donde se planifican los aspectos organizativos de la misma, como los objetivos, redacción de preguntas guías y convocatoria (Díaz et al., 2013).

En este caso, se realizarán 14 entrevistas a empresas que estén acorde con la Economía Social, las cuales tendrán una duración aproximada de 45 minutos, llegando como máximo a una extensión de 60 minutos, y tendrán por objetivo el descubrimiento de las buenas prácticas que ejercen las empresas en la actualidad, y el reconocimiento de las brechas y oportunidades existentes.

El procedimiento será el siguiente; se realizarán 2 entrevistas a cooperativas, 5 a ONG, 4 a empresas B, y 3 a empresas tradicionales que tengan prácticas de inclusión. Con el propósito de recolectar la mayor cantidad de información posible.

La segunda fase, es la Apertura, esta es la fase cuando se está con el entrevistado en el lugar de la cita, en el que se plantean los objetivos que se pretenden con la entrevista (Díaz et al., 2013). En este estudio se utilizará la Apertura que se muestra a continuación.

Buenas tardes. Mi nombre es Alejandra Torrejón, estudiante de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica Federico Santa María, y estoy realizando un estudio sobre la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial. El objetivo de este, es detectar las brechas y oportunidades que se generan en las diferentes empresas que están acorde con la Economía Social. Es importante destacar que no hay respuestas correctas o incorrectas. La información recolectada es sólo para uso de este estudio. Sin embargo, para la agilidad del procesamiento de la información, es relevante grabar la conversación, ya que tomar apuntes resulta difícil (Preguntar si existe algún inconveniente respecto a la grabación). El uso de la grabación es sólo para fines exclusivamente académicos. Agradezco su participación y tiempo desde ya muchas gracias.

La tercera fase, es el desarrollo, el cual constituye el núcleo de la entrevista, en el que se intercambia información siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad (Díaz et al., 2013). En este caso se tendrán cuatro apartados; Datos, Preguntas Generales, Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas, Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión Laboral y, por último, Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile.

Se iniciará la entrevista de esta forma: Buenas tardes, luego de esta introducción (lectura de la Apertura) quiero saber un poco más de usted, que me indique ¿Cuál es su nombre? ¿Su oficio? Para conocerlo un poco más...

¿Cuál es su motivación para trabajar en esta empresa? ¿En dónde vive? ¿En qué año se incorporó en esta empresa?

Luego, se tendrán cuatro ejes de análisis, los cuales se muestran a continuación:

<b>Ejes de Análisis</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Lugar de Residencia</li> <li>• Nombre de la empresa en la cual trabaja</li> <li>• Cargo Actual</li> <li>• Año en que ingresó a la empresa</li> </ul>
<b>Preguntas Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?</li> <li>• ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?</li> <li>• ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?</li> </ul>
<b>Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué entiende usted por Economía Social?</li> <li>• ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad?</li> <li>• ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?</li> <li>• ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?</li> <li>• ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?</li> </ul>
<b>Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?</li> <li>• ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?</li> <li>• ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)</li> <li>• ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?</li> <li>• ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial? (Que me indique soluciones para las barreras que ellos detectaron en la pregunta 4)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo</li> <li>• ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo</li> </ul>
<b>Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?</li> <li>• ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?</li> <li>• ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral? ¿Por qué?</li> <li>• ¿Qué valor generó en la empresa el proceso de Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial?</li> <li>• ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?</li> </ul>

*Tabla 8: Entrevista Oficial (Elaboración Propia)*

La cuarta fase corresponde al cierre, en donde se realiza una síntesis de la conversación para puntualizar la información obtenida, es aconsejable ofrecer al entrevistado un espacio de reflexión, e incluso la posibilidad de ampliar algún tema en particular, para posteriormente agradecer su participación en el estudio (Díaz et al., 2013).

Luego de realizar las entrevistas, estas serán analizadas a través del software Atlas TI8, que es un potente conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de video, este ayuda a organizar, reagrupar y gestionar el material de manera creativa y al mismo tiempo, sistemática.

A través de éste, se crearán códigos, los cuales son conceptualizaciones, resúmenes o agrupaciones de citas, lo que implica un segundo nivel de reducción de datos, para posteriormente, crear las categorías, que estarán compuestas por códigos relacionados. Finalmente, se realizarán redes con los códigos que expliquen cada tipo de empresa, esto con el fin de hacer un análisis transversal de las mismas respondiendo a los objetivos de este estudio.

## 5. ANÁLISIS Y RESULTADOS

En esta sección se dará a conocer; la caracterización de las 10 Empresas Sociales estudiadas y los análisis de las entrevistas, en donde se observan los 4 tipos de organizaciones sociales por separado, las barreras y oportunidades en general, las buenas prácticas de cada tipo de organización social, y la nueva categoría encontrada en la investigación: “Derribar Barreras”.

### 5.1 Caracterización de las Empresas Sociales estudiadas

#### 5.1.1 Cooperativas

##### 5.1.1.1 Mosaico Alegre

Es una cooperativa de trabajo inclusivo que nace hace 4 años aproximadamente por la inquietud que tenían los profesores del centro laboral ubicado en Cerro Alegre de la inserción de sus estudiantes al mundo laboral, es así que, junto con la ayuda de la Universidad de Santiago, se crea Mosaico Alegre <sup>1</sup> (E. Muñoz, comunicación personal, 27 de noviembre, 2019).



Ésta cuenta con 39 socios actualmente, en donde 19 son socios trabajadores denominados socios A, 20 son apoderados y trabajadores denominados socios B y hoy en día no tienen socios C, pero estos son los que les dan a la cooperativa posibilidades, definiendo esto último como las oportunidades que tienen los trabajadores de presentar su trabajo en ferias, exposiciones, como también la ayuda de entes municipales (E. Muñoz, comunicación personal, 27 de noviembre, 2019).

---

<sup>1</sup>Página de Facebook: <https://www.facebook.com/Cooperativa-Mosaico-Alegre-203404717250658/>

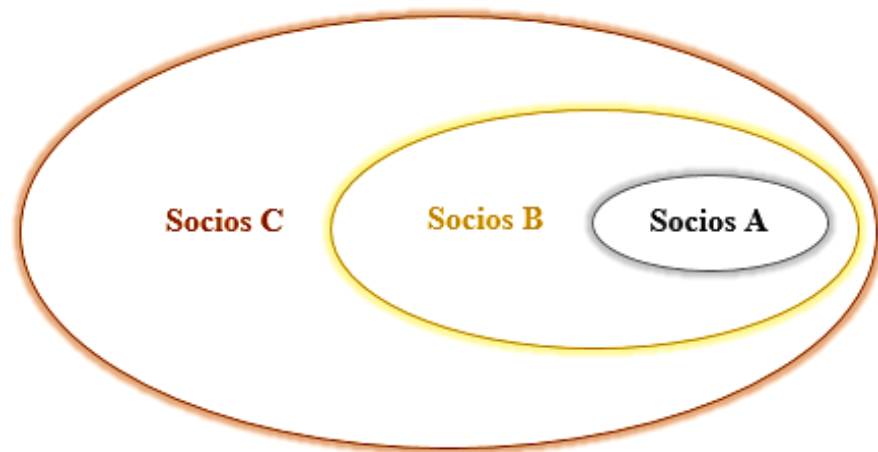


Figura 3: Tipos de Socios, Mosaico Alegre (E. Muñoz, comunicación personal, 27 de noviembre, 2019)

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

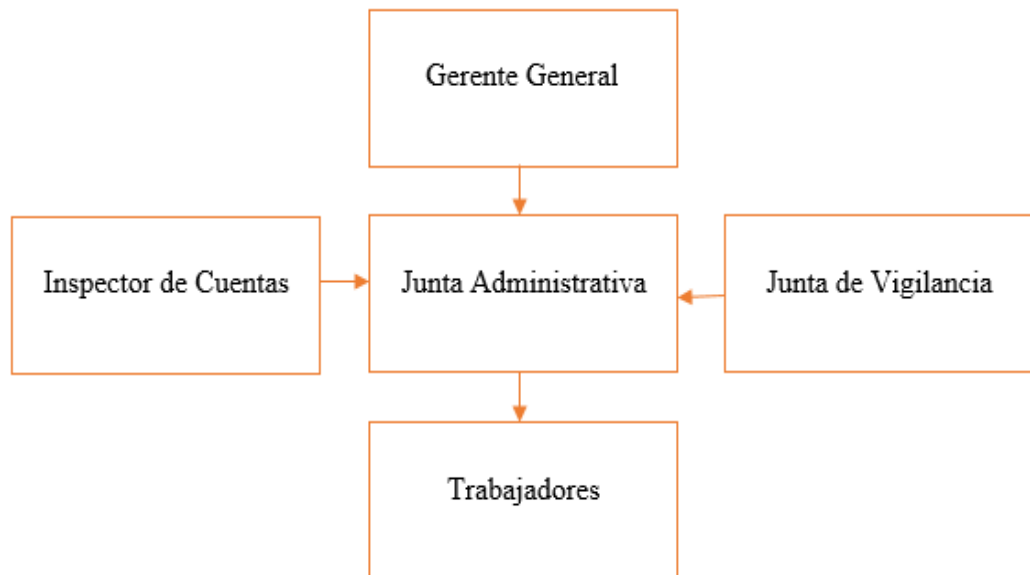


Figura 4: Estructura Organizacional Mosaico Alegre (E. Muñoz, comunicación personal, 11 de noviembre, 2019)

### 5.1.1.2 COTECCI: Cooperativa de Terapeutas Ciegos

COTECCI<sup>2</sup>, es una cooperativa de trabajo creada en el año 2015 por terapeutas ciegos y de baja visión con



más de 11 años de experiencia individual, estos fueron formados en la Escuela de Ciegos Santa Lucía y Fundación Chilecap (COTECCI, s.f.).

Ellos realizan pausas saludables en empresas e instituciones, participan de eventos y ferias y tienen atención al público en general.

Las pausas saludables ayudan a eliminar el estrés y el cansancio físico y mental de las personas que trabajan en los distintos departamentos, tanto de producción como de administración, descontracturar en silla ergonómica rápida y eficientemente mostrando resultados inmediatos, elevar la autoestima, mejorar las relaciones cotidianas entre los trabajadores, servir básicamente como herramienta de relajación y armonizar el cuerpo y la mente (COTECCI, s.f.).



Durante todo el año participan en eventos y ferias donde ofrecen masajes de relajación y descontracturantes en sillas ergonómicas, con una duración de 15 minutos (COTECCI, s.f.).

Por último, respecto a la atención al público en general, realizan masajes de relajación, masajes descontracturantes, quiropraxia, masajes podálicos, biomagnetismo, masajes estéticos, reflexología (COTECCI, s.f.).

---

<sup>2</sup> Página web: <http://coteci.cl/>

COTECI, está conformada por 5 socios: 3 personas con ceguera, una persona con baja visión y una persona vidente, dentro de los cargos se encuentran el Gerente (Relacionador Público), el Secretario, el Tesorero, una persona externa que es el Gestor del Negocio y una persona perteneciente a la Universidad de Santiago que se encarga de las Redes Sociales (N. Cifuentes, comunicación personal, 5 de enero, 2020).

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

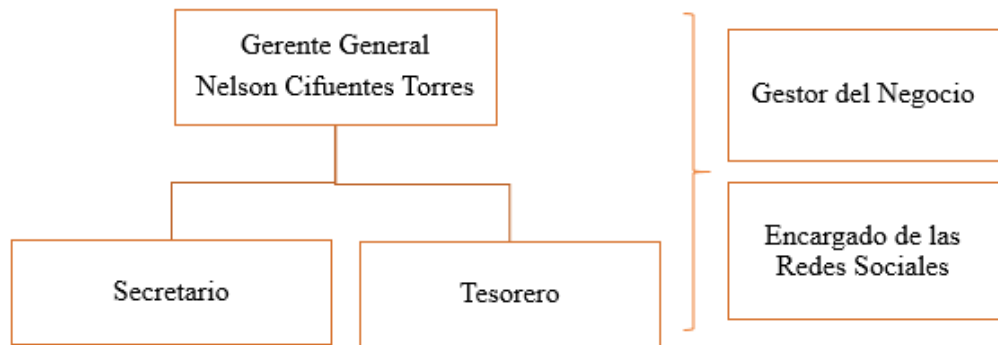


Figura 5: Estructura Organizacional COTECI (N. Cifuentes, comunicación personal, 5 de enero, 2020)

## 5.1.2 Empresas B

### 5.1.2.1 Natura

Natura<sup>3</sup>, es una empresa creada en el año 1969, que actualmente se ha convertido en la mayor multinacional brasileña de cosméticos. La primera tienda fue creada por Luis Seabra en la calle Oscar Freire, en San Pablo con la misión de proporcionar el bien, relaciones



<sup>3</sup> Página web: <https://www.natura.cl/la-natura>

armónicas del individuo consigo mismo, con los otros y con la naturaleza (Natura, s.f.).

Es una empresa que tiene el propósito de generar un impacto positivo en lo económico, ambiental y social, es por esto que trabaja con una clara visión de sustentabilidad con miras al 2050, que se basa en sostener y ampliar una cultura basada en el compromiso, la confianza y la colaboración, que incorpora la diversidad e inclusión. Su misión se complementa con ser agentes activos de cambio para promover y trabajar por la equidad de género, raza, diversidad cultural, y también por la inclusión de personas con discapacidad, personas LGBTQI+ y personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica (Natura, s.f.).

Natura tiene más de 6300 colaboradores en toda Latinoamérica. En Chile, cuenta con un centro de distribución de 7000 mt<sup>2</sup>, y con su primera tienda física ubicada en el Mall Plaza los Dominicos, ambos localizados en la Región Metropolitana.

Su misión es: Nuestra razón de ser es crear y comercializar productos y servicios que promuevan el bienestar y estar bien (Natura, s.f.).

Y, su visión es: Ser uno de los líderes mundiales de su mercado, diferenciándose por la calidad de las relaciones que establece, por sus creencias y valores expresados de forma radical a través de productos, servicios y comportamiento empresarial que promueven la mejor relación de la persona consigo misma, con la naturaleza y con todos los que la rodean (Natura, s.f.).

### 5.1.2.2 Kirón: Tecnologías que emocionan

Kirón<sup>4</sup>, es una empresa de Investigación y desarrollo en Salud, que se enfoca en desarrollar artículos médicos con alto impacto social, de carácter innovador, con la premisa de entregar accesibilidad a estas tecnologías (Kironstore, s.f.).



Está formada por kinesiólogos, ingenieros y neurocientíficos que se dedican al desarrollo de productos hospitalarios, enfocados al mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes y a la inclusión social de personas con discapacidad (Kironstore, s.f.).

Su misión es: Facilitar y mejorar la vida de las personas con discapacidad y su entorno, entregando acceso a herramientas innovadoras de rehabilitación y movilidad (Kironstore, s.f.).

Y, su visión es: Ser reconocida como una empresa importante en productos de rehabilitación y movilidad en al menos 15 países de Latinoamérica al 2028 (Kironstore, s.f.).

---

<sup>4</sup> Página web: <http://www.kironstore.com/cl/>

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

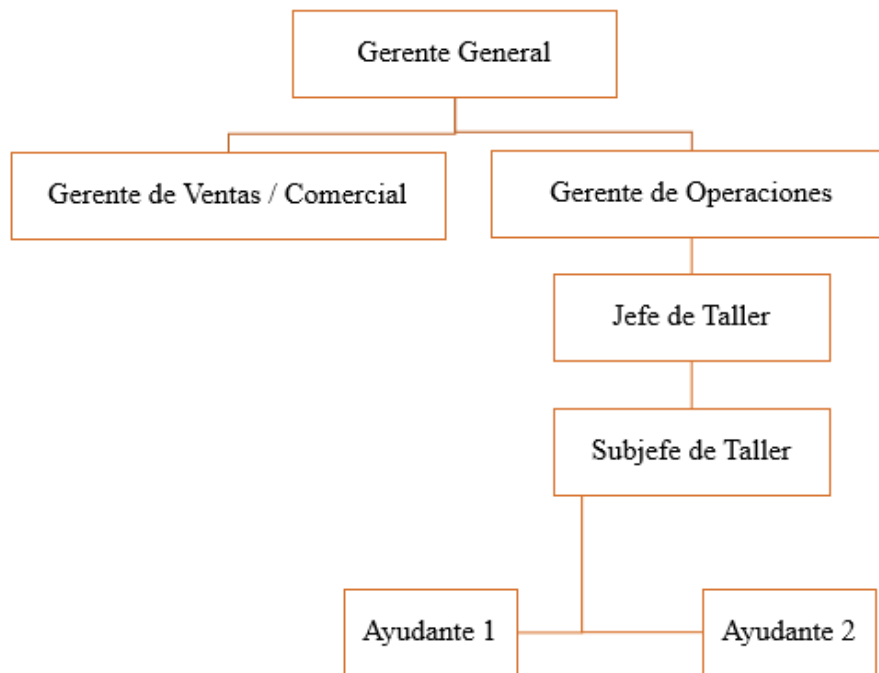


Figura 6: Estructura Organizacional Kirón (J. Rodríguez, comunicación personal, 29 de enero, 2020)

### 5.1.3 ONG

#### 5.1.3.1 Avanza Inclusión

Avanza Inclusión<sup>5</sup>, es una institución sin fines de lucro fundada en el año 2006, que se dedica a promover la inclusión socio laboral de personas con discapacidad, con el objetivo de que alcancen, a través del empleo, una participación activa y autónoma en la sociedad (Avanza Inclusión, s.f.).



Ésta trabaja con el modelo de Empleo con Apoyo, el cual permite entregar un conjunto de servicios individualizados que permiten a una persona acceder,

<sup>5</sup> Página web: <https://avanzainclusion.cl/>

mantenerse y promocionarse en el mercado laboral regular, en igualdad de condiciones que cualquier otro trabajador, así como también entregar soporte a los procesos de gestión de inclusión de recursos humanos dentro de las organizaciones (Avanza Inclusión, s.f.).

Su misión es: Promover la inclusión social y laboral de personas en riesgo de exclusión social, a través de programas y proyectos de colaboración con distintas entidades, para potenciar la empleabilidad y así impulsar el desarrollo social del país (Avanza Inclusión, s.f.).

Y, su visión es: Convertirnos en referentes en la promoción y desarrollo de servicios y soluciones en empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social, y generar alianzas intersectoriales para el desarrollo de políticas públicas y proyectos de colaboración (Avanza Inclusión, s.f.).

Dentro de sus servicios se encuentran; programas de inclusión para personas con discapacidad, servicios de inclusión para empresas y cursos de especialización profesional (Avanza Inclusión, s.f.).

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

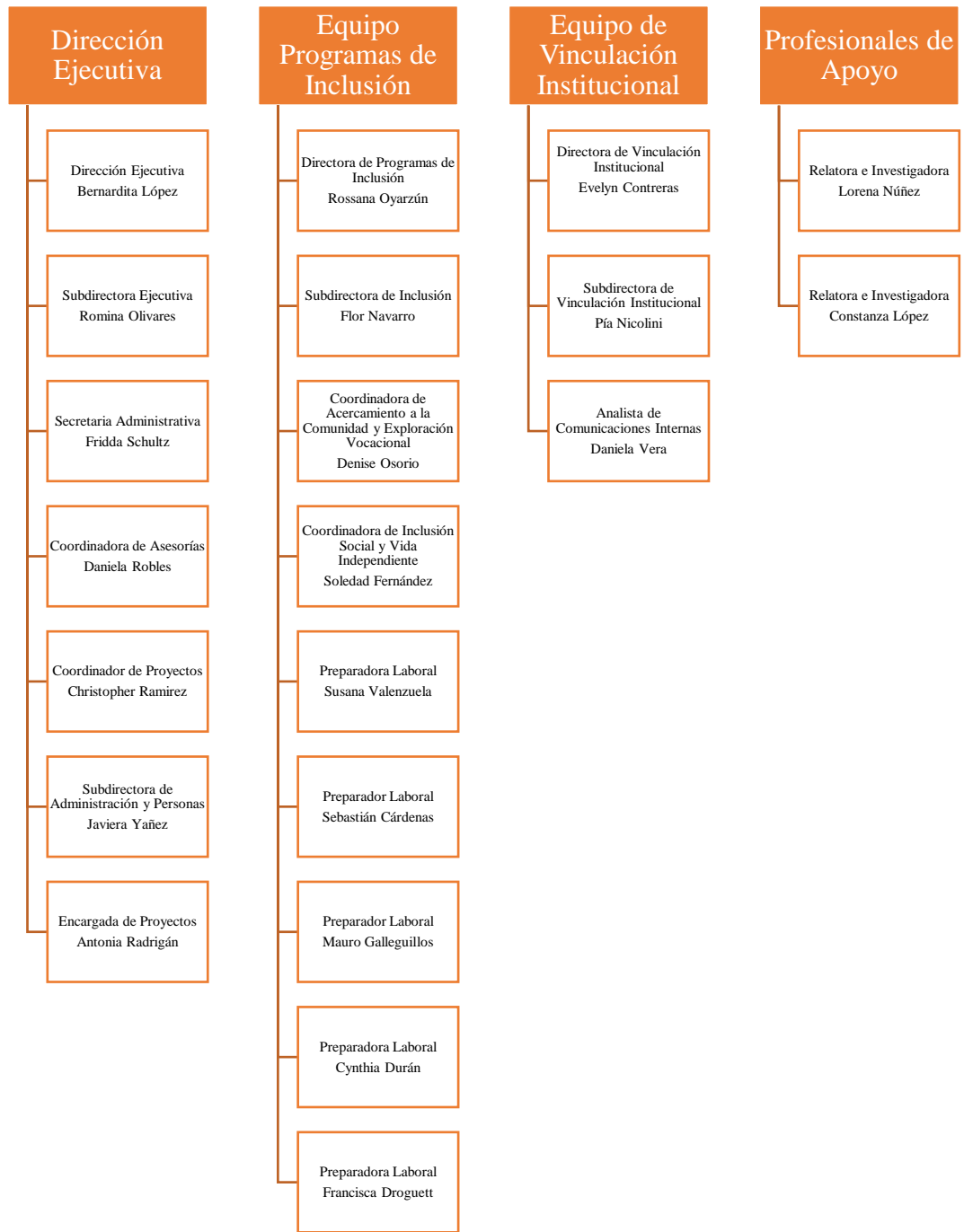


Figura 7: Estructura Organizacional Avanza Inclusión (Avanza Inclusión, s.f.)

### 5.1.3.2 LabSocial: Incubadora de Proyectos Sociales y Promotora de Emprendimiento Social

LabSocial<sup>6</sup>, es una ONG que nace a raíz de distintos proyectos de emprendimiento social de escolares de diferentes lugares que



silenciosamente luchaban por aportar al país. Para luego, instaurar proyectos como “Comprométete” y “ArteDown”. Es así como se fundó oficialmente LabSocial en el año 2012, como un modelo de emprendimiento social que busca generar oportunidades para personas y comunidades que no las tienen (LabSocial, s.f.).

Esta trabaja principalmente en las áreas de educación, emprendimiento, infraestructura e inclusión, integrando a comunidades, voluntarios, instituciones, empresas, municipalidades, colegios y universidades (LabSocial, s.f.).

Su misión es: Incubar, potenciar e implementar emprendimientos y proyectos sociales en las áreas de inclusión, educación y emprendimiento, vinculando a la comunidad e instituciones en el proceso (LabSocial, s.f.).

Y, su visión es: Generar oportunidades para las personas, familias y comunidades (LabSocial, s.f.).

---

<sup>6</sup> Página web: <https://www.labsocial.cl/>

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

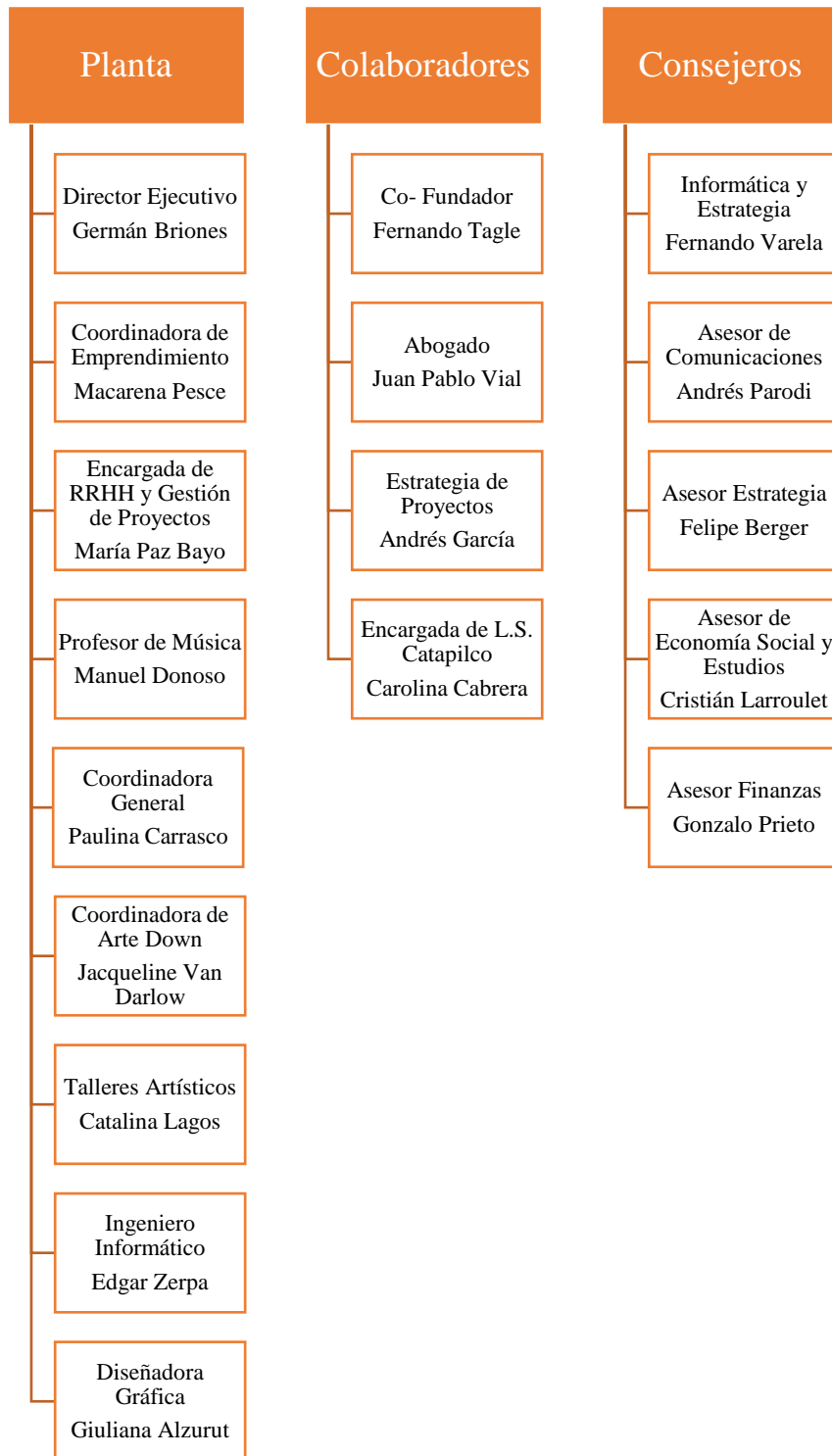


Figura 8: Estructura Organizacional LabSocial (LabSocial, s.f.)

### 5.1.3.3 IRV: Instituto de Rehabilitación de Valparaíso

IRV<sup>7</sup>, es una organización no gubernamental, fundada en el año 2012, en la región de Valparaíso. Se dedica a la Inclusión Social de personas con discapacidad, bajo una perspectiva comunitaria y con apego a la Convención de Derechos Humanos de las PcD (Instituto de Rehabilitación de Valparaíso; IRV, s.f.).



Opera en 3 regiones: Valparaíso, Copiapó y la región Metropolitana, y cuenta con más de 16 profesionales para el desarrollo y apoyo de los servicios que ofrece a la comunidad (IRV, s.f.).

Y, sus especialidades son: la rehabilitación de Base, Personas en Situación de Discapacidad (PesD), Gestión de Ayudas Técnicas, Respuesta ante Desastres en PesD, Inclusión Laboral y Capacitación en oficios (IRV, s.f.).

---

<sup>7</sup> Página web: <https://www.irvalpo.cl/>

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

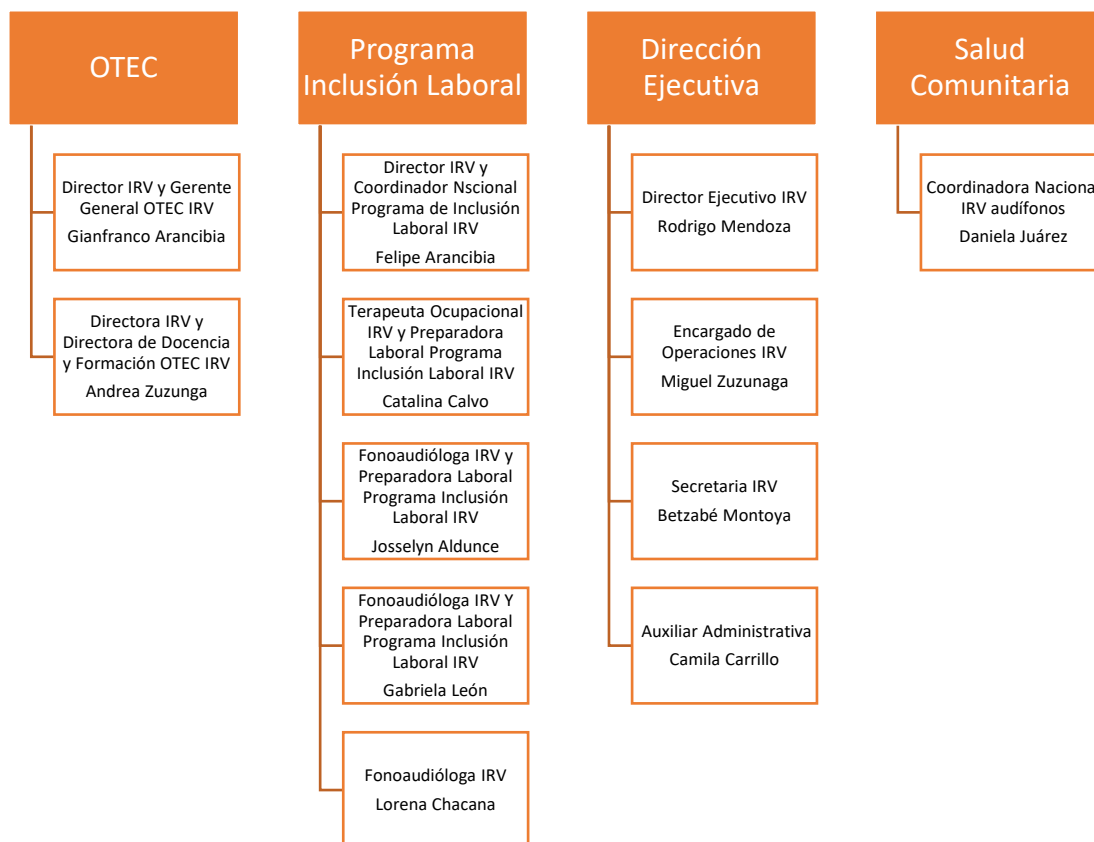



Figura 9: Estructura Organizacional IRV (IRV, s.f.)

## 5.1.4 Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral

### 5.1.4.1 Más Inclusión

Más Inclusión<sup>8</sup>, es una empresa constituida  **MásInclusión** #atréveteaincluir como una sociedad por acciones, creada en el año 2016. Esta cree firmemente en la inclusión laboral y en los beneficios que esta aporta a personas y empresas. Su trabajo consiste en guiar a todo tipo de organizaciones en la inserción laboral efectiva de personas con discapacidad (Más Inclusión, s.f.).

<sup>8</sup> Página web: <https://www.masinclusion.com/>

Su misión es: Informar y apoyar a las empresas en procesos de inclusión laboral efectiva para personas con discapacidad, con un equipo multidisciplinario comprometido con la igualdad de oportunidades y el desarrollo de talentos (Más Inclusión, s.f.).

Y, su visión es: Ser reconocidos a nivel nacional como un facilitador de procesos laborales inclusivos para las empresas chilenas (Más Inclusión, s.f.).

Dentro de sus servicios se encuentran el de realizar diagnósticos empresariales, políticas de Gestión de Personas inclusiva, Cumplimiento Normativo, Programa de Comunicación, Reclutamiento y Selección, e Innovación para la Inclusión (Más Inclusión, s.f.).

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

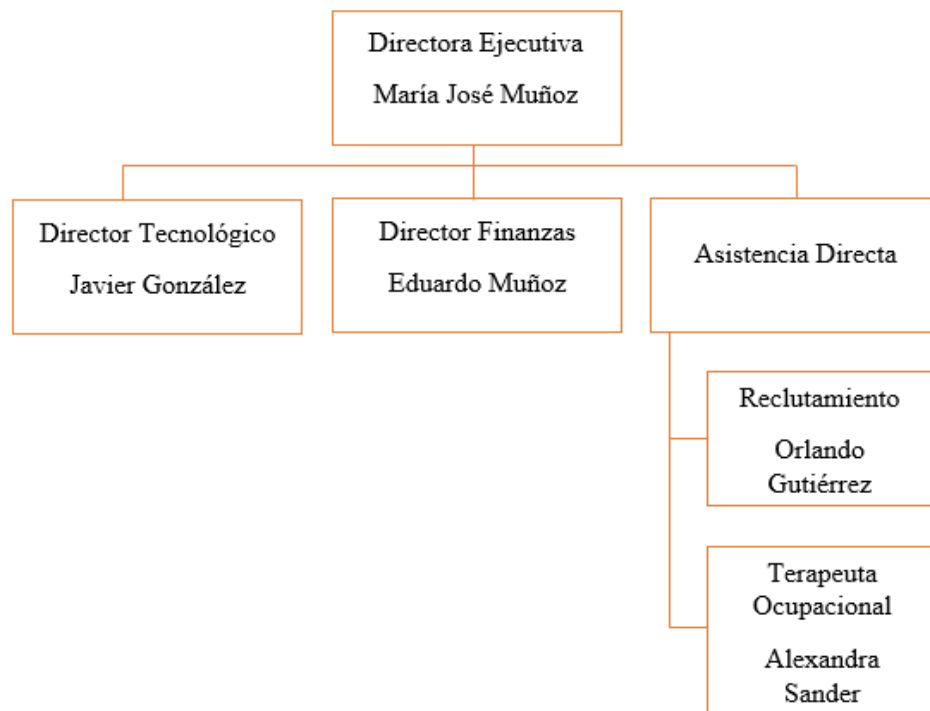


Figura 10: Estructura Organizacional Más Inclusión (Más Inclusión, s.f.)

#### 5.1.4.2 Más Accesible

Más Accesible<sup>9</sup>, es una consultora (SPA), dedicada a ayudar a las empresas e instituciones a garantizar la accesibilidad universal para sus productos, procesos, entornos y servicios (Más Accesible; +A, s.f.).



Nace en el año 2019, desde un proyecto de investigación multidisciplinario en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso cuya característica principal fue la incorporación de personas adultas con discapacidad intelectual al equipo de investigación. Es por esta razón, que surge la iniciativa de crear una empresa que permita transferir este conocimiento fruto de más de dos años de trabajo hacia las empresas y servicios públicos que necesiten volver sus espacios, productos y transacciones más accesibles al público en general (+A, s.f.).

El trabajo que esta consultora realiza consiste en una evaluación que comprende la observación del entorno, visitas en diferentes horarios y entrevistas a todos los niveles de jerarquización del servicio que permite elaborar un informe de recomendaciones y soluciones adecuadas a las características de la empresa (+A, s.f.).

---

<sup>9</sup> Página web: <https://masaccesible.com/>

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

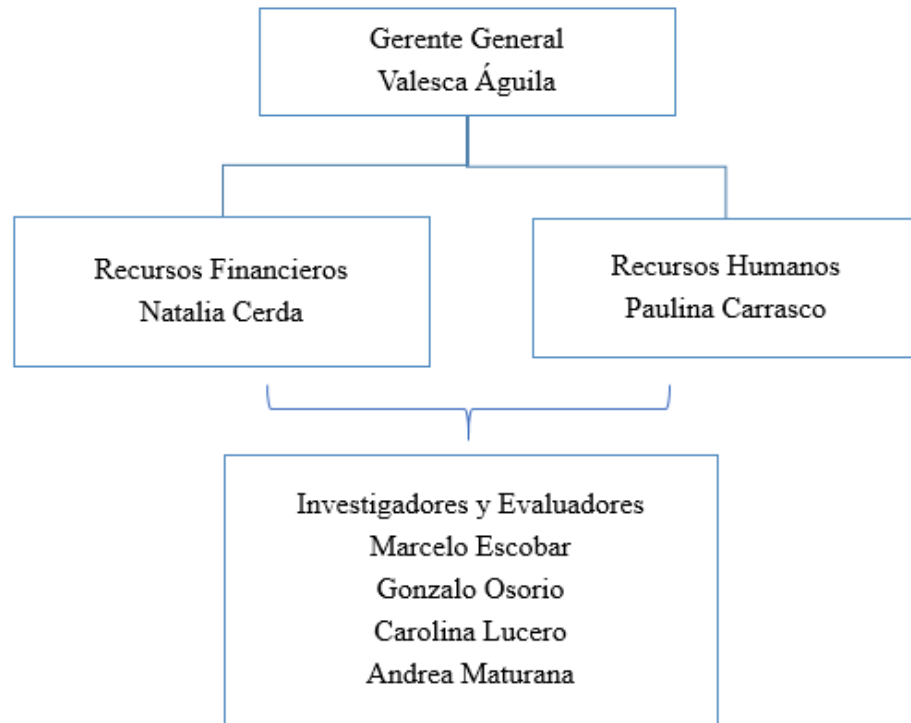


Figura 11: Estructura Organizacional Más Accesible (+A, s.f.)

### 5.1.4.3 Isamar: Masoterapeutas Ciegos

Isamar<sup>10</sup>, es una empresa creada en el año 2015, la cual está conformada por dos integrantes, Isabel Contreras Araya y Patricio Reveco, quienes tienen una experiencia de 5 y 10 años en el área, los cuales son provenientes de la V región, Viña del Mar.



Graduados de la Escuela de Ciegos Santa Lucía como Masoterapeutas (I. Contreras, comunicación personal, 31 de diciembre, 2019).



Recorren todo el país para ofrecer sus servicios, los cuales son; Masajes descontracturantes para combatir el estrés, el insomnio, el dolor de espalda y articulaciones que tanto aquejan a la sociedad hoy en día (I. Contreras, comunicación personal, 31 de diciembre, 2019).

La estructura organizacional que utilizan es la siguiente:

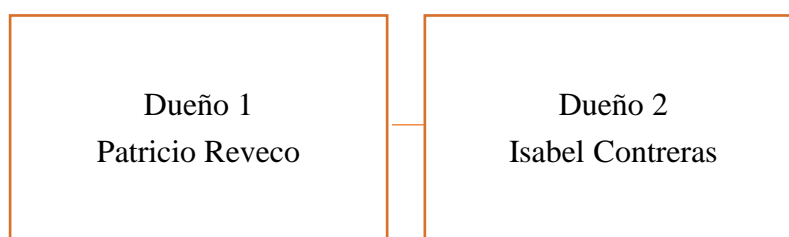


Figura 12: Estructura Organizacional Isamar (I. Contreras, comunicación personal, 31 de diciembre, 2019)

<sup>10</sup> Página de Facebook: <https://www.facebook.com/Isamar-masoterapeutas-ciegos-2099115966794996/>

## 5.2 Análisis de Entrevistas

En primer lugar, en este apartado se presenta un resumen sobre las organizaciones entrevistadas, para tener una mejor y mayor comprensión del análisis realizado en los siguientes párrafos.

Tipo de Organización	Organización	Cantidad de Entrevistas	Cargo de los Entrevistados
Cooperativa	Mosaico Alegre	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> </ul>
Cooperativa	COTECI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> </ul>
Empresa B	Natura	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Desarrollo de Negocios</li> <li>• Líder de Negocios</li> </ul>
Empresa B	Kironstore	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Proyectos y Operaciones internacionales</li> <li>• Gerente General</li> </ul>
ONG	LabSocial	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Ejecutivo</li> </ul>
ONG	Avanza Inclusión	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora de Vinculación Institucional</li> </ul>
ONG	IRV	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director y Coordinador del Programa de Inclusión</li> </ul>
Empresas no certificadas con prácticas de inclusión	Isamar	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueños</li> </ul>
Empresas no certificadas con prácticas de inclusión	Más Inclusión	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora Ejecutiva</li> </ul>
Empresas no certificadas con prácticas de inclusión	Más Accesible	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Recursos Financieros</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>

En segundo lugar, se presentan tablas que se separan por categorías, cada una de ellas contiene una cierta cantidad de **Tipos o códigos** que fueron creados a través del **Software Atlas TI8**. Estos fueron **definidos a partir de los análisis** de las entrevistas, en donde se pudieron apreciar patrones que fueron recogidos para finalmente convertirse en los códigos a utilizar. Cabe destacar que, cada definición está acompañada por una cita representativa que corrobora la explicación del código.

Para un mayor entendimiento se definen en primera instancia todas las categorías de manera general, gracias al análisis de las entrevistas:

- 1- **Barreras:** obstáculos que tienen las personas a la participación.
- 2- **Oportunidad:** toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social y/o laboral.
- 3- **Inclusión:** actitud, tendencia o política de incluir a todas las personas en la sociedad.
- 4- **Talento:** capacidad para ejercer una cierta ocupación o para desempeñar una actividad.
- 5- **Derribar Barreras:** abolir los obstáculos a la participación.

### Categoría 1: Barreras

Tipo/ Código	Definición	Cita Representativa
Conciencia Social	Se entiende por conciencia social a los prejuicios sobre el desempeño del trabajador dentro de las organizaciones que limitan su inclusión laboral, la constante demostración de un buen trabajo realizado y la no existencia de igualdad de oportunidades.	<i>"La sociedad te limita, la sociedad es la que no le permite a la gente avanzar más y potenciar aún más sus capacidades"</i>
Formación	Se comprende por Formación a la educación entregada, en la enseñanza básica, media o superior, a las personas con algún tipo de discapacidad.	<i>"La formativa, las personas con discapacidad tienen un concepto a instituciones educacionales tanto de enseñanza media o superior que llegan con poca formación al trabajo"</i>
Entorno	Se entiende por Entorno a los factores ambientales que limitan el funcionamiento de algún trabajador que se encuentre en situación de discapacidad, ya sea por Infraestructura o por relaciones humanas.	<i>"la infraestructura de los lugares, principalmente por el desplazamiento"</i>
Relación con trabajador en situación de discapacidad	Se comprende por la relación con los trabajadores en situación de discapacidad a como los colaboradores se relacionan con una persona con algún tipo de discapacidad, la relación entre pares y, la comunicación.	<i>"complicado en el sentido de que no tiene discapacidad porque si lo miro se va a sentir observado y si no lo miro se va a sentir indiferente ¿lo miro o no lo miro?"</i>
Proceso de Selección	Los procesos de selección se definen como las limitaciones que se presentan en el proceso de selección de personas con algún tipo de discapacidad, es decir, procesos de reclutamiento estandarizados o poco flexibles.	<i>"la primera dificultad es en cuanto a la información, porque las empresas están acostumbradas a trabajar en procesos de reclutamiento y selección con personas sin discapacidad, y tienen unos procesos súper estandarizados"</i>
Visión sobre los trabajadores en situación de discapacidad	La visión sobre los trabajadores en situación de discapacidad se define como la generalización del trabajo que realizan las personas en situación de discapacidad.	<i>"En general, las personas en situación de discapacidad requieren mucha rutina, no son personas flexibles, son personas que tienen rutinas y hábitos muy determinados"</i>

Tabla 9: Categoría Barreras

## Categoría 2: Oportunidades

Tipo/ Código	Definición	Cita Representativa
Mejora del Ambiente Laboral	La mejora del ambiente laboral se define como la importancia del trabajo colaborativo, ya que genera beneficio a las empresas.	<i>"Humanizar su equipo de trabajo, de apoyar que las personas empaticen con el resto y también reconocer los valores y las virtudes que tienen las personas en situación de discapacidad"</i>
Valoración del Talento	Valoración del talento, se entiende como el desarrollo de nuevos valores y la mejora producida en las relaciones interpersonales al incorporar trabajadores en situación de discapacidad en las organizaciones.	<i>"si los empleados están contentos, los empleados tienen enriquecimiento humano, trabajan mejor, si trabajan mejor, trabajan mejor en equipo, si el equipo trabaja bien, se genera la sinergia, y se genera la productividad"</i>
Valoración de la diversidad	La valorización de la diversidad es entendida como la asignación de características positivas a los trabajadores con algún tipo de discapacidad.	<i>"las personas con discapacidad son bien comprometidos y responsables, aprenden hacer el trabajo muy bien y son perfeccionistas"</i>

Tabla 10: Categoría Oportunidades

## Categoría 3: Inclusión

Tipo/ Código	Definición	Cita Representativa
Inclusión Laboral	Se entiende por inclusión laboral a la incorporación de las personas a puestos de trabajo sin distinción alguna, ser un apoyo para las personas con discapacidad, igualdad de oportunidades y beneficios.	<i>"Es otorgarles a todas las personas los mismos beneficios, las mismas obligaciones, el mismo sueldo, o sea en el fondo es tratar a las personas, laboralmente hablando, a todos los empleados con las mismas premisas, con las mismas obligaciones, beneficios, derechos"</i>
Ley de Inclusión Laboral	Se comprende por Ley de Inclusión Laboral chilena cuando se mencionan cambios sociales, la generación de una apertura hacia la inclusión laboral, la declaración de igualdad de oportunidades, una regulación para la contratación en las empresas.	<i>"Lo primero que hizo fue visualizar un cambio social, muchas veces dicen que la ley es un catalizador de cambios sociales, yo creo que esta ley coincide con esa definición, porque puso en valor un tema que las empresas ya venían haciendo pero de una forma silenciosa"</i>

Tabla 11: Categoría Inclusión

## Categoría 4: Talento

Tipo/ Código	Definición	Cita Representativa
Talento Humano	Se entiende por talento humano a las habilidades y capacidades que tienen las personas, las cuales son valoradas y requeridas por las empresas.	<i>"La observación de una habilidad específica que pudiera tener una persona y que le permitiera a esta desarrollarse y/o permitirse autonomía económica"</i>

Tabla 12: Categoría Talento

### Categoría 5: Derribar Barreras

Tipo/ Código	Definición	Cita Representativa
Información	Se define por Información a la capacidad de las empresas y los trabajadores a estar informados acerca de lo que es realizar la inclusión laboral, el conocimiento sobre la inclusión laboral.	<i>"nos hemos dado cuenta que con más información de inclusión maneje la empresa más exitoso es el proceso, entonces la barrera de la información es bastante importante"</i>
A través del ejemplo	Se entiende por ser un ejemplo cuando las empresas sociales realizan un buen trabajo, ya que a través de éste se puede incentivar a las empresas tradicionales.	<i>"es mostrarles a los demás que se puede, esa carta sería buena para los empresarios, la carta del éxito, porque para el empresario común y corriente el éxito es la carta, si nosotros nos posicionamos como una cooperativa exitosa ahí estaríamos enseñando"</i>
A través de la ayuda del estado	Se comprende por ayuda del estado cuando este promueva de manera óptima y eficiente la inclusión laboral, el estado se haga cargo, "ponga mano dura".	<i>"que el estado se preocupe de promover constantemente el tema de las cooperativas en los distintos rubros o servicios, para trabajar con las empresas, y que miren que hay un sector, un segmento de la sociedad que requiere de mejores oportunidades"</i>
Conciencia	Se define por conciencia a la modificación del pensamiento de las personas respecto a la inclusión laboral, la conciencia positiva de las personas generan grandes cambios en la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad.	<i>"teníamos que modificar a las personas para que ellos se pudiesen incluir en la sociedad, entonces es difícil hacer ese cambio, pero bueno estamos tratando de hacer que la gente sea más consciente, que sería la única forma"</i>
Empresas Futuras	Se entiende por empresas futuras al cambio social que se puede generar, respecto a la inclusión laboral, con las nuevas empresas que quieran entrar al mercado.	<i>"el cambio no es a las grandes empresas, es a las empresas que están creándose en este momento, entonces sí quiero impactar de alguna forma, ¿Cómo haría el cambio? Con las nuevas empresas que vengan de esta forma"</i>
Apoyo Emocional	Apoyo emocional es entendido como el que se otorga a las personas con algún tipo de discapacidad, puesto que es fundamental a la hora de la inserción laboral.	<i>"Lo principal es el apoyo emocional, el apoyo psicolaboral también, que ellos se sientan en casa cuando entran al trabajo, ese es el tema, que se sientan en confianza, ahí es donde se desenvuelven mejor"</i>

Tabla 13: Categoría Derribar Barreras

## 5.2.1 Análisis de las categorías: Barreras, Oportunidades, Inclusión, Talento y Derribar Barreras

En la siguiente sección, se presentan los análisis de las categorías (Barreras, Oportunidades, Inclusión, Talento y Derribar Barreras) identificadas en todas las empresas sociales estudiadas, esto con el fin de responder a los objetivos de la investigación.

### 5.2.1.1 Barreras

Dentro de las Barreras, la primera categoría trabajada, se encontraron seis tipos:

- Conciencia Social
- Entorno
- Relación con trabajador con algún tipo de discapacidad
- Formación
- Proceso de Selección
- Visión sobre el trabajador con algún tipo de discapacidad

La primera hace referencia a los prejuicios sobre el desempeño del trabajador dentro de las organizaciones que limitan la inclusión laboral, es importante destacar que esta **Barrera de Conciencia Social** se hizo visible en todas las empresas sociales entrevistadas. Esta se puede explicar en base a las siguientes citas recopiladas:

- “...Uno, es el prejuicio, y es debido a que todavía malamente tenemos la imagen de que una persona con discapacidad es una persona desvalida, poco ayuda las campañas teletón, un tipo de campaña gubernamental respecto a la discapacidad...” (E.13, P.209, L.4410)

- *“...ha sido una buena oportunidad para visualizar una temática que muchas veces estaba escondida y la veíamos para la teletón, y lo veíamos desde un punto de vista totalmente diferente, de la pena, de la nostalgia, eso es lo que se entendía por discapacidad de forma cultural, que no es la discapacidad en el mundo laboral...”* (E.2, P.118, L.2316)
- *“...es lo que te decía de inclusión laboral, si a todos los empleados se les dice tu horario de entrada es este, con las personas con discapacidad es lo mismo, pero les da miedo porque los ven como niños o personas no capaces...”* (E.7, P.165, L.3417)

Asimismo, se destaca que esta barrera también se presentó en las entrevistas a expertos, como se puede apreciar en las siguientes citas:

- *“...una amenaza o barrera es el desconocimiento de las capacidades que tienen las personas con discapacidad, y eso tiene que ver con el prejuicio, en general cuando las personas piensan en las personas con discapacidad inmediatamente se le viene a la mente personas con discapacidad cognitiva, y no todas tienen discapacidad cognitiva...”*  
(E.15, P.220, L.4646)
- *“...la actitudinal, absolutamente, implementar medidas de accesibilidad física es fácil, pero es muy difícil cambiar los prejuicios que existen y las actitudes que no contribuyen mucho a la inclusión en nuestro país, las actitudes negativas que existen hacia las personas en situación de discapacidad...”* (E.16, P.227, L.4812)

Por tanto, una de las posibles razones, es que la sociedad hoy en día todavía tiene una “idea” mal intencionada sobre los trabajadores que tienen algún tipo de discapacidad, debido a que la cultura chilena lo ha impuesto a través de los medios de comunicación de esa forma, esto se puede evidenciar a través de las campañas Teletón por ejemplo, donde muestran a las personas con algún tipo de discapacidad como objeto de caridad, por tanto, al momento del reclutamiento las empresas tienen como visión “que están ayudando a una persona”, en vez de tener una común “reclutamiento de un trabajador para un puesto de trabajo en particular”. Otra, es que las empresas, en general, tienden a “pensar” que los colaboradores con algún tipo de discapacidad no son capaces de realizar ciertos trabajos, aun teniendo todas las habilidades y capacidades para aquello, es por esta razón que los colaboradores con algún tipo de discapacidad constantemente tienen que demostrar que realizan un buen trabajo. Cabe destacar que, en este punto también los entrevistados afirman que es necesaria la existencia de igualdad de oportunidades, representada esta última en los procesos de reclutamiento y trabajo.

La segunda es la **Barrera Entorno**, la cual es entendida como los factores ambientales, como la infraestructura o las relaciones humanas, que limitan el funcionamiento de algún trabajador que se encuentre en situación de discapacidad. Ésta fue evidenciada en todas las empresas sociales, como se puede apreciar en las siguientes citas:

- “...los espacios físicos, hay muchas empresas que no están adaptadas...”  
(E.8, P.171, L.3553)

- *“...uno por ser ciego, se te dificulta todo, yo ni siquiera salía a la calle porque me daba miedo, porque la gente en la calle tú vas con tu bastón y la gente no te ayuda, cada persona está en su mundo no se fija, porque a nosotros nos han quebrado los bastones nos han tirado lejos, el mundo está muy malo, no tiene humanidad...”* (E.5, P.146, L.2981)

Por tanto, se puede deducir que no solamente se trata de adecuar la infraestructura o ambiente de los trabajadores en situación de discapacidad, como sería la implementación extra de tecnología, rampas, etc. Sino que, también se requiere de la empatía de todos los colaboradores para que éste tenga un correcto desenvolvimiento en su área de trabajo.

La tercera, es la **Barrera Relación con el trabajador**, definida como la relación de los colaboradores con un trabajador en situación de discapacidad. Ésta estuvo presente en las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión, en las Empresas B y las ONG. En base a la investigación se destacan las siguientes citas:

- *“...la gente no sabe cómo relacionarse con las personas con discapacidad, no sabe cómo tiene que tratarlos, como tiene que hablarles...”* (E.7, P.165, L.3414)
- *“...el tema de comunicación entre los colaboradores, ingresa la persona y tiene a sus compañeros de trabajo, también hay veces que tenemos que apoyar esa relación, como entre pares, esas son las principales dificultades del proceso...”* (E.2, P.116, L.2275)

- *"...complicado en el sentido de que no tiene discapacidad porque si lo miro se va a sentir observado y si no lo miro se va a sentir indiferente ¿lo miro o no lo miro? ..."* (E.12, P.201, L.4220)

Por tanto, es posible afirmar que existe un desconocimiento acerca de lo que es la inclusión laboral por parte de los colaboradores, ya que no saben cómo relacionarse con un trabajador en situación de discapacidad, lo que hace resaltar la barrera de la comunicación. Es por esto, que es importante informar y educar a los colaboradores respecto a estos temas.

La cuarta es la **Barrera Formación**, que es entendida como la educación entregada a las personas en situación de discapacidad en la enseñanza media o superior. Ésta estuvo presente tanto en las Cooperativas como en las Empresas B.

Destacándose la siguiente cita:

- *"...la formativa, las personas con discapacidad tiene un concepto a instituciones educacionales tanto de enseñanza media o superior que llegan con poca formación al trabajo..."* (E.13, P.209, L.4414)

Es por esta razón, que es posible afirmar que uno de los factores que inciden en el proceso de Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial es la educación recibida, ya que, al no tener un acceso a ésta como lo tienen las personas sin discapacidad, los trabajadores no logran llegar a puestos medios o altos de la estructura organizacional, por tanto, no aplican todos los conocimientos, habilidades y capacidades que poseen.

Finalmente, se encuentra la **Barrera Proceso de Selección** y la **Barrera Visión sobre los trabajadores en situación de discapacidad**, en donde la primera es entendida como las limitaciones en el proceso de reclutamiento del

personal y la segunda como la forma en que trabajan los colaboradores en situación de discapacidad, respectivamente. Éstas sólo fueron nombradas en un solo tipo de empresa, las Barreras Proceso de Selección fueron explicadas por las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión laboral, y las Barreras Visión sobre los trabajadores en situación de discapacidad fueron explicadas por las ONG, sin embargo, son consideradas relevantes para esta investigación, como se puede ver en las siguientes citas:

- *"...la primera dificultad es en cuanto a la información, porque las empresas están acostumbradas a trabajar en procesos de reclutamiento y selección con personas sin discapacidad, y tienen unos procesos súper estandarizados..."* (E.2, P.115, L.2258)
- *"...en general, las personas en situación de discapacidad requieren mucha rutina, no son personas flexibles, son personas que tienen rutinas y hábitos muy determinados..."* (E.10, P.184, L.3831)

La razón de su importancia radica en que es posible apreciar que las empresas también tienen problemas de desconocimiento, y, por tanto, requieren de educación respecto a los temas de inclusión laboral, ya que siguen utilizando herramientas de reclutamiento que están obsoletas, es por esto que, tienen que recibir capacitaciones. A su vez, es importante la no generalización de las personas en situación de discapacidad. En síntesis, no se pueden hacer juicios de valor sin conocer antes a los trabajadores que pertenecerán a la empresa.

### 5.2.1.2 Oportunidades

Dentro de las Oportunidades, la segunda categoría trabajada, se encontraron tres tipos:

- Mejora del Ambiente Laboral
- Valoración de la Diversidad
- Valoración del Talento

La primera es comprendida como la importancia del trabajo colaborativo, ya que genera beneficios a las empresas. Es importante destacar que esta **Oportunidad Mejora del Ambiente Laboral** se hizo visible en todas las empresas sociales entrevistadas, es decir, es la más relevante dentro de este análisis. Esta se puede explicar en base a las siguientes citas recopiladas:

- *“...si los empleados están contentos, los empleados tienen enriquecimiento humano, trabajan mejor, si trabajan mejor, trabajan mejor en equipo, si el equipo trabaja bien, se genera la sinergia, y se genera la productividad...”* (E.10, P.185, L.3856)
- *“...mejora el ambiente laboral, porque son personas súper amorosas y respetuosas...”* (E.1, P.105, L.2034)
- *“...humanizar su equipo de trabajo, de apoyar que las personas empaticen con el resto y también reconocer los valores y las virtudes que tienen las personas en situación de discapacidad...”* (E.8, P.172, L.3575)

Asimismo, se destaca que esta Oportunidad también se presentó en las entrevistas a expertos, como se puede apreciar en la siguiente cita:

- *“...las mismas personas de la empresa, señalaban la riqueza de tener una persona distinta a uno, desde el punto de vista de la comunidad y hay que valorar la capacidad intelectual que él tiene, genera un ambiente en la empresa de mucha solidaridad, empatía, mejora el clima laboral, hay un antes y después...”* (E.17, P.236, L.5010)

Por tanto, como se puede observar en las citas, la inclusión laboral mejora el ambiente laboral a través de la humanización de los equipos de trabajo, surgen las virtudes de todos los colaboradores, las personas en situación de discapacidad con su talento “contagian” al resto de los trabajadores, y estos últimos se vuelven más productivos, por ende, se puede afirmar que el personal se re inventa y comienza a valorar su puesto de trabajo, le da la importancia necesaria y tiene un buen desempeño en consecuencia.

La segunda, es la **Oportunidad Valoración de la Diversidad**, la cual es entendida como la asignación de características positivas a los trabajadores con algún tipo de discapacidad. Ésta fue nombrada por las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión y por las ONG. En esta se rescataron las siguientes citas:

- *“...el talento es mucho más que eso, es mucho más diverso, y esa diversidad enriquece a las propias empresas, tener diferentes miradas, diferentes experiencias, diferentes formas de ver las cosas enriquece el ambiente laboral, y finalmente enriquece la cultura de la empresa y también la productividad...”* (E.2, P.110, L.2138)

- *“...es que creo que puede ser útil o ser interesante el valorar la diversidad en general de hecho las empresas grandes están realizando procesos de inclusión en general no solamente con la discapacidad...”*

(E.4, P.132, L.2647)

Asimismo, se destaca que esta Oportunidad también se presentó en las entrevistas a expertos, como se puede apreciar en la siguiente cita:

- *“...la ventaja comparativa que tienen es que hay habilidades que son específicas y están asociadas a una habilidad de compensación de una situación de discapacidad que puede ser muy ventajosa en un puesto de trabajo...”* (E.16, P.228, L.4822)

En consecuencia, se puede apreciar que el incorporar personas con algún tipo de discapacidad genera diversidad en los equipos humanos, lo cual fortalece las decisiones de las empresas, ya que pueden potencialmente acceder a un abanico más amplio de opiniones. Es por esta razón que, se puede afirmar que la inclusión laboral enriquece la cultura organizacional de las empresas.

Finalmente se encuentra la **Oportunidad Valoración del Talento**, que es definida como la inclusión de trabajadores en situación de discapacidad, lo cual facilita la preocupación por el otro, desarrolla nuevos valores y mejora las relaciones interpersonales. Ésta estuvo presente tanto en las Cooperativas como en las Empresas B, en donde se destacaron las siguientes citas:

- *“...estar con una persona con discapacidad cambia muchas cosas, primero los trabajadores faltan poco, son súper responsables, valoran mucho el trabajo, se la juegan más que otras personas, piensa que una persona con discapacidad que logre llegar a un trabajo es una persona totalmente resiliente...”* (E.12, P.202, L.4234)
- *“...siempre genera una oportunidad, una porque generalmente las personas con discapacidad son bien comprometidos y responsables, aprenden hacer el trabajo muy bien y son perfeccionistas...”*  
(E.1, P.106, L.2026)

La importancia de esta última, radica en la generación de valor dentro de las organizaciones, ya que se puede desprender de las citas, que las personas con algún tipo de discapacidad son un ejemplo para los otros colaboradores, transmiten valores positivos como el compromiso y la responsabilidad, por tanto, tienen un talento que los diferencia del resto de los colaboradores.

### 5.2.1.3 Inclusión

Dentro de la Inclusión, la tercera categoría trabajada, se encontraron dos tipos:

- Inclusión Laboral
- Ley de Inclusión Laboral

La primera es entendida como la incorporación de personas a puestos de trabajo sin distinción alguna. Es importante destacar que **Inclusión Laboral** se hizo visible en todas las empresas sociales estudiadas. Esta se puede explicar a través de las siguientes citas:

- “...*Generar las condiciones necesarias para que cualquier persona pueda trabajar en un ambiente laboral...*” (E.12, P.197, L.4119)
- “...*La posibilidad básicamente de participar del mundo laboral en condiciones equiparables con el resto...*” (E.4, P.132, L.2616)

En esta parte de la investigación se comprueba que se está utilizando la definición conocida en la teoría de Inclusión Laboral, la cual fue presentada en el marco teórico. Por tanto, se validan los análisis de las otras categorías, y del estudio en general.

La segunda, **Ley de Inclusión Laboral**, es comprendida como la generación de una apertura hacia la inclusión laboral. Esta estuvo presente en las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión, en las Empresas B y en las ONG, como se puede apreciar en las siguientes citas:

- “...*Tiene un rol de apertura, ya que obliga a las empresas a contratar personas con discapacidad, y esto no significa que la persona cuando entre al trabajo va a romper la barrera pre existente...*”  
(E.13, P.212, L.4468)

- “...*La ley de inclusión, es una ley de accesos, eso es lo que hace, abre las puertas, abre el acceso al mercado laboral para las personas en situación de discapacidad...*”(E.11, P.195, L.4077)

Por tanto, se puede ver que la Ley de Inclusión Laboral, hoy en día, cumple un rol de apertura, pero no ha generado cambios más profundos, debido a que no está especificada, es decir, sólo menciona que se debe tener un 1% de personas con algún tipo de discapacidad, pero no dice de qué tipo y qué grado, por ejemplo. Se destaca que con esta Ley se visibilizó el problema que estaba aconteciendo respecto a la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad, por ende, está acorde con los cambios sociales que están ocurriendo. Sin embargo, esta debe seguir adaptándose para que las empresas apliquen la Ley de manera correcta, y las personas realmente sean incluidas.

#### **5.2.1.4 Talento**

Dentro de Talento, la cuarta categoría trabajada, se encontró un tipo:

- Talento Humano

Este hace referencia a las habilidades y capacidades que tienen las personas, las cuales son valoradas por las empresas. Se destaca que estuvo presente en todas las empresas sociales, como se puede apreciar en las siguientes citas:

- “...*las habilidades propias e innatas que posee una persona...*”  
(E.13, P.206, L.4335)
- “...*son todos los procesos que se realizan para poder detectar las principales fortalezas de un individuo...*” (E.11, P.190, L.3949)

- “...identificar las características y virtudes de cada ser humano, de cada persona, y ponerlas al servicio de un equipo humano que tiene un desafío común...” (E.8, P.170, L.3511)

En esta parte de la investigación se comprueba que se está utilizando la definición conocida en la teoría de Talento Humano. Por tanto, se validan los análisis de las otras categorías, y del estudio en general.

#### **5.2.1.5 Derribar Barreras**

Finalmente, en esta investigación se destaca la categoría Derribar Barreras, la cual no estaba dentro de los objetivos de este estudio. Sin embargo, esta información aporta de manera considerable a las posibles soluciones que se pueden aplicar para realizar una Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad sostenible en el tiempo.

Dentro de la categoría Derribar Barreras se encontraron seis tipos:

- Información
- A través del ejemplo
- A través de la ayuda del Estado
- Apoyo Emocional
- Conciencia
- Empresas Futuras

La primera, **Derribar Barreras Información**, define que las organizaciones y los colaboradores deben estar informados acerca de lo que es la Inclusión Laboral, tener el conocimiento necesario acerca de esta “Temática”, es relevante destacar que ésta se hizo visible en todas las empresas sociales entrevistadas, es

decir, es la más importante dentro de este análisis. A continuación, se presentan las citas que respaldan esta parte del estudio:

- *“...se puede derribar a través de la sensibilización, hay que capacitar a los grupos humanos, partir por Recursos Humanos, enseñarles el tema de la inclusión, enseñarles que la discapacidad es algo transversal y que no es ajeno a cada uno de los individuos...”* (E.11, P.194, L.4044)
- *“...pensamos en videos explicativos, porque primero se tiene que educar a la sociedad y eso incluye a las empresas, porque educamos al público de las empresas, pero también tenemos que educar a la empresa, nosotras tenemos que hacer surgir la necesidad, yo creo que nuestro primer paso es implantar la necesidad en una sociedad, nosotras necesitamos que se den cuenta que es necesario...”* (E.7, P.169, L.3487)

Es por esta razón, que una posible solución a las barreras que presentan las personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial a la hora de encontrar trabajo es la de educar a la empresa respecto a los temas de inclusión, que todos los colaboradores tengan el conocimiento necesario, y conozcan al nuevo integrante que se está incorporando a la organización, ya que como se puede observar a lo largo de este estudio todas las personas, en general, tienen requerimientos diferentes los cuales deben ser atendidos, ya sean factores ambientales, psicolaborales, entre otros.

La segunda, **Derribar Barreras a través del ejemplo**, se refiere a que las empresas sociales, en general, deben realizar un buen trabajo, así de esta manera, incentivan a las empresas tradicionales a realizar Inclusión Laboral de personas

con algún tipo de discapacidad. Ésta fue nombrada tanto en las Cooperativas como en las Empresas B, destacándose las siguientes citas:

- *“...es mostrarles a los demás que se puede, esa carta sería buena para los empresarios, la carta del éxito, porque para el empresario común y corriente el éxito es la carta, si nosotros nos posicionamos como una cooperativa exitosa ahí estaríamos enseñando...”* (E.1, P.108, L.2080)
- *“...lo que tienen que hacer las empresas es impulsar, demostrar que se puede hacer inclusión, y exigir mediante estas empresas que provocan la inclusión laboral no forzada, con la ley de inclusión laboral del 1%, que las políticas de estado si respondan a lo que significa el bienestar de las personas con discapacidad...”* (E.13, P.211, L.4433)
- *“...es a través del buen trabajo, es decir, de que nosotros hagamos bien las cosas, que nuestros productos sean de calidad, de que nuestra atención al público sea buena, de que no le fallemos al proveedor, y de que se sigamos en el mismo rumbo de generar un impacto y no generar utilidades...”* (E.13, P.213, L.4494)

Por tanto, se puede afirmar que las empresas sociales entrevistadas se consideran un ejemplo importante respecto a la Inclusión Laboral, ya que, al no tener más de 100 trabajadores, éstas no tienen la obligación de contratar personas con algún tipo de discapacidad. Es por esta razón, que se puede afirmar que las empresas sociales tienen la tarea de potenciar el tema de la inclusión laboral, ya que hacen la diferencia dentro del mercado.

Por último, se encuentran; **Derribar Barreras a través de la ayuda del Estado, Derribar Barreras Conciencia, Derribar Barreras Apoyo Emocional y Derribar Barreras Empresas Futuras**, donde la primera hace mención que para promover de manera óptima y eficiente la Inclusión Laboral se necesita la ayuda del Estado, la segunda se entiende como la “modificación del pensamiento” de las personas respecto a la Inclusión Laboral, la tercera como la importancia del apoyo emocional a la hora de la inserción laboral de las personas, y la cuarta se refiere a como las nuevas empresas que entren al mercado pueden realizar cambios sociales. Éstas fueron nombradas sólo por un tipo de empresa social, sin embargo, son de carácter importante para esta investigación, como se puede apreciar en las siguientes citas:

- “...que el estado se preocupe de promover constantemente el tema de las cooperativas en los distintos rubros o servicios, para trabajar con las empresas, y que miren que hay un sector, un segmento de la sociedad que requiere de mejores oportunidades...” (E.6, P.157, L.3192)
- “...teníamos que modificar a las personas para que ellos se pudiesen incluir en la sociedad, entonces es difícil hacer ese cambio, pero bueno estamos tratando de hacer que la gente sea más conciente, que sería la única forma...” (E.12, P.202, L.4228)
- “...lo principal es el apoyo emocional, el apoyo psicolaboral también, que ellos se sientan en casa cuando entran al trabajo, ese es el tema, que se sientan en confianza, ahí es donde se desenvuelven mejor...” (E.10, P.185, L.3850)

- *“...yo creo que las empresas que están naciendo están preparadas para eso, entonces yo creo que el cambio no es a las grandes empresas, es a las empresas que están creándose en este momento, entonces sí quiero impactar de alguna forma, ¿Cómo haría el cambio? Con las nuevas empresas que vengan de esta forma...” (E.12, P.205, L.4313)*

Por tanto, según las citas recopiladas, en primer lugar, se requiere de más ayuda del Estado, lo que se puede traducir en que la Ley de Inclusión Laboral ya mostró el cambio social, pero debe ser trabajada para lograr a cabalidad la Inclusión Laboral. En segundo lugar, es importante que las personas, en general, empaticen respecto a este “Tema”, ya que como se observó a lo largo de este estudio, falta este valor, puesto que las personas no tienen conocimiento o no tienen ningún familiar o conocido con esta problemática. En tercer lugar, si las personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial ya se encuentran insertas en el mercado laboral, es de real importancia que tenga apoyo emocional, esto debido a que, a lo largo de sus vidas, se les han presentado constantes dificultades. Finalmente, como lo mencionaban las empresas sociales, es relevante que más empresas se unan a este “movimiento”, ya que hoy en día las organizaciones deben tener como eje central el Bienestar de las personas en general.

## 5.2.2 Análisis de las Empresas Sociales Estudiadas

Continuando con el análisis de entrevistas, se observan los cuatro tipos de organizaciones sociales, a través de redes, que son mapas conceptuales que ayudan al entendimiento de cada uno de los factores que inciden en las empresas respecto a la Inclusión Laboral. Gracias a estas, se pueden apreciar cada una de las barreras, derribar barreras y oportunidades que se presentan en cada una. Cabe destacar que estas redes fueron creadas en el software Atlas TI8.

### 5.2.2.1 Tipo de Empresa Social 1: Cooperativas

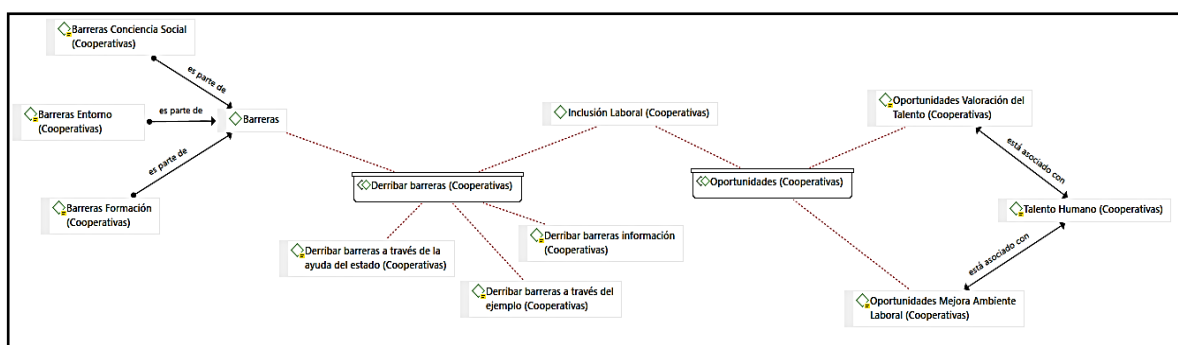


Figura 13: Red Cooperativas

Como se puede apreciar en la Figura 13, las barreras que identifican las Cooperativas son Conciencia Social, Entorno y Formación, para derribar éstas mencionan que se puede lograr a través de la ayuda del estado, con una mayor información y por último a través del ejemplo, es decir que estas organizaciones realicen un buen trabajo y sean exitosas para que nuevos emprendimientos se unan a este “movimiento”. Además, identifican como oportunidades tanto la Valoración del Talento como la Mejora Ambiente Laboral, lo cual está directamente asociado con el Talento Humano que tienen las personas en situación de discapacidad.

### 5.2.2.2 Tipo de Empresa Social 2: Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral

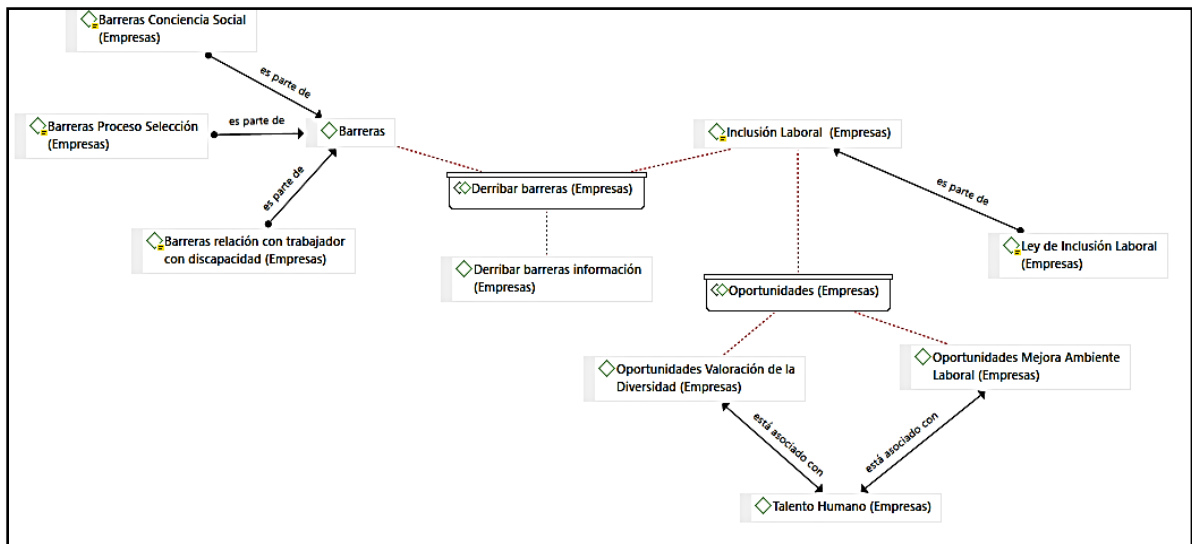


Figura 14: Red Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral

Como se puede observar en la Figura 14, las barreras que identifican las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión laboral son Conciencia Social, Proceso Selección y Relación con trabajador que tenga algún tipo de discapacidad, y para derribar éstas afirman que solamente con mayor información se puede lograr. Además, dentro de las oportunidades destacan la Valoración de la Diversidad y la Mejora Ambiente Laboral que están asociadas directamente con el Talento Humano de las personas en situación de discapacidad.

### 5.2.2.3 Tipo de Empresa Social 3: Empresas B

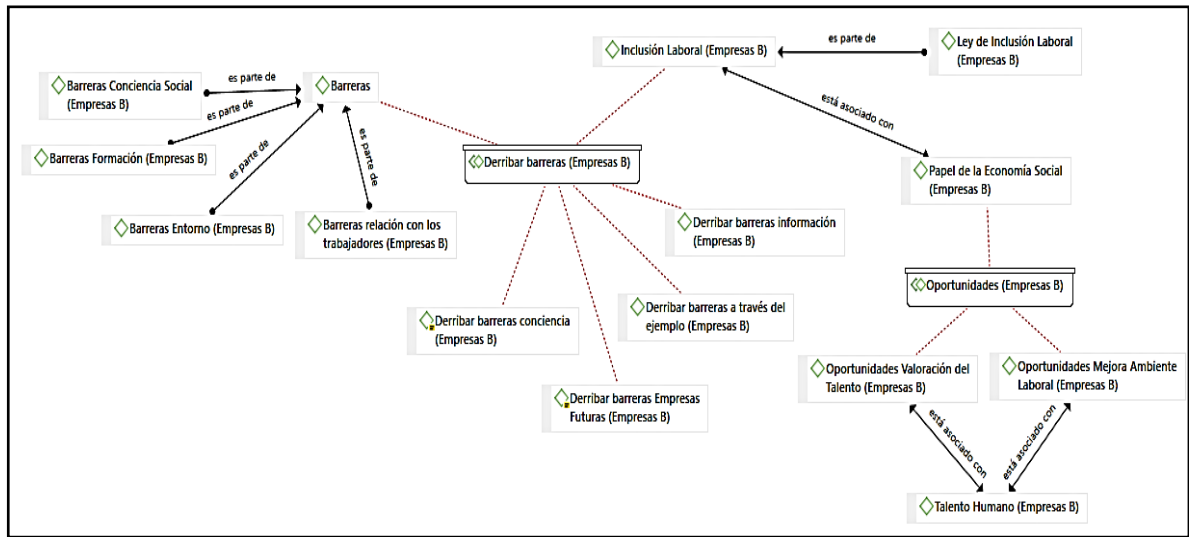


Figura 15: Red Empresas B

Como se puede apreciar en la Figura 15, las barreras que identifican las Empresas B son Conciencia Social, Formación, Entorno y Relación con trabajadores que tienen algún tipo de discapacidad, para derribar éstas mencionan que se puede lograr a través de la generación de conciencia, a partir de las empresas futuras, a través del ejemplo y con mayor información. Además, toman en consideración que el papel de la Economía Social está asociado a la Inclusión Laboral, por último, consideran que las oportunidades que se generan tienen relación con la Valoración del Talento y la Mejora Ambiente Laboral, que están directamente asociados con el Talento Humano de las personas en situación de discapacidad.

### 5.2.2.4 Tipo de Empresa Social 4: ONG

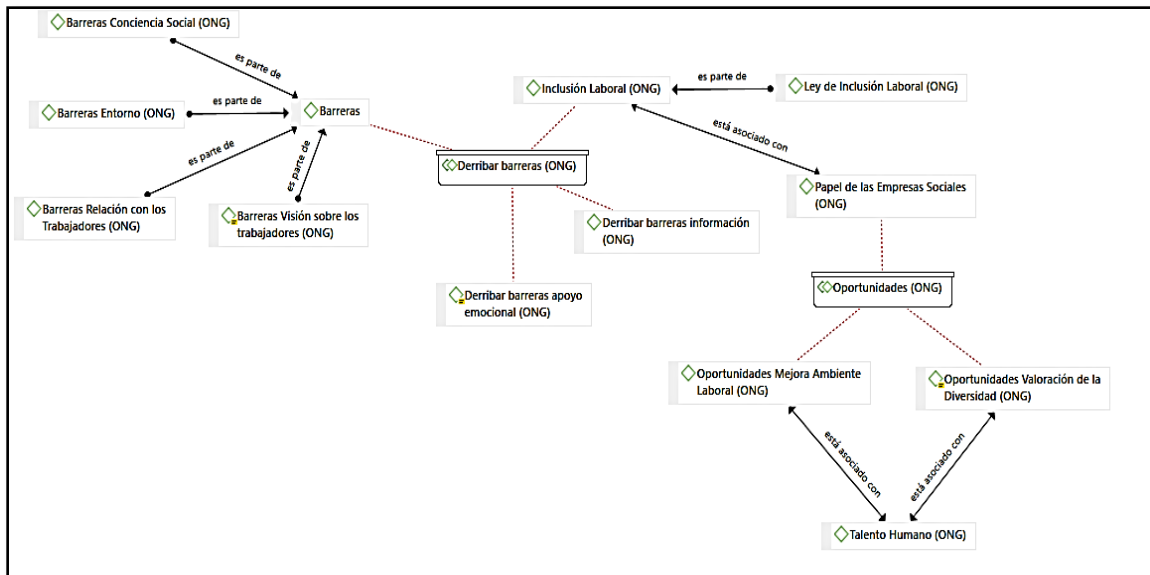


Figura 16: Red ONG

Y, como se puede observar en la Figura 16, las barreras que identifican las ONG son Conciencia Social, Entorno, Relación con los trabajadores que tienen algún tipo de discapacidad y Visión sobre estos mismos, para derribar éstas mencionan que se puede lograr a través del apoyo emocional y con mayor información. Además, toman en consideración que el papel de la Economía Social está asociado a la Inclusion Laboral, por último, consideran que las oportunidades que se generan tienen relación con la Valoración de la Diversidad y la Mejora Ambiente Laboral, que están directamente asociados con el Talento Humano de las personas en situación de discapacidad.







### 5.2.3 Descripción de las Buenas Prácticas de las Empresas Sociales estudiadas

En la presente sección, se describen las Buenas Prácticas que se reconocieron en todas las empresas sociales estudiadas luego del análisis de entrevistas. Se presentan según tipo de empresa.

#### 5.2.3.1 Tipo de Empresa 1: Cooperativas

Una de las buenas prácticas observadas en las cooperativas, era la **preocupación respecto a la Inclusión Laboral**, ya que una de estas organizaciones afirmaba que se había conformado debido a que, vieron en el mundo laboral que existían muchas barreras para que sus alumnos ingresaran en éste, por ende, no estaban aplicando sus capacidades y habilidades en las empresas, porque no tenían una oportunidad para pertenecer a éstas, mismo motivo afirmaba la otra cooperativa, ya que la habían fundado personas con algún tipo de discapacidad sensorial, debido a que no encontraban trabajo, aun teniendo una profesión para desenvolverse en el mundo laboral.

Otra fue que, todas las personas que tenían algún tipo de discapacidad tenían un **oficio**, por ejemplo, algunas se dedicaban al trabajo en fierro, otras en lana, en vestuario, inclusive había personas que eran quiroprácticas, por ende, se confirma que todas las personas pueden estar en puestos de trabajo importantes, ellos afirmaban que cualquiera podía ingresar al mercado laboral, lo único que, como toda persona, tenían que cumplir con los estándares solicitados por las organizaciones.

Además, dentro de éstas, se preocupaban de **resaltar los talentos** de cada persona, es por esto, que estaban constantemente educándose en cada área de trabajo.

Finalmente, las cooperativas se encargaban de **la difusión**, que otras empresas se formaran sobre los temas de inclusión laboral, para que tuvieran como compromiso el **Bienestar de las personas**.

#### **5.2.3.2 Tipo de Empresa 2: Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral**

En este tipo de empresa, se presentaron tres casos de buenas prácticas; en primer lugar, había organizaciones que se dedicaban a **asesorar el proceso de inclusión laboral**, en ese sentido se preocupaban del reclutamiento de personas con algún tipo de discapacidad y su posterior seguimiento, también se encargaban de las comunicaciones internas, la cultura organizacional, y el trabajo directo con las jefaturas que querían incorporar en sus áreas personas con algún tipo de discapacidad.

En segundo lugar, se presentaron organizaciones que realizaban **inclusión laboral**, es decir que, desde su creación, en sus áreas de trabajo, había personas con algún tipo de discapacidad, las cuales eran potenciadas en sus talentos. Son empresas que se preocupan del **Bienestar de las personas**.

Finalmente, estaban las organizaciones que realizaban **asesorías a otras empresas** sobre inclusión laboral y que además tenían personas con algún tipo de discapacidad contratadas dentro de la misma organización, por ende, tenían un **doble rol con la sociedad**.

### 5.2.3.3 Tipo de Empresa 3: Empresas B

En este tipo de empresa, se presentaron dos casos; empresas que se **preocupaban de la accesibilidad** de las personas con algún tipo de discapacidad, para esto fabricaban productos especiales para ellos a bajo costo, ya que como se puede apreciar en el mercado las ayudas técnicas para las personas en situación de discapacidad no son accesibles para todos los niveles económicos.

Por otra parte, había empresas que se encargaban tanto de la **accesibilidad como de la inclusión laboral** propiamente tal, ya que vendían **productos con código braille** para las personas que tienen algún tipo de discapacidad sensorial, como también realizaban inclusión laboral, y en este caso, **adecuaban el entorno** en que trabajan las personas que no tenían audición, para esto el área de trabajo estaba identificada por colores y luces para el aviso de las actividades. Además, no sólo se preocupaba de este tipo de inclusión, sino que también **se encargaba de las comunidades indígenas y la equidad de género.**

### 5.2.3.4 Tipo de Empresa 4: ONG

Por último, en este tipo de empresa se presentaron dos casos; organizaciones que se dedicaban **a asesorar a otras empresas en el proceso de inclusión laboral**, donde tenían un **programa de inclusión** que presta los servicios de sensibilización, reclutamiento de personas con algún tipo de discapacidad y apoyo para que se mantengan en el tiempo. Además, contaban con **programas de exploración vocacional.**

Por otro lado, había organizaciones que tenían **líneas de proyectos**, para visibilizar a las personas que tienen algún tipo de discapacidad y que encuentren un área en donde desarrollarse, es decir, una **oportunidad en el mercado laboral.** Por tanto, se encargaban del **Bienestar de las personas.**

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

Luego del análisis realizado se han logrado reconocer las barreras, oportunidades y buenas prácticas que se encuentran en las Empresas Sociales estudiadas. Es por esto, que se realizan cuadros comparativos contrastando lo que dice la teoría respecto a los hallazgos encontrados en la investigación, para un mejor entendimiento de las conclusiones que se describirán a continuación.

#### Categoría 1: Barreras

Tipo/ Código	Teoría	Hallazgos de la Investigación
<b>Conciencia Social</b>	Dentro de este Código la teoría explica las Barreras Sociales en general, menciona que principalmente se refieren a las limitaciones de las oportunidades, llegando incluso a provocar una marginación social.	En este estudio se denomina Conciencia Social a los prejuicios sobre el desempeño del trabajador dentro de las organizaciones que limitan su inclusión laboral. Debido a que los entrevistados afirman que, en Chile, generalmente las empresas “piensan” que los trabajadores con algún tipo de discapacidad no pueden o no son capaces de realizar ciertos trabajos, por ende, deben estar constantemente demostrando lo contrario. Esto sucede en las empresas sociales también. Además, dentro de este apartado se puede apreciar la inexistencia de igualdad de oportunidades.

<b>Formación</b>	Respecto al Código Formación, la teoría explica un concepto más amplio denominado Barreras Psicosociales, las cuales hacen énfasis a la protección familiar que tiene una persona con algún tipo de discapacidad, a las deficiencias educativas y formativas, la desmotivación, falta de información y, por supuesto, la orientación profesional.	Se comprende por Formación a la educación entregada, en la enseñanza media o superior, a las personas con algún tipo de discapacidad. Debido a que, en este sentido, los entrevistados hacían énfasis en que las personas en situación de discapacidad no tenían las mismas oportunidades, ya que, no recibían lo que se entiende por formación, sino que sólo aprendían oficios, o asistían a las escuelas especiales, las cuales otorgan una educación hasta los 26 años. Por tanto, afirman que es importante avanzar en esta materia, que reciban una educación adecuada, y logren ser personas independientes.
<b>Entorno</b>	Respecto al Entorno la teoría sólo se refiere al Entorno Físico, el cual es entendido como todas las barreras que limitan o impiden el acceso, la movilidad o la comunicación.	Esta barrera, presente en la investigación, es definida como todos los factores ambientales que limitan el funcionamiento de algún trabajador que se encuentre en situación de discapacidad, ya sea por infraestructura o por relaciones humanas. Debido a que, los entrevistados mencionaban que era necesario adecuar tanto el equipo de trabajo como la infraestructura, requerían que los colaboradores tuvieran empatía a la hora de incluir a un trabajador con algún tipo de discapacidad, para que éste se pueda desenvolver de manera correcta en el medio.

Tabla 14: Cuadro comparativo Barreras

<b>Tipo/ Código</b>	<b>Hallazgos de la Investigación</b>
<b>Relación con trabajador en situación de discapacidad</b>	Esta barrera hace énfasis en como los colaboradores se relacionan con una persona con algún tipo de discapacidad. En este sentido, según los entrevistados, los colaboradores no están informados ni educados respecto a temas de Inclusión Laboral, por tanto, no saben cómo relacionarse con personas en situación de discapacidad.
<b>Proceso de Selección</b>	Se define esta barrera como las limitaciones que se presentan en el proceso de selección de personas con algún tipo de discapacidad. En este apartado, los entrevistados afirman que las organizaciones siguen utilizando herramientas de selección que están obsoletas, por tanto, se genera una brecha importante para los profesionales con algún tipo de discapacidad que estén postulando a dichas empresas.
<b>Visión sobre los trabajadores en situación de discapacidad</b>	Se refiere a la generalización negativa del trabajo que realizan las personas en situación de discapacidad. Los entrevistados hacen énfasis en que las personas no deben hacer juicios de valor respecto a los colaboradores, ya que cada uno posee sus propias capacidades y habilidades. Estos afirman que los trabajadores en situación de discapacidad incluso mejoran el ambiente laboral.

*Tabla 15: Cuadro Barreras*

Se puede apreciar en primer lugar, que las Barreras del Entorno descritas en la teoría se refieren sólo a las físicas, no toman en consideración las brechas que las personas pueden generar, al no tener empatía con los demás y no estar dispuestos a ayudar al otro.

En segundo lugar, se observa una concordancia entre la teoría y los hallazgos de la investigación en las barreras Conciencia Social y Formación.

En tercer lugar, se puede apreciar que en la investigación se identificaron las siguientes Barreras; Relación con trabajador en situación de discapacidad, Proceso de Selección y Visión sobre trabajadores en situación de discapacidad. Las cuales tienen una problemática en común: la falta de información respecto a temas de inclusión laboral. Esto genera que, los trabajadores no sepan relacionarse con personas en situación de discapacidad y que las empresas no utilicen los nuevos métodos de selección en los procesos de reclutamiento.

## Categoría 2: Oportunidades

Tipo/ Código	Teoría	Hallazgos de la Investigación
<b>Mejora del Ambiente Laboral</b>	Respecto al Ambiente Laboral, la teoría explica que efectivamente se produce una mejora del mismo al realizar Inclusión Laboral, ya que se genera una mayor motivación por parte de los trabajadores, se desafían a ellos mismos, comienzan a pensar en los demás, se genera empatía entre los colaboradores, por ende se produce una sinergia positiva que hace que la empresa funcione de mejor manera.	En el presente estudio, esta oportunidad se define como la importancia del trabajo colaborativo, ya que genera mayores beneficios a las empresas. En este caso, los entrevistados afirman que se produce una humanización de los equipos de trabajo, comienzan a surgir las virtudes de los trabajadores, por ende, con esta mejora del ambiente laboral, la empresa se vuelve más productiva.
<b>Valoración de la diversidad</b>	Respecto a este código la teoría menciona el Aumento de la valoración social hacia la diversidad, debido a que involucrar personas con características distintas, como personas en situación de discapacidad, entrega un nuevo enfoque al equipo de trabajo, brindando nuevas experiencias de vida y forma de ver las cosas. Ayudando así, en la toma de decisiones de las organizaciones.	La valorización de la diversidad es entendida como la asignación de características positivas a los trabajadores con algún tipo de discapacidad. En este apartado los entrevistados afirman que incorporar personas en situación de discapacidad genera diversidad en los equipos humanos, lo cual fortalece directamente las decisiones de la empresa, dado que se tiene un abanico más amplio de alternativas u opiniones para tomar éstas.
<b>Mejora en la reputación de la empresa</b>	La teoría explica este apartado como la valoración adicional de un intangible de la empresa: su nombre y reputación. Debido a que una empresa que realiza Inclusión Laboral, lo da a conocer a su entorno, y en consecuencia provoca la valoración y admiración de sus propios trabajadores, de su comunidad, sus directores, llegando incluso a sus clientes. Esto genera en el mediano plazo, que la empresa adquiera valores de diferenciación.	De acuerdo al testimonio de los entrevistados de las empresas sociales, la Inclusión Laboral mejora el ambiente laboral, se produce una valoración de la diversidad y se genera una visión positiva del trabajador en situación de discapacidad. Por lo tanto, se puede afirmar que implícitamente la empresa está mejorando su reputación.

Tabla 16: Cuadro comparativo Oportunidades

Tipo/ Código	Hallazgo de la Investigación
<b>Valoración del Talento</b>	Esta oportunidad se entiende como la visión positiva que tienen los trabajadores respecto a las personas en situación de discapacidad. Efectivamente, los entrevistados afirman que dentro de las organizaciones los colaboradores comienzan a preocuparse por el otro, desarrollan nuevos valores, y se produce una mejora de las relaciones interpersonales.

Tabla 17: Cuadro Oportunidades

Respecto a las Oportunidades, se puede observar que en la investigación se encuentra Valoración del Talento, que es una de las más relevantes, debido a que cambia el paradigma que se encuentra instaurado dentro de las organizaciones, los colaboradores comienzan a preocuparse del otro y se genera una sinergia positiva, que ayuda directamente a la productividad de las empresas.

Además, se puede apreciar una concordancia entre la teoría y los hallazgos de la investigación en las oportunidades Mejora del ambiente laboral, Valoración de la diversidad y Mejora de la reputación de la empresa.

### Categoría 3: Inclusión

Tipo/ Código	Teoría	Hallazgos de la Investigación
<b>Inclusión Laboral</b>	Es un proceso que se sustenta en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social. En la práctica, se concreta una vez que la persona se incorpora a un trabajo y participa de todas las actividades laborales y sociales de la empresa.	Los entrevistados afirman que la Inclusión Laboral es la incorporación de personas a puestos de trabajo sin distinción alguna. Además, de ser un apoyo para las personas con discapacidad, y generar igualdad de oportunidades y beneficios.

<b>Ley de Inclusión Laboral</b>	En el año 2018, fue firmada la indicación sustitutiva que crea un sistema de inclusión, el cual establece una medida de acción positiva para la inclusión laboral de personas con discapacidad o personas que cuenten con pensión de invalidez, reservando un 1% de la dotación anual de funcionarios tanto del sector público como del privado. Esta ley, en la actualidad, se ha cumplido en el 83% de las empresas según datos del Ministerio del Trabajo.	Se entiende como una apertura hacia la Inclusión Laboral, un cambio social. Dado que, los entrevistados hacían énfasis en que la Ley solo menciona que se debe incluir un 1% de personas en situación de discapacidad, pero no especifica de qué tipo y de qué grado, por tanto, es una ley que debe ser revisada, para que las organizaciones la apliquen de manera correcta, y no sólo cumplan con el porcentaje sin estar realmente haciendo Inclusión Laboral.
---------------------------------	---	--

*Tabla 18: Cuadro comparativo Inclusión*

En primer lugar, se puede observar una concordancia entre la teoría y los hallazgos de la investigación en la Inclusión Laboral.

En segundo lugar, se puede apreciar que, la Ley de Inclusión Laboral, si bien es positiva, ya que evidencia un cambio social, no ha sido suficiente para las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Debido a que, no está especificada, y las empresas hacen uso de esa generalización para su propio beneficio. También, es importante aumentar el porcentaje de inclusión, ya que un 1% sigue siendo insuficiente respecto a la cantidad de trabajadores en situación de discapacidad que tiene Chile, hoy en día un 20%, según datos del INE.

#### Categoría 4: Talento

Tipo/ Código	Teoría	Hallazgos de la Investigación
<b>Talento Humano</b>	Los intereses, las competencias, capacidades y habilidades que tienen las personas en general, y que utilizan o emplean para desempeñarse en una actividad productiva en particular.	Los entrevistados afirman que el Talento Humano son las habilidades y capacidades que tienen las personas, las cuales son valoradas por las empresas.

Tabla 19: Cuadro comparativo Talento

Por último, el Talento Humano, tanto la teoría como el estudio, concuerdan en que son las capacidades y habilidades que tienen las personas, que se emplean para desempeñarse en el trabajo.

Además, es importante destacar que las buenas prácticas encontradas en las organizaciones, sirven como guía para otras instituciones que quieran trabajar o aplicar la inclusión laboral. Destacándose que éstas logran resaltar los talentos de las personas y otorgarles bienestar, lo cual aporta de manera considerable a la reputación de las empresas.

Por otro lado, es relevante observar dentro de las conclusiones las similitudes y las diferencias que se presentaron, en la aplicación de la Inclusión Laboral de cada tipo de organización acorde con la Economía Social estudiada. Es por esto, que se realiza un cuadro comparativo, el cual se muestra a continuación.

<b>Cooperativas</b>	<b>Empresas no certificadas con prácticas de Inclusión Laboral</b>
<p>Las organizaciones que participaron en este estudio, afirmaban que se habían conformado como cooperativa por el hecho de no haber encontrado trabajo al tener algún tipo de discapacidad, principalmente se les presentaron las barreras de Conciencia Social, Entorno y Formación, por ende, eran organizaciones que tenían como misión tener de socios a profesionales en situación de discapacidad. Ya conformados, es que pueden apreciar las oportunidades que se les generaron, Mejora del Ambiente Laboral y Valoración del Talento, dado que todos potenciaban sus propios talentos y colaboraban para generar un trabajo exitoso.</p>	<p>En este tipo de organización, no sólo habían empresas que realizaban inclusión laboral, sino que también se dedicaban a realizar asesorías en empresas tradicionales, es decir, se preocupaban de los procesos de reclutamiento y el seguimiento de los colaboradores en situación de discapacidad, dado que observaban que dentro de las empresas tradicionales se generaban barreras de Conciencia Social, Proceso de Selección y Relación con trabajador en situación de discapacidad, por ende, potenciaban a estas organizaciones para derribar dichas barreras, al lograrlo observaban que se producía una Mejora del Ambiente Laboral y una Valoración de la Diversidad.</p>
<b>Empresas B</b>	<b>ONG</b>
<p>En este tipo de organización, se dedicaban principalmente a mejorar la accesibilidad de personas en situación de discapacidad, ya que les generaba complicaciones a la hora de insertarse a un puesto de trabajo, estas organizaciones habían evidenciado que existían barreras de Conciencia Social, Formación, Entorno y Relación con trabajadores en situación de discapacidad, por tanto, con productos e implementos varios, querían derribarlas, ya que este tipo de empresa afirmaba que realizar inclusión laboral Mejora el Ambiente laboral y se produce una Valoración del Talento.</p>	<p>Las organizaciones participantes afirmaban que, realizaban programas de inclusión laboral para todo tipo de empresa que lo requiriera, de igual forma realizan programas de exploración vocacional. Por otro lado, se pudo observar que se preocupaban de crear líneas de proyectos, las cuales tenían la misión de acercar a las personas en situación de discapacidad al mundo laboral, todos estos facilitadores de entrada eran realizados ya que afirmaban que se producían barreras de Conciencia Social, Entorno, Relación con trabajadores en situación de discapacidad y Visión de trabajadores en situación de discapacidad. Además, afirmaban que al realizar inclusión laboral se producía una Mejora del Ambiente Laboral y una Valoración de la Diversidad.</p>

Tabla 20: Cuadro comparativo Organizaciones

Se puede apreciar que, todas estas organizaciones acordes con la Economía Social realizan inclusión laboral, es decir, generan un impacto positivo en la sociedad. Además, las empresas no certificadas con prácticas de inclusión laboral y las organizaciones no gubernamentales tienen la similitud de que realizan programas de

inclusión para empresas tradicionales, los asesoran en los procesos de reclutamiento y se preocupan del seguimiento del colaborador en situación de discapacidad, que éste se mantenga en el puesto de trabajo a través del tiempo.

Es importante destacar que las Empresas B, se preocupan de la accesibilidad, a través de la creación de productos, para que las personas en situación de discapacidad logren insertarse de manera exitosa en la organización. Y, las ONG, tienen programas de exploración vocacional, en donde los colaboradores pueden descubrir sus habilidades y capacidades, y líneas de proyectos, donde logran insertarse en el mercado laboral.

Por otro lado, se puede observar que existe una similitud entre las Cooperativas y las Empresas B, debido a que tienen una apreciación similar en cuanto a las barreras, coinciden en que se producen brechas de Conciencia Social, Formación y Entorno.

De la misma manera se puede apreciar que tanto las Empresas B como las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión coinciden en que se encuentra presente en la sociedad la barrera de Relación con trabajador en situación de discapacidad.

Por último, se diferencia que las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión laboral observan que existen barreras en el Proceso de Selección, y que las Organizaciones no gubernamentales observan que, existen barreras de Visión sobre el trabajador en situación de discapacidad.

En cuanto a las oportunidades, se logra apreciar que existe una concordancia absoluta en todas las organizaciones sobre la Mejora del Ambiente Laboral.

Además, existe una similitud entre las Cooperativas y las Empresas B, ya que afirman que existe la oportunidad de la Valoración del Talento.

Como también se puede apreciar una similitud entre las Empresas no certificadas con prácticas de inclusión laboral y las organizaciones no gubernamentales, dado que afirman que se produce la oportunidad Valoración de la Diversidad.

Finalmente, se realiza un cuadro comparativo, para tener una mejor comprensión sobre la relación existente entre la Economía Social y la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad, contrastando lo que dice la teoría respecto a los hallazgos de la investigación. Este se muestra a continuación.

<b>Teoría</b>	<b>Hallazgos de la Investigación</b>
<p>Las organizaciones acordes con la Economía Social se diferencian por: la valorización del ser humano y la generación de valor social por encima de los resultados económicos o financieros.</p> <p>Es por esta razón que, la Economía Social se destaca por crear una convergencia entre los valores y las organizaciones, así es como se puede generar una inserción laboral colectiva y una integración socio- laboral, en este caso de trabajadores en situación de discapacidad.</p>	<p>Las organizaciones acordes con la Economía Social se diferencian, porque trabajan al servicio de la comunidad, se hacen cargo de algún problema de la sociedad para generar un impacto positivo en ésta.</p> <p>Los participantes afirmaban que al promover tanto la inclusión social como laboral de personas en situación de discapacidad, a través de proyectos y programas, se estaba generando este impacto social positivo, debido a que se favorecía el acceso al mercado laboral.</p>

*Tabla 21: Cuadro comparativo Relación entre Economía Social e Inclusión Laboral*

Como se puede apreciar en el cuadro comparativo tanto la teoría como los hallazgos de la investigación tienen concordancia respecto a la relación existente entre la Economía Social y la Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad. Debido a que, la Economía Social crea una convergencia entre los

valores y las organizaciones, por ende, las empresas acordes con ésta, trabajan al servicio de la comunidad generando un impacto positivo en la sociedad, que en este caso sería la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

Además, es importante señalar que la Economía Social supone un intento de repensar las relaciones económicas con parámetros diferentes, por lo tanto, cuando se habla de ésta también se habla de un modelo económico que persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiamiento basadas en la justicia, la cooperación, la reciprocidad, la participación, la equidad y la ayuda mutua. En este caso, la economía social propicia que la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad sea exitosa, ya que, se hace una distribución justa de los ingresos, se puede apreciar la cooperación y la reciprocidad entre los colaboradores, esto debido a que las personas en situación de discapacidad mejoran el ambiente laboral de las organizaciones, los trabajadores que los rodean comienzan a reinventarse, a valorar sus puestos de trabajo, por ende, se produce un aumento de la producción.

Por otro lado, con la Ley de Inclusión Laboral, se propicia que más organizaciones incluyan a las personas en situación de discapacidad, por ende, cada vez está aumentando más la participación de este sector en las empresas, por tanto, en este último punto se puede apreciar la equidad y la ayuda mutua.

Presentadas las conclusiones, se procede a realizar una revisión de los objetivos de esta investigación.

Respecto al objetivo general, se puede apreciar que se cumplió a cabalidad, dado que se realizó un estudio sobre la inclusión laboral de personas que tienen algún

tipo de discapacidad motriz y/o sensorial en empresas de la Economía Social, a través de diferentes análisis de casos.

De la misma manera, se puede evidenciar el cumplimiento de los objetivos específicos, dado que se realizó una revisión bibliográfica para ver la empleabilidad de personas en situación de discapacidad, se reconocieron los tipos y grados de discapacidad y los marcos regulatorios presentes en Chile.

Por otro lado, se logró levantar y organizar información respecto a las prácticas de las empresas sociales que realizan inclusión laboral en Chile, en donde se identificaron y estudiaron las barreras, oportunidades y buenas prácticas.

## **6.2 Recomendaciones a Instituciones, Organizaciones y Empresas**

A partir de la información otorgada por los entrevistados, se generaron las siguientes recomendaciones:

- I. En primer lugar, es importante que tanto las empresas como los trabajadores estén informados acerca de lo que es la Inclusión Laboral, ya que no es sólo contratar una persona con algún tipo de discapacidad, sino que es acogerla y adaptarla a un entorno al cual no está acostumbrado a estar. Es por esta razón que, dada la información recogida en las entrevistas, se sugiere que las empresas realicen **capacitaciones** a todos sus colaboradores, para que éstos estén preparados, y puedan contribuir de manera positiva al proceso de Inclusión Laboral, y por ende este sea exitoso.

- II. En segundo lugar, se evidencia que las Empresas Sociales tienen conocimiento acerca de lo que es la Inclusión Laboral, lo cual puede ser muy valioso para el país, y servir de **ejemplo para otras empresas**. Dado que los entrevistados afirman que, por su experiencia realizan un buen trabajo respecto a la Inclusión Laboral, y si son coherentes con ellas mismas, pueden ser un **buen modelo** para que otras empresas repliquen sus buenas prácticas.
- III. En tercer lugar, si una empresa ya está aplicando la Ley de Inclusión Laboral, y los colaboradores tienen un buen nivel de conocimiento respecto a esta, según los participantes, es relevante que la persona en situación de discapacidad se sienta apoyada emocionalmente, para esto la empresa tiene que encargarse del **apoyo psicolaboral del nuevo colaborador**, para que este se desenvuelva de buena forma en el medio.
- IV. En cuarto lugar, el modelo de negocio de las empresas sociales se debe seguir replicando, debido a que, los entrevistados afirman que las nuevas empresas emergentes pueden causar un **impacto social** más profundo respecto a la Inclusión Laboral. Para esto, se sugiere que tanto privados como empresas del estado entreguen la información necesaria a todas las pymes del país, esto con el fin de que comiencen a conformarse con este nuevo paradigma, y por ende realicen inclusión laboral en sus empresas.
- V. En quinto lugar, se recomienda promover la idea de **crear una red de empresas acorde con la Economía Social** que tengan prácticas de Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad, para que compartan sus experiencias, sus virtudes, defectos y se apoyen de manera mutua, realizando una mesa de coordinación nacional por la inclusión. Por otro lado, que esta

red de empresas de a conocer a otras organizaciones lo que es la Economía Social y la Inclusión Laboral, a través de charlas, actividades, videos explicativos y congresos. Debido a que los participantes afirmaban que es importante informar a la comunidad sobre el movimiento y lo que es la Inclusión Laboral.

- VI. En sexto lugar, según la información recopilada de los participantes, se sugiere **revisar la Ley de Inclusión Laboral**, debido a que esta carece de especificación en cuanto al tipo y grado de discapacidad, por ende, queda a libre disposición de las empresas a quien se contrate. En este punto se evidencia, que las empresas optan por contratar, en su mayoría, a personas con algún tipo de discapacidad leve, lo cual perjudica a toda la población que se encuentra en situación de discapacidad moderada. Esto genera que exista un porcentaje de personas que no logran ser contratadas.
- VII. En séptimo lugar, se recomienda realizar Inclusión Laboral en las organizaciones, ya que genera **oportunidades** para las mismas. En este sentido mejora el ambiente laboral, se valora la diversidad, los colaboradores comienzan a preocuparse por el otro, desarrollan nuevos valores, y se produce una mejora de las relaciones interpersonales.
- VIII. Finalmente, se recomienda **seguir profundizando en este estudio**, abarcar todos los grados y tipos de discapacidad, para detectar más oportunidades, brechas y buenas prácticas. Así es como se pueden generar más propuestas de mejora.

### **6.3 Reflexión Crítica**

Considero que la inclusión laboral hoy en día, es uno de los temas más importantes dentro de las organizaciones, es por esto que me pareció interesante el tema para desarrollarlo en mi memoria, enfocándola en empresas acorde con la economía social, ya que éstas buscan generar un impacto social positivo por el principio de la solidaridad y no buscan el lucro.

Realizando las entrevistas semiestructuradas pude apreciar el trabajo realizado por varios tipos de empresas, cada una genera un aporte importante a la sociedad, incluso se evidenciaron algunos casos en donde se preocupaban de la inclusión en términos generales, por ejemplo, se encargaban de las comunidades indígenas. Cabe destacar, que cada integrante de aquellas empresas tenía la misma intención de ser un aporte positivo a la sociedad, y por esta razón habían conformado las organizaciones o se habían integrado a ellas, me parece que es un trabajo arduo, pero sumamente importante al cual en un futuro me gustaría pertenecer. Destaco la perseverancia de cada uno de los trabajadores, y su esfuerzo por visibilizar esta problemática.

## 7. REFERENCIAS

- Avanza Inclusión. (s.f.). *Sobre Nosotros*. Recuperado de: <https://avanzainclusion.cl/sobre-nosotros/>
- Ayuda en Acción. (s.f.). *Qué es una ONG y cómo funciona*. Recuperado de: <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/que-es-una-ong/>
- Barea, J. (1990). Concepto y Agentes de la Economía Social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 109-117.
- Blasco, T. y Otero, L. (s.f.). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista. *Nure Investigación* (1).
- Chile Agenda 2030. (s.f.). *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*. Recuperado de: <http://www.chileagenda2030.gob.cl/seguimiento/ods-8>
- Cisternas, A. y Cortés, I. (2015). *Beneficios de la Inclusión, una Perspectiva Organizacional*. Santiago, Chile.
- COTECI. (s.f.). *Cooperativa de Terapeutas Ciegos*. Recuperado de: <http://coteci.cl/>
- Cruz Roja. (2019). *Tipos y grados de discapacidad*. Recuperado de: [http://www.cruzroja.es/portal/page?\\_pageid=418,12398047&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)
- DAES. (2015). *Panorama y Proyecciones de la Economía Social y Cooperativa en Chile*. Santiago: División de Asociatividad y Economía Social.

- Deecop Chile. (2017). *P y J Soluciones, es el nombre de la nueva Cooperativa de Trabajo Inclusivo en la Escuela Paula Jara Quemada*. Recuperado de: <https://www.decoopchile.cl/p-y-j-soluciones-es-el-nombre-de-la-nueva-cooperativa-de-trabajo-inclusivo-en-la-escuela-paula-jara-quemada/>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica* 2 (7), 162-167.
- Disiswork. (2017). *Tipos de discapacidad que existen y clasificación*. Recuperado de: <https://disiswork.com/blog/tipos-de-discapacidad/>
- DT. (2018). *Revista de Coyuntura Laboral*. Santiago: Dirección del Trabajo.
- DT. (2019). *Ley de Inclusión Laboral*. Santiago: Dirección del Trabajo.
- Egea, C. y Sarabia, A. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Murcia.
- El Mercurio. (2018). *Más de 570 empresas han registrado contratos a personas con discapacidad*. Recuperado de: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=483595>
- El Mostrador. (2019). *Servicio que busca ayudar al 17% de empresas que aún no cumplen con Ley de Inclusión Laboral*. Recuperado de: <https://m.elmostrador.cl/agenda-pais/2019/03/09/servicio-que-busca-ayudar-al-17-de-empresas-que-aun-no-cumplen-con-ley-de-inclusion-laboral/>
- INE. (2015). *Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad*. Santiago: Instituto Nacional de Estadística.
- IRV. (s.f.). *El IRV*. Recuperado de: <https://www.irvalpo.cl/el-irv>

- Isla, P. y Sion, R. (2016). *Alcances de la empresa social en Chile: Clasificación, implicancia para la gestión*. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Kironstore. (s.f.). *La empresa*. Recuperado de: <https://www.kironstore.com/cl/quienes-somos/>
- Labsocial. (s.f.). *Quienes somos*. Recuperado de: <https://www.labsocial.cl/nuestra-historia/>
- Más Accesible. (s.f.). *¿Qué es +A?*. Recuperado de: <https://masaccesible.com/que-es-a/>
- Más Inclusión. (s.f.). *Nosotros*. Recuperado de: <https://www.masinclusion.com/nosotros>
- Muñoz- Pogossian, B. y Barrantes, A. (2016). *Equidad e Inclusión Social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas*. Washington, DC: Autor.
- Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Natura. (s.f.). *Nuestra Historia*. Recuperado de: <https://www.natura.cl/la-natura/nuestra-historia>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *OIT destaca beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS\\_614713/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_614713/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Discapacidad y Salud*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Discapacidades*. Recuperado de: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

SENADIS. (2016). Boletín General de Adecuaciones Normativas. Santiago: Servicio Nacional de la Discapacidad.

Sistema B. (2019). *Certificación- Chile*. Recuperado de:  
<https://sistemab.org/chile/certificacion-chile/>

Villa, N. (2003). Situación Laboral de las personas con discapacidad en España. *Revista Complutense de Educación*, 393-424.

Zondek, A. (2015). *Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad. De la deficiencia a la competencia*. Santiago, Chile: Autor.

## **8. ANEXOS**

### **Entrevista 1**

**Cerro Alegre, Monte Alegre 528, región de Valparaíso**

**Fecha: 27/11/2019**

**Hora: 9:00 am**

**Quienes participaron: Eugenia Muñoz y Alejandra Torrejón**

**Eugenia Muñoz, Secretaria parte del directorio de Mosaico Alegre, Profesora**

**Diferencial**

#### ***Preguntas Generales***

##### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Inclusión laboral es poder permitir desde la persona que brinda el trabajo digamos abrir las posibilidades para que otras personas participen independiente de sus habilidades, clasificarlas según las habilidades en el trabajo que puedan brindar o proporcionar.

##### **2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

La motriz, es específicamente alguna dificultad motora para el traslado, las personas que utilizan silla de ruedas, que no pueden mover alguna parte de su cuerpo. Y Sensorial, es alguna dificultad de percepción, ceguera o sordera.

##### **3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

La observación de una habilidad específica que pudiera tener una persona y que le permitiera a esta desarrollarse y/o permitirse autonomía económica.

## *Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral*

### **1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Es una economía que se opone a la economía capitalista, por denominarlo así, en donde sólo se quiere obtener riqueza, la economía social es algo más solidario más justo entre los participantes de una empresa social.

### **2. ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad?**

Un rol de educar a las demás agrupaciones, una forma más justa de la repartición de los bienes, y al mismo tiempo como empresa brinda posibilidades también hacia otros grupos, porque cuando estamos en cooperativas tratamos de enlazar con otras cooperativas o productores directos que buscan lo mismo, no solo enriquecerse porque si

### **3. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

La principal diferencia es que somos una cooperativa, los socios son todos dueños, se pueden modificar estatutos con mayor facilidad, también está el derecho de revisar todas las cuentas, no como en otras empresas en donde el directorio sabe todo y los trabajadores no, acá los trabajadores son los mismos dueños, esa es la gran diferencia.

Hay 19 trabajadores directos, la forma de la cooperativa está compuesta de 3 ejes el A, B y C, donde el A son los socios trabajadores, el B corresponde a los profesores y/o apoderados, que orientan, y los socios C es una apertura que realizamos para ver si alguien “importante” como un alcalde o una persona de buen corazón nos

quiere otorgar posibilidades (no dinero), por ejemplo, que el alcalde nos permita presentarnos en alguna muestra o nos haga contactos para que nos ayude.

### *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

#### **1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Nosotros somos sectarios porque está hecha solo para alumnos que egresen de la escuela, pueden ser ex alumnos también.

Nuestro objetivo es posicionar a los chicos en un puesto es un poco difícil por tanto dependemos de un equipo multidisciplinario terapeutas psicólogos, y dependemos también del empleador que nos permita hacer las pasantías de práctica primero para ver si puede acomodarse en un puesto de trabajo ese alumno, por tanto, de los alumnos que egresen 10 por ejemplo tal vez uno lo contraten, pero se dan cuenta si hay reducción de personal son los primeros en salir, o los llaman a un puesto de trabajo en donde desarrolla actividades que no son lo que estudiaron acá, entonces como ha sido tan difícil para nosotros siempre fue una inquietud esa hasta ahora, y resultó ser que la Universidad de Santiago andaba haciendo unos estudios sobre esto mismo, hizo una pasada por todo Chile, y en las regiones que observó escogió una escuela y salimos beneficiados, entonces entre la ayuda de ellos y la inquietud de nosotros se creó esta cooperativa, así fue el inicio.

**2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Acá llegan estudiantes entre 13 y 14 años con discapacidad intelectual, motriz, leves y moderados y ellos van pasando de un nivel inicial preparatorio en donde dan una pincelada de todos los oficios que hay acá, trabajo en fierro, trabajo en madera, trabajo en vestuario, tela vestuario con lanas, alimentación y lavandería, la cual tiene más ventas en este sector, entonces ellos en primera instancia eligen por gusto lo que quieren hacer y si no va con sus habilidades, entonces lo orientamos para que vaya a un taller donde se desenvuelva mejor y es así como pasan 4 u 8 años dependiendo de su habilidad aquí pueden estar hasta los 26 años, y cuando vemos que tienen habilidades sociales que respetan la jerarquía, desempeñan bien las labores y son responsables, son los primeros en lista para irle consiguiendo espacios para práctica profesional, y a la par está la cooperativa que es un apéndice de la escuela, que tiene sus normativa aparte acá solamente nos prestan el espacio, para entrar a la cooperativa deben tener 18 años y al estar inserta en ésta ellos ya son trabajadores.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

La gran dificultad del funcionamiento acá es que vienen muchos turistas, entonces hablan inglés y los chicos no entienden el inglés, esa ha sido la dificultad 1 la atención al público, sin embargo, hay una profesora de inglés trabajando aquí que ha hecho la conexión.

Y, la otra gran dificultad cuando le compran gran cantidad de cosas, y ellos se turban un poco en el manejo del dinero, pero siempre estamos presentes.

**4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Prejuicio por desconocimiento, para nosotros es súper triste que personas que trabajen en la corporación no saben la existencia de la escuela, entonces se sorprenden del funcionamiento que hay aquí, como no lo conocen, entonces la principal barrera es el prejuicio por el desconocimiento como ya te dije, a la gente le nombran discapacidad y piensan en algo grave, de hecho en la televisión siempre que nombran discapacidad muestran un Síndrome de Down como que no existiera otro mundo, entonces asocian la discapacidad en la discapacidad de hacer cosas, entonces no abren las puertas, entonces nos ha costado, ha pasado que las personas abren la oportunidad van a la entrevista pero acá se atiende una población muy abandonada económicamente y culturalmente también, entonces frente a una entrevista de trabajo se nota la diferencia, desde su presencia por la vestimenta a la forma de hablar, entonces vienen a hacer prejuicios por no conocer lo que es la discapacidad y por el nivel económico que estamos atendiendo.

**5. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial? (Que me indique soluciones para las barreras que ellos detectaron en la pregunta 4)**

Entonces para derribar esas barreras las personas se deben informar y nosotros darnos a conocer, muchas veces nosotros participamos ferias y nos damos a conocer,

ahora la perdimos con tanta acción que tuvimos porque es en octubre, y ahí nos colocamos en plaza victoria y ponemos todos los productos que se realizan, entonces siempre dicen oh no sabía, los felicito, se informan, y hemos tenido muy buena recepción de otras empresas, que nos hemos encontrado en ferias y han quedado maravillados y nos abrieron las puertas al tiro la gente va y hace prácticas, y cuidamos mucho eso enviamos a las prácticas a los que tienen las mejores cualidades, porque no podemos tapar el sol con un dedo, ciertos trabajos requieren de ciertas habilidades también.

**6. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, siempre genera una oportunidad, una porque generalmente las personas con discapacidad son bien comprometidos y responsables, aprenden hacer el trabajo muy bien y son perfeccionistas, entonces se llevan un buen trabajador, y ahora con el beneficio de cada 100 trabajadores requieren de 1, tienen esa posibilidad.

**7. ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Cuando tú dices basado en el talento humano cambia un poco la dirección de la pregunta. Por ejemplo, mejora el ambiente laboral, porque son personas súper amorosas y respetuosas, por tanto, se llevan a un buen personal, y si le dieran más posibilidades como equipararlos, porque generalmente cuando entran los demás no lo ven como un compañero, entonces siempre los ven con cierta distancia, con querer protegerlos.

## *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

### **1. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

No encuentro que tengan muchos desafíos, porque la ley dice 1 persona de 100, pero no especifica que discapacidad, entonces 1 persona de 100 hay varias discapacidades, entonces puedes tener una discapacidad motora y ya está cumplida la ley, pero los demás no están incluidos por ejemplo yo tuve una alumna hace algún tiempo, que tenía una discapacidad motora profunda (osteogénesis), cuando la conocí tenía 14 años y ahora debe tener 17 años, ella creció hasta cierta edad y ella sólo tiene movilidad de los hombros hacia arriba, ella habla es muy simpática e inteligente, aprende muy rápido conversa de muchas cosas tiene una gran memoria y es muy carismática, entonces yo pensaba que ella perfectamente puede ser locutora de radio, pero no creo que tenga la posibilidad porque si es 1 persona de 100, entonces van a contratar a otra persona con alguna discapacidad pero que se facilite desplazarse, entonces no veo muchos desafíos a los empresarios

### **2. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral? ¿Por qué?**

Para la inclusión no, para todo lo demás sí, no sabíamos lo que era una cooperativa, el cómo armar una empresa que todavía estamos en eso, hace dos meses armamos las boletas, para todas esas cosas necesitamos orientación, pero para la inclusión no porque somos profesores diferenciales y trabajamos en el área de la discapacidad tanto, nosotros ya estábamos viendo esto como una necesidad, como tenemos discapacidad motriz e intelectual sufrimos los mismos desvíos. Lo que se

discutió es si se hacía inclusivo totalmente, tener jóvenes de las mismas edades que tuvieran las mismas habilidades pero que no tuvieran algún tipo de discapacidad, y al final se decidió que no que sólo participaran ellos y que sean de la escuela no de otros lugares, pero como los estatutos se pueden modificar en cualquier momento se pueden abrir las opciones.

**3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Juntarse y hacer el lobby de la empresa, llevar la bandera de las cooperativas, pero me parece que cuando somos cooperativas, somos un perfil de persona por lo que yo he visto, pero también he participado con otras empresas que no son cooperativas y las que más se parecen son las micro empresas familiares, que están recién empezando podríamos mostrar el mundo en el que vamos, pero finalmente si al empresario no le gusta esta forma justa de repartición de los bienes, quizá sólo digan que la cooperativa está funcionando bien. Me contaban que en Alemania había cooperativas que eran como el supermercado Jumbo, la persona que pone los precios es socio y dueño de la cooperativa, tal como la cajera tal como el gerente, estamos lejos, pero se podría, es mostrarles a los demás que se puede, esa carta sería buena para los empresarios, la carta del éxito, porque para el empresario común y corriente el éxito es la carta, si nosotros nos posicionamos como una cooperativa exitosa ahí estaríamos enseñando.

## Entrevista 2

**Viña del Mar, Región de Valparaíso**

**Fecha: 09/12/2019**

**Hora: 11:30 am**

**Quienes participaron: María José Muñoz y Alejandra Torrejón**

**María José Muñoz, Directora Ejecutiva Más Inclusión, Abogada**

### *Preguntas respecto a la constitución de la empresa*

#### **1. ¿Me podría contar cuáles son sus labores? ¿cuál es su profesión?**

Mi profesión es abogado y trabajo en Inclusión hace tres años más o menos, porque con unos colegas decidimos crear una empresa que se dedique a hacer inclusión laboral y apoye a otras empresas en los procesos inclusivos entonces nosotros nos dedicamos a insertar a las personas con algún tipo de discapacidad en empresas formales a eso nos dedicamos y estamos en ese hace tres años, y estamos concentrados principalmente en Santiago, acá en Valparaíso hemos hecho inclusión pero no en tantas empresas como allá, acá tenemos 3 clientes o 4 clientes en Santiago tenemos muchos más no nos ha ido muy bien en la inclusión acá en Valparaíso pero si algo hemos hecho y hemos trabajado en varias empresas acá que han estado muy comprometidos con el tema de la inclusión así que ha sido bastante positiva la experiencia que hemos tenido nosotros así que eso es más o menos lo que hacemos, nos dedicamos a hacer inclusión laboral.

## **2. ¿Cuál es el cargo que tiene?**

Yo soy la Directora Ejecutiva

## **3. Y ¿Cómo está constituida esta empresa?**

Somos tres socios fundadores, aparte tenemos un staff de profesionales que trabajan con nosotros, ahí tenemos a un terapeuta ocupacional, tenemos a un psicólogo, tenemos a una persona encargada de redes sociales, que es el de comunicaciones, está la persona encargada de recursos humanos y la persona encargada de finanzas. Ese es el staff, pero nosotros somos 3 los fundadores de esta empresa y fue fundada como spa.

### ***Preguntas Generales***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Lo entiendo como la igualdad de oportunidades, la equiparación de oportunidades para todas las personas y equiparar el proceso para que las personas con alguna discapacidad puedan incorporarse en estos procesos de forma igualitaria. Inclusión para mí también significa dar el apoyo para las personas que lo necesitan según su tipo de discapacidad, para que puedan desplegar todo su potencial dentro de las empresas eso para mí es la inclusión.

#### **2. ¿Qué sería para usted la discapacidad motriz y/o sensorial?**

La discapacidad motriz yo lo asocio a la discapacidad física, discapacidad física que tiene una amplia gama, por ejemplo, está la discapacidad física de estar en silla de ruedas, está la discapacidad física que ocupan una prótesis de mano, por ejemplo. Y, la sensorial la asocio a las personas que tienen alguna discapacidad

visual, como a alguna ceguera o visión baja, también las personas sordas o con algún grado con menor audición, eso principalmente.

### **3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Yo creo que todas las personas tenemos talentos, y las personas en situación de discapacidad por el hecho de estar en situación de discapacidad no pierden su talento, por lo tanto yo creo que es muy importante que las empresas puedan capturar el talento de todas las personas, porque somos todos diferentes y todas podemos aportar de una forma distinta a las empresas, normalmente o hace tiempo estamos acostumbrados a un tipo de talento, un talento tradicional que no tiene discapacidad, que es una persona muy tradicional en sus estudios, sus experiencias entonces estamos muy acostumbrados a ese tipo de talento, pero la verdad es que el talento es mucho más que eso, es mucho más diverso, y esa diversidad enriquece a las propias empresas, tener diferentes miradas, diferentes experiencias, diferentes formas de ver las cosas enriquece el ambiente laboral, y finalmente enriquece la cultura de la empresa y también la productividad.

#### ***Preguntas respecto a la inclusión laboral en las empresas***

##### **1. Y ¿Eso sería una oportunidad para las empresas?**

Si, sería una oportunidad para las empresas capturar ese tipo de talento menos tradicional, te fijas.

##### **2. ¿Cómo le demostraría usted las mejoras del ambiente laboral y la productividad a las otras empresas?**

Mira, hoy día hay bastantes métricas que uno puede implementar a las empresas, hay métricas que tienen que ver con la dotación de personal, otras que

tienen que ver con la productividad de las empresas, también hay métricas que tienen que ver con el ambiente laboral, a través de esas métricas nos podemos dar cuenta cómo influyen positivamente los ambientes laborales la incorporación de personas en situación de discapacidad. Adicionalmente, a todas estas métricas hay muchos estudios de la OIT, de las empresas inclusivas, de las sofofa, que nos hablan como las empresas han sido favorecidas por los procesos inclusivos, por lo tanto, esa es la forma de visualizar y comunicar esta oportunidad para las empresas.

### **3. Y, ¿Cuál sería una brecha importante?**

Mira yo creo que la principal brecha hoy en día dentro de las empresas es la información, hoy en día las empresas tienen poca información sobre lo que es la discapacidad, qué realmente es la discapacidad, muchas veces las personas piensan en las empresas que tratar con una persona con discapacidad es a través de la caridad, muchas veces no ven a las personas con discapacidad como personas productivas, o personas que están ingresando un talento dentro de la empresa, pero yo creo que eso es sólo falta de información, la cultura nuestra se está abriendo hace poco tiempo, para encontrar en la diversidad un valor, por lo tanto, yo creo que es la información la principal brecha que impide que más personas con discapacidad puedan incorporarse en las empresas, yo lo veo por ese lado más que todo.

## ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

### **1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Para mí la economía social tiene que ver con el impacto que las economías hacen en la sociedad, nosotros estamos acostumbrados tradicionalmente a que las empresas entreguen un valor económico, que las empresas son productivas

económicamente, pero hoy día las empresas se les exige cada vez más, y no solamente a las empresas sino que todas las entidades del estado, a todas las entidades productivas se les exige mucho más que eso, que tiene que ver como manejan ellos otros factores, como por ejemplo el factor social, el factor humano, como por ejemplo el medioambiente, la sustentabilidad, por lo tanto hoy día una empresa social es una empresa que el impacto que realiza va más allá que la producción económica, entonces hoy se habla del triple impacto, el impacto social, el medioambiental, y también el impacto económico, porque no está en desmedro el impacto económico, pero si hoy día el impacto social y medioambiental es cada vez más importante socialmente. Entonces para mí la Economía Social, la preocupación la consciencia que hoy día tenemos del desarrollo de las personas, y también el desarrollo de las comunidades, el medioambiente sin dejar de lado lo económico.

## **2. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

Si, nosotros nos dedicamos a potenciar el talento de las personas, nos dedicamos también a dignificar muchas veces los procesos laborales de las personas con discapacidad, por lo tanto, estamos tratando de desarrollar este tipo de talento diferente y es algo que es relativamente nuevo porque uno revisa los cargos y en qué se desempeñan las personas con discapacidad, y nos vamos a dar cuenta que son cargos muy de base, muchas personas en aseo, muchas personas en cargos de menor complejidad y también de menor calificación académica, y nosotros lo que estamos haciendo ahora a través de nuestra empresa es dar vuelta esa mirada, e indicarles a las personas que las personas con discapacidad son mucho más que eso, pueden hacer mucho más que aseo en una empresa, y no

está mal que hagan aseo, cualquier persona lo puede hacer, pero ellos también pueden hacer otras cosas, pueden tener cargos administrativos, cargos de confianza, incluso jefaturas y cargos de gerente, la discapacidad no tiene que ver con el nivel de cargo que le vamos a ofrecer, en ese sentido nosotros nos preocupamos del desarrollo de las personas y eso también significa que vamos a tener mayor desarrollo en las mismas empresas y eso significa que las empresas van a tener mayor productividad, esa es la línea que nosotros seguimos para el desarrollo social,.

**3. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Mira para mí las empresas tradicionales cada vez están más conscientes de que existe algo más allá que la productividad, existe algo más allá que las utilidades que no está mal que las tengan, pero cada vez están más conscientes de que hay temas medioambientales, temas sociales, ahora para mí la gran diferencia con la empresas que son responsables socialmente de las que no lo son, y para ser una empresa responsable socialmente tenemos que revisar toda su cadena de productividad, tenemos que revisar cuáles son sus proveedores, quienes son sus socios estratégicos, donde están ubicados, qué pasa con la relación que tienen estas empresas con su entorno, por lo tanto yo creo que cada vez hay más empresas que están conscientes de esto y cada vez están adoptando una medida más social, sin embargo hay otras tradicionales que no tienen ningún interés en hacer este cambio o transitar este camino más social, para mí la gran diferencia es la que es consciente responsable de la que no lo es.

## *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

### **1. ¿Cuál fue su motivación para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Sí, yo trabajaba en una empresa tradicional por muchos años, por 10 años estuve trabajando ahí y estaba súper bien súper contenta, porque hice muchas cosas entretenidas y todo, pero llegó un momento en que dije a mí no me gustaría quedarme aquí toda la vida, porque desde que estoy bien es como una zona de confort, y no sentía que estaba aportando de forma significativa a las cosas que a mí me importaban que era la igualdad de oportunidades, el desarrollo del talento, toda esta parte social que yo tenía, no veía que la estuviera desarrollando en ese lugar, pese que aprendí muchas cosas, el aporte social el sentido que yo le quería dar a mi labor no estaba tan clara en ese lugar, por eso empecé a pensar y a estudiar diferentes formas para aportar de manera completa y ahí encontré este tema y empecé a estudiar y a meterme de a poco, finalmente terminamos creando una empresa con unos colegas, que es hoy en día Más Inclusión, pero fue por eso en el fondo, por la motivación que yo tenía, y que encontré en otros mis socios que era aportar socialmente, y en este caso por las personas con discapacidad.

### **2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Nosotros tenemos diferentes planes hay algunas empresas que nos piden el proceso de reclutamiento de personas con discapacidad y trabajamos con ellos más o menos 6 meses, hay otras que nos piden otros servicios como el de comunicaciones internas, donde a través de las comunicaciones nos encargamos de dar el mensaje de que es la inclusión y de que no es inclusión, las formas

adecuadas del lenguaje, cuando hacemos inclusión y cuando no, cuando estamos dando caridad, todo ese tipo de cosas, como la información ahí estamos entre 3 y 6 meses, lo normal que estamos con una empresa de 6 meses hasta 1 año, y ahí trabajamos diferentes tópicos en la empresa, como la incorporación de personas, todo lo que es cultura hacia el interior de la empresa, también trabajamos harto con las jefaturas que tienen que incorporar personas con discapacidad en sus equipos, también apoyamos a las personas con discapacidad una vez que ingresan a trabajar, a poder desenvolverse de mejor forma en la empresa, a entregarles algún apoyo que ellos necesiten, eso son las cosas que nosotros hacemos normalmente, y lo mínimo que estamos con una empresa son 6 meses.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución?**

Si, si hay dificultades, la primera dificultad es en cuanto a la información, porque las empresas están acostumbradas a trabajar en procesos de reclutamiento y selección con personas sin discapacidad, y tienen unos procesos súper estandarizados que sirve bastante bien para las personas sin discapacidad, y cuando este proceso se aplica a las personas con discapacidad hay algunas cosas que cambian, principalmente con el acceso de información con las personas con discapacidad, y ahí generalmente las empresas cometen un error, porque no saben cómo tratar con las personas con discapacidad y que apoyos darles para que su entrevista sea tan exitosa como el de una persona sin discapacidad, que sus test psicolaborales sean tan buenos como los que hace una persona sin discapacidad eso es lo primero, que puede ser un poco complejo. Bueno, otra cosa que nos ha pasado es que hay personas que no se han adaptado al puesto de trabajo y han

renunciado, es algo bastante normal porque cualquiera de nosotros si entra a un trabajo puede que no le guste también, no porque tiene discapacidad tiene que gustarle, entonces las empresas dicen bueno a esta persona le dimos la oportunidad para que ingresara y duró dos semanas y se fue no le gustó no se adaptó, pero ellos no ven el otro lado, si la persona no tuviese discapacidad y no le hubiese gustado también hubiera pasado, es algo que pasa, no es frecuente, pero pasa. Otra cosa, es el tema de comunicación entre los colaboradores, ingresa la persona y tiene a sus compañeros de trabajo, también hay veces que tenemos que apoyar esa relación, como entre pares, esas son las principales dificultades del proceso, pero no creo que sean problemas diferentes a los que tienen las personas sin discapacidad, también pasa que uno entra a una pega y el compañero de al lado no tiene tan buena comunicación, también puede pasar, la diferencia es que nosotros apoyamos esos proceso para que sea más fácil, para la persona y para el equipo, cosa que la inclusión sea lo más exitosa posible, sin que sea caridad, ya que no es nuestra forma de trabajar.

**4. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial?**

Mira por la experiencia que tenemos nosotros, nos hemos dado cuenta que con más información de inclusión maneje la empresa más exitoso es el proceso, entonces la barrera de la información es bastante importante eso por un lado, y por otro lado, es súper importante que la empresa pueda ir viendo el avance, o visualizando el aporte, tener métricas también es bueno, también ayuda a hacer gestión, también ayuda a tomar ciertas decisiones en las empresas, visualizarlo

también aporta, aporta bastante pero para mí lo principal es el tema informativo, sin información cuesta mucho que las empresas tomen este tema por lo que es, que es una incorporación de talento, cuesta que lo vean así muchas veces lo ven como caridad o como hoy día está la ley, tengo que cumplir la ley así que, que llegue cualquier persona a cualquier cargo total tengo que cumplir para que no me multen, también es un visión, no es la mayoría pero hay empresas que sólo ven los números, tengo tantas personas y necesito tantas que hagan lo que sea, no es lo frecuente pero también pasa,

### *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

#### **1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Mira yo creo que esta ley ha sido positiva, mi experiencia y mi visión de la ley es que ha sido positiva, lo primero que hizo fue visualizar un cambio social, muchas veces dicen que la ley es un catalizador de cambios sociales, yo creo que esta ley coincide con esa definición, porque puso en valor un tema que las empresas ya venían haciendo pero de una forma silenciosa, hay empresas que cuando se dictó la ley ya tenían más del 1%, venían trabajando años con respecto a este tema, porque veían en ello un valor, hay muchas empresas extranjeras como walmart, por ejemplo, que tenía estas políticas desde antes de la ley, caja los andes que ya va por el 2%, walmart ya tiene más de 1000 personas, algunos bancos como bci ya visualizaban este tema desde antes de la ley, entonces lo que la ley hizo creo yo, es visualizar un cambio social, y desde mi punto de vista lo hizo de una manera positiva, porque lo que hizo fue obligar a las empresas que

tuvieran personas con discapacidad trabajando, pero no les dijo que cargos tenían que ser ni qué tipo de discapacidad era, sino que lo dejó a las habilidades de las personas, así que yo creo que en ese sentido ha sido bueno, ha sido una buena oportunidad para visualizar una temática que muchas veces estaba escondida y la veíamos para la teletón, y lo veíamos desde un punto de vista totalmente diferente, de la pena de la nostalgia, eso es lo que se entendía por discapacidad de forma cultural, que no es la discapacidad en el mundo laboral, no es pese que la teletón tiene una labor maravillosa el mundo laboral no es así, nadie va a buscar pega por caridad, es una forma diferente de hacer inclusión que hoy en día está en desuso.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

Para mí los principales desafíos siguen siendo los temas de información, las empresas todavía no saben cómo se calcula el 1%, todavía no saben cuántas personas tienen que tener finalmente, no saben cómo se contabiliza, si es mensual si es anual, si tengo que contar todos los meses a las personas, o es una vez al año, en eso todavía no hay un manejo, después hay que subir cierta información la inspección del trabajo, todavía hay empresas que no saben que hay que subir, todavía no tienen muy claro eso, eso es por el lado de las empresas, que no ha sido fácil adoptar esta ley porque faltan estas cosas más del día a día, como más prácticas, todos sabemos que es el 1%, si tengo 800 personas más o menos debo tener 8, pero cuando las cuento, las cuento en enero, en diciembre en marzo, cuando las voy a contar, si en enero tengo 800, en abril tengo 400, pero en diciembre tengo de nuevo 800, porque mi empresa tiene que ver con el mercado

que sube o baja la dotación, en ese tipo de cosas las empresas se confunden. El otro punto que yo veo importante para la implementación, es que las empresas dejen de pensar que las personas con discapacidad deben venir a hacer aseo, porque se les acaban los puestos de aseo, y ellos ya no pueden hacer más inclusión, ese creo que es un tema muy importante que la persona con discapacidad puede asumir cualquier cargo siempre que tenga las competencias adecuadas, no vamos a poner a una persona informática en un cargo de marketing, pero si van a haber cargos que ellos pueden realizar, ese cambio de mentalidad también es importante para dar una buena implementación, poder llegar a los número, si una empresa me dice que tiene 800 personas y necesita 8 y en estos momentos no tiene ninguna, como lo hace, entonces yo le digo cuales son los cargos que hoy en día tiene disponibles para procesos de reclutamiento, y me responde que tiene 22 cargos, entonces tiene más de la mitad, y me responde ha pero no tengo cargos para ellos, qué significa eso le digo, y me dice que no tiene cargos de inclusión, entonces no están pensando que ellos pueden ocupar esos cargos, porque mentalmente o culturalmente estamos pensando en el chico de la teletón, es importante el cambio de paradigma de las empresas, y finalmente con el tema de la ley, para que las personas con discapacidad cuenten para la cuota tienen que tener credencial o pensión de invalidez, pero las personas que tienen la credencial no son tantas, de todo el universo de personas con discapacidad no son tantas las que lo tienen, el 100% no está acreditado, por lo tanto el incentivo que tienen las personas con discapacidad para obtener la credencial son muy básicas, una persona que tiene discapacidad y tiene que acreditarse le da lata porque para qué lo voy a hacer, una persona que lleva

trabajando 10 años en una empresa por ejemplo, para que se va a acreditar pero por su parte el empleador necesita que esa persona se acredite, entonces no hay incentivos reales para que una persona con discapacidad pueda acreditarse finalmente, ese es un desafío también, y por último, las multas son bajas, entonces yo creo que hoy en día las empresas que están cumpliendo la norma no lo hacen para que no los multen, yo creo que lo hacen bueno porque tienen una responsabilidad social, y también porque el tema de la discapacidad es un tema sensible, sería una sanción más bien moral que económica, yo creo que si suben las multas también sería bueno, ya que las empresas le darían una mayor importancia a este tema, porque la empresa tiene que cumplir 25 normas por ejemplo, entonces claro van a priorizar las normas que tienen mayor impacto, las que tienen multas más altas o las que tienen mayor repercusión en fin.

**3. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral?  
¿Por qué?**

Cuando se formó la empresa ya había especialistas en inclusión, igual nosotros constantemente hacemos cursos, participamos en seminarios, en ese tipo de cosas para irnos actualizando, de los nuevos métodos de empleo, las buenas prácticas, o tendencias en inclusión, que cosas funcionan más que cosas funcionan menos, todas estas cosas las tomamos bastante seguido, las toma el psicólogo de nosotros, todo lo que tiene que ver con reclutamiento, nuevos test online, como cosas más modernas, algunas herramientas nuevas que puedan servir para la mejor inserción de las personas, yo voy a los temas legales, las nuevas tendencias o dificultades en la implementación de la norma, esas cosas las hacemos a través de seminarios, cursos.

**4. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Mira nosotros hemos participado en varias instancias donde compartimos experiencias con otras empresas, hemos hecho desayunos con otras empresas, donde nosotros hemos participado mostrando nuestro proceso de inclusión que le puede servir a otras empresas, en lo otro que hemos participado es en la expo inclusión, que se hace todos los años, nosotros también participamos activamente ahí, hemos hecho concursos, seminarios, charlas, talleres, que tienen por finalidad difundir las buenas prácticas de esta materia, cosa que más empresas se sumen a la inclusión y lo vean desde este punto de vista positivo, así lo hacemos nosotros, aparte tenemos página web y todo eso pero nos resulta más la relación uno a uno, compartir experiencias nos ha ayudado bastante, bueno nos funciona más la forma más directa.

### **Entrevista 3**

**Viña del Mar, Región de Valparaíso**

**Fecha: 11/12/2019**

**Hora: 14:30 pm**

**Quienes participaron: Marisol Eliana Rojas Meya y Alejandra Torrejón**

**Marisol Eliana Rojas Meya, Gerente de Desarrollo de Negocios, Programadora**

Hablamos mucho sobre lo que es la inclusión, lo que son las empresas b, hablamos de la sustentabilidad, de la igualdad de género, en este año que está por terminar también se levantó lo que significaba la igualdad de género y en todo que natura apoya este movimiento, y así muchas cosas que permite que a gente pueda visualizar que la empresa está en este movimiento de cambio constante y también con un propósito que la gente que ingresa o que conoce los productos les encuentre sentido, por eso tratamos de tomar todas estas variables para poder concentrarlas y que la gente lo pueda entender, pero no es fácil, no todo el mundo lo entiende.

#### ***Preguntas Generales***

##### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Bueno la inclusión laboral como bien dijiste en nuestra empresa se trabaja con muchas personas que tienen discapacidades ya sea visual, auditiva, también las discapacidades motoras y también hay personas que tienen ciertas discapacidades intelectuales, una de las responsabilidades que tiene natura es que los trata de reubicar para poder incluirlos. Yo cuando recién entre a Natura en la bodega

había chicos que tenían problemas de auditivos, ellos sólo hablaban con lenguaje de señas, muchos de mis compañeros tuvieron que aprender el lenguaje de señas para poder tener una mejor comunicación con ellos, y yo la primera vez que lo vi dije como lo hacen de qué manera ellos pueden entender si no logran oír y ahí nos explicaban que en esa sección se trabajaba con colores, con banderas entonces eran mensajes directos, no sé si sabes pero las cajas natura vienen con código braille, eso me emocionó la primera vez que yo conocí a natura y me quedé en la empresa, porque era algo diferente, teniendo la opción de postular a otros trabajos en esa época donde andaba en búsqueda de empleo, no me importó cuanto me iban a pagar, no me intereso cual cargo iba a tomar, cuán difícil o menos difícil se me iba a hacer, porque me emocionó.

## **2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

Bueno yo tengo una discapacidad, no se nota porque me pasó hace años, yo tuve un golpe muy fuerte en todo mi lado derecho y perdí toda la movilidad de mi lado derecho, tuve que volver a escribir con mi lado izquierdo, entonces todo eso me provocó volver a aprender, aprender nuevamente a escribir, aprender a tener una mayor movilidad de mi lado derecho, porque me fue difícil y también tuve golpes en mi cabeza entonces me cambió toda mi lateralidad, entonces me dices derecho y voy al izquierdo y si dices izquierdo voy al derecho, tengo que pensarlo muchas veces, y bueno hay cosas que tuve que sobre exigirme para poder hacer, lo que no pude nunca lograr es ocupar las tijeras, tocar guitarra, me complicaba mucho en el colegio tener un banco como los que todos tenían porque yo escribía con la izquierda, entonces no era cómodo, hay muchas cosas que no

están hechas para personas que tienen ciertas discapacidades, en algo tan sencillo como era eso para los que somos zurdos por obligación.

### **3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Aquí hay un montón de chicas talentosas, yo trabajo con 6 mujeres más incluidos 2 chicos que trabajan conmigo y claro he tenido que aprender a entender los talentos que tiene cada uno, y también potenciarlos, y dentro de sus talentos no solamente están las habilidades duras, sino que también las habilidades blandas, y en las habilidades blandas es en donde nosotros ponemos más énfasis, porque ahí están los talentos más ocultos.

#### ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

### **1. ¿Qué entiende usted por Economía Social? (define lo que es economía en términos generales)**

Todo lo que significa hoy en día lo que nos está golpeando, nuestra economía social tan mal distribuida, tan mezquina para la gente que trabaja, no poniéndome en el plano de las personas que tienen menos recursos, sino que personas que han trabajado toda su vida para darle educación a los hijos, para darles oportunidades.

### **2. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social? (pregunte por las empresas b)**

Tu sabes que las empresas b tienen que cumplir con muchos protocolos, cada dos se tienen que volver a postular y cumplir con todos los protocolos, ¿Cuál fue la finalidad?, poder demostrarles a otras empresas que haciendo lo mismo que nosotros hacemos se puede seguir haciendo negocios de tal manera que sean justos, un

comercio justo para todos, eso es lo que es natura, eso es lo que ha tratado de hacer y donde puso su mayor énfasis fue cuando comenzó todo este movimiento de las empresas b y que no todo el mundo lo reconoce hoy en día, hay mucha ignorancia frente al significado de una empresa b.

**3. ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?**

Bueno van súper de la mano, porque hay que ser muy consecuente con lo que hablas, si la empresa abraza un movimiento que es muy humano tiene que ir muy de la mano con lo que significa la inclusión, es mas no sé si tú sabes, pero natura trabaja con unos productos denominados “crear para ver”, no sé si alguna vez lo has escuchado, esos productos vienen incorporados dentro de la misma revista y son agendas, pañuelos, cosas así y todo lo que las chicas venden, ellas no ganan comisión todo ese dinero se va a un movimiento que se llama comunidades de aprendizaje, y esas comunidades de aprendizaje están relacionadas con lo que es la educación, donde diferentes tipos de colegios pueden postularse, y la idea que los profesores puedan tomar estas becas que son gratuitas para ellos, sólo deben pagar los traslados (porque te obliga a ir, si te dan todo no te obligas a ir)

**4. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Bueno las empresas tradicionales, por lo general, les cuesta mucho tener movimientos, les cuesta mucho generar cambios, este tipo de empresa en la cual yo trabajo y presto servicios está muy relacionada con el cambio, a mí también me ha costado, no te puedo decir que no, porque cada año o cada cierto tiempo hay que

volverse a reinventar, te vuelves a topar con movimientos o explicar a las personas lo que es y dar a entender el real significado que tiene la empresa, entonces una empresa tradicional no va a hacer todo ese movimiento, también hay que ver la parte económica, porque para ser una empresa hay que cumplir con ciertos protocolos, y esos protocolos tienen un costo, un costo que hay que invertir en la empresa para que finalmente ésta logre tener esa clasificación, entonces una empresa tradicional no va a invertir sino va a tener un beneficio o una devolución inmediata, en cambio Natura con esta gran diferencia, sabe que tiene que invertir, y sabe que esa inversión no se va a presentar en los 5 primeros años, sino que en el largo plazo. Natura tiene más de 40 años, por los años 70 comenzó todo este movimiento, cuando comenzó todo este movimiento a Natura la tildaron de loca, que iba a morir en el tiempo, que no iba a sobrevivir en el tiempo, porque todo lo que pensaban hacer, todo lo que significaba la inversión, de estar libres de muchas cosas que las empresas tradicionales hacen, por ejemplo, Natura tiene movimientos con la huella de carbono, estamos libres de la crueldad animal, no testamos en animales hace muchos años, y no tan sólo en maquillaje sino que en todo lo que es el cuidado para el cuerpo, la vanguardia que tiene la tecnología, como mezcló la tecnología con todo lo que es la etnobotánica, donde se extraen muchos activos de la parte netamente vegetal, entonces es un movimiento fuertísimo, Natura también acá en Chile ha hecho muchas inversiones, no sé si sabes que en la selva valdiviana Natura tiene inversiones en las huellas de carbono, en el año 2016 se hizo un convenio con la selva valdiviana, para que todo lo que se transa, todas las emisiones que nosotros mandamos al medio ambiente sea invertido, ¿Dónde? En la selva valdiviana, en el cuidado de las aguas, en el estudio de los terrenos, en la investigación submarina, por eso yo amo esta empresa, pero no

muchos lo entienden, muchas chicas jóvenes como tú no lo entienden, a veces me pregunto qué es lo que me falta a mí para que estas personas puedan entender lo que realmente es la empresa y que no lo miren solamente como una empresa de venta por catálogo sino que puedan tener la opción de mirar mucho más, el marketing lo hace pero hoy en día las personas casi no leen, la gente mira pero no lee, entonces cuesta mucho incentivar, nosotros trabajamos con muchos repuestos que están hechos con plásticos verdes extraído de la caña de azúcar, los perfumes están hechos con alcohol orgánico, la gente a veces dice que los productos son caros, pero son caros porque tienen que cubrir muchas cosas, tiene que trabajar con productos que sean sustentables, con lo que significa la huella de carbono, la huella hídrica, que también es sumamente importante hoy en día, entonces es un movimiento muy fuerte, pero cuesta mucho que la gente lo pueda entender.

### *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

- 1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Desde que yo llegué ya estaba la inclusión laboral, por eso te digo que a mí me llamó mucho la atención, tiene una responsabilidad previa, de antes.

- 2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Bueno de partida lo que te comenté de los productos creer para ver, que son productos que están hechos, otras prácticas que yo te comentaba era que todos los productos vienen con código braille, los shampoo, son mucho más porosos

que el acondicionador, nosotros no lo percibimos porque tenemos visión, pero la gente que no la tiene, tiene más sensibilidad en sus manos.

- 3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

La gente, a pesar de que existe toda la comunicación, la gente es totalmente indolente, llega a ser triste, es muy triste la indolencia de las personas, la gente en nuestra sociedad se ha vuelto indolente respecto a todo, muy poca humanidad.

- 4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Bueno lo que te estaba diciendo recién, realmente que las personas tengan conciencia, no existe la conciencia, la gente habla mucho de aquí para afuera, habla mucho con el populismo, con atraer la mirada del otro, pero muchas veces no lo hacen, hay mucha gente que habla de sustentabilidad, que habla de cuidado de un montón de cosas, pero no lo hacen, es solamente para la foto, una cosa diferente es sentirlo.

- 5. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial?**

Bueno, mi trabajo es que cada vez que yo tengo que hacer un encuentro, yo tengo que buscar instancias, momentos para poder expresar lo que realmente es

natura, que no es una revista, que no es sólo comprar productos natura, y también crearles esa emoción, tengo que trabajar mucho con la emoción de las personas.

**6. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Es que la inclusión laboral no es una oportunidad para nuestra empresa, la inclusión laboral es algo que tiene que existir en todas las empresas, la empresa natura desde que se formó venía con esa visión. Mucha gente ha puesto la sustentabilidad y la inclusión como una moda.

***Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile***

Yo puedo contar desde mi experiencia, yo no tengo ningún inconveniente de trabajar con personas que tengan algún tipo de discapacidad, tenemos consultoras que son sordo mudas, consultores que son no videntes, pero me importa que las personas entiendan lo que están haciendo, porque hay un cuento comercial de por medio, que tengan la capacidad para entender, para que no sientan que uno se está aprovechando de su situación,

**1. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Bueno, esta este cuento de las empresas b, las empresas b, por lo general, son empresas que son un ejemplo, entonces a medida que existan más emprendedores que tengan el deseo de hacer algo distinto, un movimiento distinto, todo esto lo pueden copiar de la empresa en que yo trabajo, para que siga creciendo esto, ya que es un movimiento fuerte, pero no todo el mundo lo abraza por un tema económico, porque para hacer una empresa b hay que invertir, por ejemplo si se crea una empresa debe contar con paneles solares,

tratamientos de agua para no contaminar, entonces es todo un proceso, pero cuando las empresas abrazan estas cosas, muestran a otras que si se puede hacer, porque hay que hacerlo con el ejemplo, por esta razón en natura nos piden muchas cosas éticas, nosotros tenemos que firmar un contrato de ética, donde hay muchas cosas que no podemos hacer por un cuento de imagen, por un cuento de hablar con el ejemplo, eso es lo que tenemos que hacer nosotros siempre.

#### **Entrevista 4**

**Viña del Mar, Región de Valparaíso**

**Fecha: 24/12/2019**

**Hora: 09:30 am**

**Quienes participaron: Evelyn Contreras y Alejandra Torrejón**

**Evelyn Contreras, Directora de Vinculación Institucional Avanza Inclusión,**

**Terapeuta Ocupacional**

Somos un equipo que más o menos 20 personas entonces no tenemos por una parte obligación pero por el espíritu de avanza para nosotros siempre ha sido importante pero hasta ahora nunca se ha dado porque no lo hemos intencionado Lo que nosotros hemos aprendido con las empresas que la medida que uno no intencione una vacante pensando en discapacidad siempre van a tener un montón de candidatos sin discapacidad y muy poquitos candidatos calificados y con experiencia que tengan discapacidad Entonces es muy difícil que en un proceso natural ocurre que una persona con discapacidad entre pero nuestro trabajo principal tiene que ver con guiar e intermediar a las empresas y los trabajadores para que los trabajos

que ofertan se completan con personas que tengan algún tipo de discapacidad Y esa es nuestro rol Por eso te preguntaba porque me parece por lo que me cuenta que hay dos grupos distintos en la muestra Entonces mi pregunta era si a ti te interesa avanzar de conocer procesos trabajos para saber a quién derivarte para saber si te deriva al equipo de inclusión propiamente tal o te digo alguna empresa que esté realizando inclusión.

Bueno en este momento Tengo dos grupos un grupo que hace asesoría que sería más inclusión más accesibilidad ustedes y otro grupo que son las empresas Y estas Obviamente que sean acordes con la economía social y que los trabajadores me cuenten su experiencia.

### ***Preguntas Generales***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

La posibilidad básicamente de participar del mundo laboral en condiciones equiparables con el resto creo que para que se dé de forma exitosa tiene que entenderse lo que es discapacidad no hacer como que la discapacidad no está no hay que hacerse los lesos respecto a esa realidad Porque la discapacidad requiere de ser abordada implica tener algunas necesidades de apoyo implica que la jefatura entienda esa necesidad y que le den respuesta en el fondo que se pueda cubrir esa necesidad dentro de la organización.

#### **2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

La discapacidad como concepto tiene que ver con tener algunas limitaciones en el funcionamiento en este caso en el funcionamiento motor en el funcionamiento sensorial cierto que pudiera afectar el desempeño cotidiano entonces la persona puede requerir como decía antes algún apoyo alguna adaptación la gente hace las actividades

cotidianas de una forma distinta o con implementos distintos al estándar de la población pero en estricto rigor teniendo esas ayudas técnicas teniendo sus procesos adaptados debería funcionar con relativa eficiencia.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Entiendo que hay una profesionalización identificar Cuáles son las habilidades que me pueden ser útiles En una compañía que puedan construir trabajo en equipo que puedan construir liderazgo en el fondo algunas características que yo requiero dentro de una compañía y que lamentablemente y normalmente está aprendida dentro del estándar de funcionalidad entonces la gente de recursos humanos Normalmente se especializa más en La Búsqueda del talento en el reclutamiento de gente que va a ser útiles en las empresas cuando tienen algún tipo de discapacidad colapsan prácticamente lo saca de la comprensión de su realidad Como quien hubiera talento junto con discapacidad en el fondo no es que ellos no sepan que hay talento junto con discapacidad sólo que no saben ver el talento quitándole la discapacidad es complejo igual a nosotros también nos cuesta a ratos Pero lo que hay acá es mucha experiencia pero al revés desde la perspectiva de la discapacidad y ahí hemos aprendido mucho del reclutamiento y del talento humano.

***Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas***

**1. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Es que creo que puede ser útil o ser interesante el valorar la diversidad en general de hecho las empresas grandes están realizando procesos de inclusión en general no solamente con la discapacidad de mujeres de comunidades que son las

personas que son del mismo sector no traer talento de afuera para ingresar a las empresas grandes pero también de pueblo originarios de comunidades lgtbi Entonces es mirar un poco más allá de la gente que normalmente yo conozco y estoy acostumbrada a compartir y entender eso que la diversidad también genera valor pero igual es un desafío si bien es una oportunidad es una oportunidad que a la gente que no le gusta la diversidad que no es poca es mucha le cuesta ver no entiende cuál es esa oportunidad no entiende que gana es difícil entenderlo igual desde un testimonio y otro generalmente la gente Busca muchas excusas Ah pero ustedes son una empresa chica o ustedes son una empresa que no tienen que cumplir estándares internacionales a ustedes pueden tener personas contratadas aseo y nosotros no Entonces igual es un poco ningunear el espacio que puede ocupar una persona con discapacidad dentro de una organización Pero eso ocurre todo el tiempo por lo menos en esta relación que yo te digo con estas empresas y tienes muchos argumentos para decir que no.

**2. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Existen barreras concretas existen barreras en nuestra sociedad desde el transporte desde las calles desde la conciencia global de la gente que pelea por subir un ascensor siento que hay personas que no tienen otra alternativa por ejemplo ayer estaba en Santiago y estaba malo el ascensor entonces la persona que mantención dijeron que no pasa nada porque las personas tienen que subir por la escalera Pero hay personas que no pueden subir por la escalera es una lata porque súper indigno y venía una persona como de 30 años en silla de ruedas que lo subieron Entre cuatro guardias y claro esa persona depende de la buena voluntad del otro Entonces si bien

Hay muchas barreras actitudinales muchas y las barreras objetivas y de accesibilidad también impactan fuertemente en el proceso y además algo que puede hacer incluso más grave es que las personas con discapacidad al tener siempre barreras actitudinales los hace comportarse muchas veces de una forma distinta al resto de la población o más a la defensiva o más acostumbrados a que los protejan entonces también ahí hay un factor de personalidad hay gente que funciona bien y sin mucho conflicto Pero hay muchas personas que vienen acostumbrados a esforzarse poco a que todo el mundo lo comprenda es como jefe llegué tarde pero qué le voy a hacer entonces igual es difícil entender ya que dentro de una organización hay normas que cumplir no es tan flexible todo esto viene a ser Barrera en el fondo al hacer inclusión.

### ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

En general procesos económicos que tienen una mirada más sustentable, ya sea porque le importa el impacto ecológico que tienen los procesos ya sea porque están comprometidos con el valor justo del trabajo porque están comprometidos por ejemplo con proveedores locales cierto en el fondo es tratar de ser más sostenibles y a lo mejor tener claro que sacrifican dinero ahí ya que podrían ganar mucho más de otra forma, pero en el fondo se hace a conciencia que es una buena decisión.

#### **2. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

Básicamente porque avanza es una ONG al partir desde este espacio de ONG partimos sin ningún capital por ejemplo partimos durante mucho tiempo haciendo trabajo voluntario nuestra mirada también está en dar un servicio tenemos algunos servicios que son pagados pero también sabemos que no puede ser un espacio

exclusivo para la gente que lo puede pagar entonces ahí hay becas hay un cálculo hecho pensando en que la gente pueda acceder a este hay postulaciones a fondos concursables para que esos fondos financien el trabajo que hacemos de modo que la gente no tenga que pagar por esta intermediación hemos intentado que las empresas en el fondo financian algunos procesos para que las personas tengan más accesibilidad estuvimos mucho tiempo dándonos vuelta para saber de dónde íbamos a pagar los costos Entonces nos parecía súper Injusto que el trabajador por tener algún tipo de discapacidad tenga que pagar por ejemplo qué es lo que igual ocurre en otros espacios Yo entiendo que igual hay organismos que están haciendo este formato Claro pero no lo juzgó porque se queda algún lado tienen que sacar dinero para funcionar pero igual es súper Injusto que tengan que decirle que tú por tener algún tipo de discapacidad te voy a descontar el 20% de tu sueldo o el 10% de tu sueldo y el resto de las personas no Entonces es perpetuar esta injusticia llevada al espacio de la inclusión laboral Entonces no son tan inclusivos.

**3. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

En general hablamos un idioma más similar cuando la empresa son más chicas tienen una mirada en los procesos humanos en la Economía circular o en temas ecológicos también les hace sentido Por ejemplo que tengamos un enfoque de derechos de los trabajadores entonces Cuando un trabajador está pasando por un mal momento y no puede postular son empresas que dicen sí por supuesto me imagino y los otros en cambio dicen cómo estás pasando por un mal momento sólo Seca las lágrimas y ven a trabajar entonces tienen una mirada mucho más de producción y ahí

es amplio porque nosotros también trabajamos con estas empresas pero también tenemos que entender las particularidades porque tenemos empresa así. igual tenemos experiencias con otras empresas No necesariamente empresas y yo te contaba mi experiencia con Jumbo ellos se han preocupado de hacer procesos muy responsables respecto a la inclusión siempre ocupado de modificar los procesos internos como es la gestión de recursos humanos y En general todos los trabajadores que están dentro de jumbo están súper contentos agradece mucho la oportunidad se siente muy valorado dentro de los equipos entonces No necesariamente desde una mirada explícita de una empresa b por ejemplo que declara principios sociales solo van a ser responsables. no tengo parámetros objetivos para afirmar esto, pero son sacados de experiencias y opiniones de la gente.

### *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

#### **1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Partimos desde el año 2010 con la inclusión laboral, nosotros trabajamos en ese tiempo en torno a la inclusión educativa de algunos adolescentes con síndrome de Down el equipo basal estaba ligado a ese ámbito Y empezamos a trabajar con algunas personas mayores particularmente con una persona que siempre decimos que fue nuestro inicio que tenía nuestra misma edad teníamos las 3 en promedio 25 26 años y acá en Chile de Educación Especial se acaba a los 26 años entonces la familia de esta persona estaba muy preocupada porque le quedaba el último año de escuela no le veía un futuro después de la escuela Y empezamos a conversar como la hacemos Y empezamos a cambiar Ya que hacíamos terapias individuales y empezamos a ver

que no tenía ningún sentido y además en 6 meses más y vamos a necesitar algo mucho más potente Y empezamos a investigar empezamos a estudiar y llegamos a la metodología empleos de apoyo en la estrategia en donde se evalúa los puestos de trabajo Se evalúa las necesidades de la empresa por otra parte se evalúa el candidato y uno empieza a buscar compatibilidad al principio puede hacer más o menos lento pero después es rápido Entonces se ve esta persona no calza acá no calza acá pero que le saca siempre y cuando hagamos adaptaciones nosotros hacemos muchas actuaciones por ejemplo acortar la jornada usar sólo la jornada de la mañana por ejemplo dependiendo del trabajador, estoy dando ejemplos de las decisiones que se toman que en verdad no son tan complejas que no pretenden cambiar todo el funcionamiento de una empresa y la principal fuente de apoyo es cuál es el trabajo que yo elijo porque en el fondo puedo poner a una persona trabajar en una bodega ordenando materiales o lo puedo poner de guardia en el mall donde hay Mucha bulla luces donde hay mucha gente con muchos factores estresores en el fondo y por otra parte tengo un espacio súper tranquilo súper resguardado entonces Esa primera lección es el apoyo más importante el resto son adaptaciones más pequeñas Entonces desde ahí mirando un poco desde la empatía qué Injusto es que en este año que iba a quedar una se iba a casar la otra se Estaba comprando un departamento estábamos haciendo planes de estudiar en el extranjero Y ella estaba en la escuela especial iba a salir de la escuela especial y después de eso no le quedaba más Esa fue la motivación de decir bueno se requiere lo requerimos para ir sin visualizar mucho que más gente estaba en la misma situación que se requería mucho más apoyo y ahí empezamos a evangelizar las empresas un poco a decirles que sí se puede hagámoslo de esta forma nos costó hartito pero cada año se hacía más fácil ya que a las empresas se les hacía

más lógico hacer inclusión Y cómo les parecía nos abrían las puertas y ya llegando la ley 21015 empezó a crecer la demanda Así es mucho más la cantidad de trabajo que debemos hacer.

**2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

El trabajo que nosotros hacemos con las empresas claro por una parte está El conocerlas y preguntarle Cuáles son los puestos de trabajo que tiene disponible Y ahí hay una derivación a nuestro programa de inclusión En una base de datos de candidatos gente con que se juntan Para ver qué es lo que pueden dar qué es lo que les interesa Y desde ahí cuando van saliendo puesto de trabajo Se van viendo las compatibilidades Prestando apoyo para que se contraten y sigan dentro de esas organizaciones Además tenemos un programa que es de exploración vocacional De tránsito a la vida adulta que está dirigido para personas que tienen discapacidad intelectual Trastorno del espectro autista En general pensando que son personas que han crecido con una discapacidad Entonces van a requerir de algunos apoyos para funcionar en la vida como Manejarse las micros manejar dinero Además conocer un poco el ámbito laboral Normalmente lo que conocen son espacios protegidos o espacios dentro de la escuela especiales O no conoce nada del mundo laboral entonces ahí se hacen pasantías Por distintas empresas y ellos van explorando Es que les puede gustar Lo que no les puede gustar y ahí van explorándose y conociéndose y de ahí saltan al programa de inclusión laboral Para que se hagan colocaciones También damos asesorías a empresas charlas cursos de capacitación Paz profunda y ahora muchas empresas visto que pasa con sus trabajadores si hay gente con discapacidad

Y si requieren algún apoyo Porque por muchos años antes de la ley de inclusión las personas se callaban que tenían algún tipo de discapacidad No sé por ejemplo si la persona tenía dolor de espalda trabajaba con ese dolor sin informarle al jefe entonces ahora eso está cambiando Las personas Perdieron el miedo y también tienen que entender que ahora están en un espacio de protección con la ley 21015. También tenemos postulación de fondos, la empresa hasta este año si hasta enero de 2019 tenían una alternativa Ya no podían cumplir con la ley 21015 podían realizar donaciones a organizaciones Están aprobadas por el Ministerio de desarrollo social Que hayan postulado fondos concursables que también son aprobadas por el Ministerio Y pueden recibir donaciones para financiar esos proyectos Entonces nosotros así estamos funcionando ahora principalmente Otros postulamos a proyectos que nos permitan tener esta casa matriz está casa en Santiago Desde enero vamos a tener una sede en Antofagasta también Que se financia con estas donaciones y que nos obliga a nosotros de vuelta Hacer inclusión Lo que me importa a nosotros de esa empresa que habrán puesto de trabajo y que nos informen de sus vacantes Y nosotros podamos hacer inclusión con ellos Lo mismo pasa con otras empresas que son más chicas Quizás ellos no nos hicieron una donación Pero nosotros no tenemos una obligación cerrada de sólo hacer inclusión con la empresas que nos otorgaron la donación, nosotros tenemos que hacer inclusión y nos comprometemos con una cantidad de inclusiones, Eso es todo el trabajo que hacemos y siempre estamos pensando en nuevos proyectos Ahora licitamos un proyecto de senadis para capacitar también A 200 empresas a nivel país de cómo potenciar la inclusión, Entonces el equipo de proyecto se va a dedicar a ejecutar ese trabajo Y eso también nos va a permitir contratar algunas personas por la ejecución del proyecto.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

Es que entrada la ley de verdad se ha hecho mucho más fácil, Lo que tú decías antes de la empresa que es muy interesante porque creo que es un proceso real Un espacio donde hay una mirada del otro como ser humano con sus derechos con sus intereses Con su valor de persona otras empresas Que no tienen esa mirada y tienen que cumplir igual Entonces si no estuvieran obligados tampoco se hubieran acercado a la inclusión la Diferencia en el fondo es que hay espacios donde las personas se pueden sentir parte Y en otros donde se sienten como un chiche Donde sólo hablan de las personas que tienen algún tipo de discapacidad como imagen Yo tengo fe en que se están produciendo procesos de cambio Hay encargadas de recursos humanos que tienen mucho más clara esta película porque hablan de personas habla de sentimientos Entiende el fenómeno como algo más global, Pero a lo mejor desde finanzas piense que esa persona me está saliendo más cara que otra Porque tengo que comprar una silla nueva o tengo que salir a hacer una adaptación en el espacio, entonces las miradas siempre se van a dar desde donde yo estoy y cuál ha sido mi experiencia personal, también uno encuentra gente que tiene hijos con discapacidad y ve esto como algo más cercano pero si yo creo que el obligar nos ha obligado a hablar de inclusión, a hablar de discapacidad a cuestionarnos entonces yo noto en conversaciones con estas empresas que partieron con esta lógica utilitaria del si que quiero cumplir a hacerlo de verdad y ahí nos validan más como interlocutores y empezamos a buscar soluciones en conjunto, pero igual es un proceso largo de meses,

hemos aprendido a tener paciencia, porque ahora entiendo que el fenómeno de la discapacidad siempre ha estado pero no siempre ha estado encima de la mesa.

**4. ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Es que las ventajas competitivas me suena más a las empresas que tienen que competir por mercado y tiene que ganarle a la otra, porque en el fondo son los valores agregados que la empresa quiere tener para destacar por sobre su competencia entonces creo que puede ser útil desde la medida que al tratar de entender la discapacidad como fenómeno social y enfocarnos a adaptar los procesos internos de la compañía muchas veces tenemos herramientas para poder mirar al público, existe público con discapacidad y que hasta ahora no ha sido muy considerado como cliente potencial, nuestra ley también considera la discapacidad transitoria, si alguien se quiebra un pie y por mientras anda en silla de ruedas, igual es una persona con discapacidad que probablemente cuando le quiten el yeso va a volver a funcionar pero por un rato largo va a pertenecer a este segmento y va a requerir ayuda técnica, ascensor, rampas, pero en el fondo es mirar el mundo como más accesible también pensando en tus clientes, en tus proveedores, tu puedes tener proveedores que tengan algún tipo de discapacidad, y eso implica relaciones humanas un poco más sólidas. Empresas de diseño por ejemplo, que crean y diseñan productos pensando en el estándar, podemos tener productos diseñados con un acceso más universal y no necesariamente “especiales para” y lo mismo con nuestra población adulta mayor, que es una población que va creciendo, como es un porcentaje alto de la población, en general, y que va creciendo cada vez más, y que normalmente tiene más

condiciones de discapacidad, entonces también considero importante identificar ahí un mercado, todo eso creo que puede ser útil desde la mirada de la inclusión.

### *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

#### **1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Al principio yo tenía muchos reclamos con la ley, porque no dice cómo hacerlo, solo dice incluyan, entonces claro nosotros nos hemos topado con trabajadores que llegan acá y dicen en tal empresa me incluyeron, pero la verdad es que nunca nadie me preguntó qué podía hacer y que no podía hacer llegaron y me contrataron, con contrato indefinido con bono de vacaciones, entonces era por favor vente y ayúdanos a cumplir la cuota, entonces como ley impone cada empresa decidió cómo hacerlo, entonces estuvieron las empresas que empezaron a estudiar, las empresas que dijeron no este año no vamos a hacer inclusión, vamos a donar y vamos a investigar y hacer un plan, o vamos a intentar y ver qué pasa con nuestra gente adentro, están los que dijeron demás que tenemos gente adentro y no tenemos que salir a buscar, está la gente que hizo el mínimo esfuerzo para cumplir la ley, hay gente que se comprometió y le ha ido bien, y ha ido sostenidamente en el tiempo avanzando entonces ahí quedó como súper al libre albedrío y eso yo creo que no ha sido tan positivo, pero al final sumando y restando igual la gente, aunque sea al ensayo y error, ha ido entendiendo que es importante hacer los procesos bien, porque o sino la gente se va, fracasa, se lesiona, se va con licencia, porque no está acorde baja la producción, muchas cosas pueden pasar y por lo general siempre son con daño hacia el trabajador, porque en el fondo si un trabajador no cumple todo su entorno queda con la sensación

de que pucha igual la discapacidad es compleja, y el problema no es la discapacidad sino que como se hizo el proceso, pero si nos ha obligado a hablar de discapacidad, ha obligado a las empresas a invertir, porque muchas empresas empezaron a realizar cursos de capacitación, investigación, nosotras mismas aquí hicimos cursos de capacitación porque era una buena forma de financiar nuestro quehacer, empezamos a recibir mucha más necesidad por parte de las empresas, y hacer muchas más capacitaciones, charlas, contar cómo lo hacemos, y también nos permitió a nosotras meternos con una fuerza distinta a la que traíamos, porque veníamos ya hace 10 años, y llevábamos 8 años haciendo nuestra pega de “hormiguitas” y creciendo pero súper lentito, siempre con muy poquitos recursos, entonces al obligar se masificó, entonces yo creo que ese ha sido el rol principal obligar a pensar en esto, y desde ahí cada uno va a ir haciendo la pega con mayor o menor responsabilidad.

**2. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral?  
¿Por qué?**

En general si, nosotros estamos en vínculo, estamos en red con la asociación española con empleos con apoyo, con la fundación emplea, la asociación española es de España y nosotros hemos hecho cursos, en general todo nuestro equipo ha pasado por esa capacitación, a través de la función emplea, estamos en contacto con otras organizaciones de Latinoamérica, entonces ahí hemos tenido intercambios, por ejemplo este año hicimos un encuentro de empleo con apoyo acá en Santiago, y vino el presidente de función emplea, representantes de Argentina de Perú y de Colombia, y nosotros estamos en contacto por cursos y capacitaciones, pero para nosotros es súper importante tener empleo con apoyo como línea basal, para que hablemos el mismo idioma, hemos estudiado la gestión y la diversidad en otros ámbitos, y estamos

en la mira de ver otras estrategias, porque empleo con apoyo es de una mirada más abierta, pero como decías tu hay cooperativas que realizan inclusión y lo ven con una mirada más interna.

**3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Creo que puesto que las empresas tradicionales son más tradicionales, creo que uno debe llegar en sus términos, en su lenguaje, en general, las empresas más sociales, tienen líderes que son más sociales, que se preocupan o destacan más aspectos humanos, aspectos de desarrollo sostenible, pero que a la empresa que es más tradicional no le interesa, a las empresas más tradicionales les interesa los números, les interesa las cifras, y por ahí yo creo que es la forma de llegar, porque a nosotros también nos pasó al principio, nosotros decíamos que era importante darles una oportunidad de trabajo a las personas con algún tipo de discapacidad, pero a los gerentes no les importaba, a mí me interesa eso, qué es lo que le interesa al gerente, al gerente le interesa que su empresa funcione bien con la persona que sea, ahí te dicen no me interesa si es una persona con discapacidad o no, me interesa que venga que haga la pega y que funcione bien, que no se accidente, entonces yo les digo si, la persona va a hacer la pega, va a funcionar bien y yo me voy a encargar del intermediario, ese es nuestro discurso para las empresas tradicionales, yo me aseguro que va a ser una persona que logre hacer todo eso, con las empresas b podemos flexibilizar un montón de cosas, pero en la otra tenemos que cumplir el estándar que el jefe quiere.

## **Entrevista 5**

**Feria de Emprendimientos, Mall 15 Norte, Viña del Mar**

**Fecha: 31/12/2019**

**Hora: 11:45 am**

**Quienes participaron: Isabel Contreras y Alejandra Torrejón**

**Isabel Contreras, Masoterapeuta de Isamar, Licenciada del Colegio Santa Lucía**

### ***Preguntas Generales***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Que nosotros entendemos por inclusión, debería ser un apoyo para las personas con discapacidad, porque a nosotros nadie se ha acercado a hablarnos sobre esto más formalmente, hemos luchado de manera constante, y ahora estábamos pidiendo un bastón. Entendemos que es la integración de personas con discapacidad a trabajar.

#### **2. ¿Cómo definiría Discapacidad?**

Para nosotros es, por ejemplo, nosotros somos ciegos, entonces son las personas que tienen una incapacidad para movilizarse o tiene un impedimento físico o sensorial puede ser para poder movilizarse, para poder vivir el día a día como todas personas.

#### **3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Yo me he dado cuenta que nosotros como ciegos vemos más con el corazón que con los ojos, porque todas las personas que tienen visión se basan solamente

por lo que ven por los ojos, ven el envase nosotros vemos a las personas con el corazón.

### ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Desconozco lo que es la economía social

Alejandra: Las empresas que están acorde con la economía social, son las cooperativas, las empresas b, las empresas del bien común, ¿conoce alguna de estas?

Conozco lo que es una cooperativa, es en donde se integran alrededor de 6 personas, se asocian para poder trabajar, como una sociedad jurídica y legal.

#### **2. Y ¿Usted cree que las cooperativas son un aporte para lo que es la inclusión laboral?**

No, ya que conozco un caso donde algunas personas de una cooperativa capturaban todo el trabajo y no hacían una correcta repartición tanto del trabajo como las utilidades.

Es mejor el trabajo individual, donde no se dependa de nadie, porque siempre hay alguien que se puede mandar las partes.

### ***Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas***

#### **1. ¿Me puede describir cómo inició esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Yo cuando conocí a mi pareja Patricio, yo estaba recién ciega, yo recién había quedado ciega y lo conocí a él trabajando en masaje, lo cual para mí era un tema

nuevo porque yo jamás en mi vida había trabajado haciendo masajes, nunca, entonces resultó que lo conocí a él y me sacó de una depresión, me sacó de varios temas profundos que tenía yo y me empezó a sacar a la calle, porque uno por ser ciego, se te dificulta todo, yo ni siquiera salía a la calle porque me daba miedo, porque la gente en la calle tú vas con tu bastón y la gente no te ayuda, cada persona está en su mundo no se fija, porque a nosotros nos han quebrado los bastones nos han tirado lejos, el mundo está muy malo, no tiene humanidad, ya entonces decidimos empezar, empezamos haciendo masajes de a poco de a poco, hasta que después formamos nuestra empresa que es Isamar, y nos destacamos por no cobrar caro, por siempre trabajar los dos, ir a donde nos digan, nos movemos por todo el país, viajamos a donde nos inviten, y de repente el miedo de las personas para darte un trabajo, nosotros hemos postulado a miles de trabajos, y nos llaman por teléfono para preguntarnos qué discapacidad tenemos, y respondemos que somos ciegos, y nos dicen ahh ya es que ya, y no nos llaman nunca más, todos te dicen te vamos a apoyar, te vamos a ayudar, pero al final nadie te ayuda pero nadie, si tu no trabajas sola te mueres de hambre.

**2. ¿Usted ha tenido alguna dificultad y/o barrera dentro de su empresa?**

Las ferias son muy caras, nos cobran mucha plata, por estar en los espacios te cobran demasiado, nosotros tenemos que pagar tasación ni siquiera el servicio de impuestos internos nos ayuda, aquí en esta localidad hemos recibido ayuda, pero en otros lugares te cobran lo que te cobran 100 o 60 mil que hay que pagar de forma inmediata, el permiso municipal que hay que pagar por no dar boleta, porque sería absurdo hacer una si nosotros no podemos hacer boletas, hacemos boletas de honorario pero las hacen el hijo de él o mi hija, pero no podemos dar

una boleta en el puesto, porque no podemos cómo lo hacemos, incluso pagamos tasaciones, y lo otro es la competencia de repente llegan masoterapeutas que quieren trabajar y cobran menos o más, pero después las empresas se van dando cuenta que la masoterapia de una persona ciega es distinta, es distinta a que una persona común y corriente te haga masajes.

**3. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial?**

Apoyando más, nosotros tenemos la experiencia de que fuimos a otro mall, y en ese mall nos echaron, estuvimos trabajando de las 9 de la mañana a las 5 de la tarde, y a las 6 de la tarde el gerente nos echó, porque dijo que no podíamos estar allí, porque nos podíamos caer en la escalera, porque estábamos al lado de una escalera. Y acá en este mall, ha sido pero que te digo, el gerente un joven bien bueno, a nosotros nos ha dado la oportunidad de estar aquí, no nos cobra por estar aquí, nos da el espacio y nos apoya caleta, eso falta, que más personas entiendan que nosotros no queremos pedir limosna, sino que nosotros queremos trabajar, darnos un espacio, y que también las empresas contraten a más personas para hacer masajes, porque nosotros vamos a 2 o 3 empresas, ahora fuimos a Santiago, y los clientes nos han dicho que la gente trabaja mejor, que no tiran tanta licencia, que ya no están tan estresados, no están con el lumbago con el dolor en el cuello y la espalda.

**4. ¿Al final es una oportunidad para las empresas sus servicios entregados?**

Claro que sí, ya que ayuda bastante, los masajes ayudan, alivia demasiado la espalda, el dolor, el estrés que tienen los trabajadores.

## *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

- 1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Cero aporte, porque no hay un control, nosotros hemos postulado a empresas como te digo, hemos ido a las ferias laborales, dejamos curriculum y ahí quedan, mira contratan intermediarios que llevan a ciegos a trabajar en empresas, por ejemplo, juntan a 20 ciegos para hacer masajes, los llevan a la empresa, pero la persona que ve cobra 30 mil pesos la hora, y a las personas que van a trabajar nos paga 6 mil pesos la hora, por tanto, la ley no está funcionando correctamente.

- 2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

Yo creo que son solamente palabras, no creo que las empresas tengan grandes desafíos para aplicar la ley de inclusión laboral.

- 3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Yo creo que, comunicándolo, algo se podría hacer, que haya personas que vayan dando a conocer esto, por ejemplo, la otra semana que estuve en el mall de Valparaíso, mis hijos publicaron en el Facebook, al principio tenía 100, luego 200 y ya después tenía 3000 personas que nos apoyaban, entonces ahora yo yéndome de aquí voy a publicar en Facebook dándole las gracias a este mall, y ahí se va masificando, entonces eso es lo que falta ese apoyo, porque es más fácil que te vean por redes sociales.

Que una empresa te contrate, y te hagan trabajar dos o tres veces por semana, que te den un sueldo por último el mínimo para trabajar en un lugar establecido, el discapacitado visual está muy botado, sólo se necesita un espacio, ya que las ganas de trabajar están, faltan que los empresarios nos apoyen. El senadis que da la ayuda técnica se enfoca más en Santiago que en las regiones, ese también es un problema importante.

### **Entrevista 6**

**Feria Artesanal Quinta Vergara, Viña del Mar**

**Fecha: 05/01/2020**

**Hora: 11:45 am**

**Quienes participaron: Nelson Contreras y Alejandra Torrejón**

**Nelson Contreras, Quiropráctico de COTECI**

#### ***Preguntas Generales***

**1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

La posibilidad de que las personas que tengan capacidades diferentes puedan incorporarse al mundo laboral sin cuestionamiento, más que por sus competencias.

**2. ¿Usted me podría definir qué es discapacidad?**

No poder realizar todas las actividades que realizan las personas, yo quiero correr y no puedo correr porque soy ciego tendría que correr con alguien, ya se me produce una discapacidad, no puedo dedicarme a la investigación

astronómica porque para eso se necesita observación, está basado en la observación, por tanto, no lo puedo hacer, eso es una limitación.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Aprovechar las capacidades que tienen las personas.

*Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral*

**1. ¿Me puede explicar qué es una Cooperativa? (Diferencias entre una empresa tradicional y una cooperativa)**

La cooperativa es una empresa de trabajo en este caso, donde funciona como una empresa común y corriente, pero con la diferencia que en la cooperativa todos participamos y todos somos dueños, a diferencia como una empresa como una sociedad anónima, donde uno es el dueño y los demás trabajan, le producen a esa persona, aquí no, todos producimos para todos, en términos muy sencillos.

**2. ¿Qué rol cree usted que tienen las cooperativas en la Sociedad?**

Bueno, en el caso de nuestra cooperativa, nosotros prestamos servicios de masajes y ayuda mucho, porque en un mundo tan convulsionado, no solo por los acontecimientos sociales que estamos viviendo hace un par de meses, sino que en términos generales en una economía de libre mercado, donde se usa y se trabaja con las personas, y se explotan mucho las personas en todos los trabajos, una persona que se hace un masaje con el servicio que nosotros prestamos ayuda mucho a liberar tensiones, la gran problemática de la sociedad moderna es que todo es muy dinámico, y todo es ahora ya, entonces no hay reposo ni descanso ni tiempo para la familia, ni para esa misma persona que está haciendo ese trabajo, un masaje le viene bien, porque actúan fenómenos biológicos, uno envía señales

al cuerpo y las terminaciones nerviosas comienzan a captar esa señal, y van al sistema nervioso central y ayuda a pasar de un estado de alerta a un estado de reposo, y la persona se va sintiendo mejor.

### *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

**1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

El abuso, porque yo y mi señora que no se encuentra hoy día acá, ella está trabajando hoy en la October Fest, ella y yo fuimos las primeras personas ciegas que sacamos los masajes a los eventos hace 12 años atrás, nos costó muchísimo demostrar que las personas ciegas podemos desenvolvemos en general, podemos realizar un trabajo de una manera digna y con un cobro justo, y realizar un buen trabajo, porque nos hemos preocupado mucho.

Retomando la pregunta el abuso, porque yo mismo me presté para prestar servicios a empresas que daban masajes, y cobraban 100 por una persona, y a mi me pagaban 20, el abuso, y los dueños de eso eran kinesiólogos, médicos, o profesores de educación física, o ingenieros comerciales, y eso yo me presté con mi esfuerzo con mi trabajo y ellos se llevaban más parte realizando la gestión, entonces yo lo encontré un abuso y yo formé la cooperativa, porque yo siempre invité a trabajar a personas ciegas, y les pagué lo justo, si yo ganaba 100 y gastaba 30, le pagaba la diferencia, después me explicó un experto y me dijo que tampoco eso era bueno, pero en las cooperativas se da así, si tu trabajas más ganas más, si tu trabajas poquito ganas poquito, acorde con el esfuerzo personal.

2. **¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**
3. **¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Una, es el desplazamiento, segundo en el caso mío porque yo hago muchas gestiones en la empresa, con muchos gerentes, es que te crean que tú estás mostrando un servicio de calidad, que no te vean como el pobre ciego, una lucha constante de cambiar ese paradigma, porque yo me imagino que hemos hecho algunos avances, cuando yo me presento donde un gerente, como yo veía antes, me imagino la cara que tiene, y ahora como los conozco por la respiración y los movimientos que hacen, entonces ahh digo este me está mirando como pollo, y es por ese paradigma que hay que un ciego es igual a un tonto, ciego es igual a la persona que pide monedas en la calle me entiende, entonces eso me ha costado hace mucho que lo veo como dificultades que crean las capacidades de uno, estoy hablando de una persona que sea ciega pero que también sea competente con lo que está realizando, no por el solo hecho de ser ciego a uno le den un trabajo, no reúne las competencias en ese caso me entiendes o no.

4. **¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial?**
5. **¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas?**

Que el estado le meta mano y sea más drástico, lo ideal sería que naciera de ellos, yo sé que hay empresarios, que lo hacen son los menos, pero por ejemplo te voy a nombrar a Don Alex S. Gerente y dueño de la productora que realiza la october fest, ellos si creyeron en nosotros, fui con mi señora a hablar y le dijimos que nosotros no queremos caridad, queremos una oportunidad, la palabra oportunidad le hizo click y nos dejaron, hoy día somos invitados, ya hace muchos años, y están muy contentos, nosotros los queremos mucho, y cuando nos han invitado a la televisión, a la radio, a entrevistas del mercurio, nosotros los nombramos, porque si hubieran empresarios con un corazón cristiano, solidario, este Chile sería otro y no tendríamos los problemas que tenemos hoy en día, donde hay mucha injusticia y mucho abuso.

6. **¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**
7. **¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

No conozco en detalle la ley me ha sido dificultoso estudiarla, pero como siempre en el mundo de la política está lleno de buenas intenciones pero siempre falta algo, entonces de verdad las empresas no están incluyendo gente con

discapacidad trabajando porque prefieren pagar una multa ya que es baja, y yo los castigaría me van a cobrar 100 Lucas porque no respeté la ley prefiero que paguen 100 millones, que les duela, creo que el estado tiene que hacer cirugía mayor ahí, tiene que haber un estado que nos entienda, no estoy en contra del estado, yo quiero tener un estado que tenga musculatura, que tenga fuerza, que el multimillonario empresario, que hay pocos en nuestro país, respeten al estado y sus leyes y sean más solidarios con el resto de los chilenos, que somos hijos de esta misma tierra

*Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

**1. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

El querer hacerlo, porque no les interesa, las empresas que quieren realmente son las menos, y hay algunas empresas que sólo lo hacen por protocolo, por ejemplo me contrataron de Entel ahora hace un mes atrás por la semana de actividades del día de la discapacidad, me contrataron por 4 horas para hacer masajes, y llegaron alrededor de 7 personas, era casi sólo por cumplir, y en 4 horas yo hago 16 masajes, hice casi la mitad de lo que tenía que hacer, razones pueden haber muchas, pero yo lo he visto, no hay esa disposición real, es como para la foto, como imagen nosotros estamos cumpliendo con la ley somos una empresa que nos preocupamos por la inclusión, pero una ayuda real se nota, y tampoco te piden rebaja, no menoscaban tu trabajo, ahí uno entiende inmediatamente, es más de lo mismo.

**2. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Una, por parte de nosotros hacer un buen trabajo en las empresas que nos llamen, segundo tener oportunidad y acceso a los medios de comunicación, y tercero, que para mí es la más potente, es que el estado se preocupe de promover constantemente el tema de las cooperativas en los distintos rubros o servicios, para trabajar con las empresas, y que miren que hay un sector, un segmento de la sociedad que requiere de mejores oportunidades.

## Entrevista 7

**Viana 837, Viña del Mar**

**Fecha: 06/01/2020**

**Hora: 15:00 pm.**

**Quienes participaron: Valesca Águila, Natalia Cerda, Paulina Carrasco y Alejandra  
Torrejón**

**Valesca Águila Gerente General- Educadora Diferencial, Natalia Cerda Recursos  
Financieros- Educadora Diferencial y Paulina Carrasco Recursos Humanos-  
Educadora Diferencial de Más Accesible**

### *Preguntas Generales*

#### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Paulina Carrasco: Bueno la inclusión laboral es otorgarles a todas las personas los mismos beneficios, las mismas obligaciones, el mismo sueldo, o sea en el fondo es tratar a las personas, laboralmente hablando, a todos los empleados con las mismas premisas, con las mismas obligaciones, beneficios, derechos,

Natalia Cerda: entregarles las mismas oportunidades que le entregarías a cualquier persona no sesgar las condiciones por la necesidad que tengan, no por la condición de discapacidad que tengan, sino que puedes acceder sin ser sesgado.

Paulina Carrasco: y para todo tipo de persona, no solo las personas con discapacidad, pensando en personas que no terminaron enseñanza media, entiendes, para todos, migrantes, el mismo cargo la inclusión laboral debería apuntar a eso mismo cargo mismo sueldo, que no haya diferencia de género.

## 2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?

Valesca Águila: la discapacidad motriz tiene relación bueno tiene relación que las personas que están contratadas tienen problemas para transitar, por lo que requieren de ciertas adecuaciones a nivel laboral como las rampas, son más adecuaciones físicas, requieren ayudas técnicas, y no siempre tienen comprometido el nivel cognitivo, solamente sus adecuaciones son más bien físicas.

Paulina Carrasco: claro ahí hay otro tema porque en el fondo cuando una persona tiene una discapacidad, la discapacidad surge y es diagnosticada antes de los 5 años, hay criterios de exclusión, hay varios criterios desde donde nace la discapacidad entonces como te dice Valesca no necesariamente tiene comprometida la parte cognitiva pero claramente necesita apoyos técnicos para poder desplazarse, y puede ser una pierna, un brazo hasta una paraplejia por ejemplo, puede ser adquirida o puede ser desde el nacimiento por diferentes dificultades en el desarrollo.

Natalia Cerda: y en ámbitos sensoriales es más que nada lo mismo, pero están afectados los sentidos, principalmente auditivo y visual, sensorial se entiende más eso, en caso de la ceguera y la sordera, porque no hay personas sordo muda, sólo personas sordas, porque pueden adquirir el habla, pero ellos al no escucharse no pueden ejercitarlo, y el trabajo que se tiene que hacer con ellos es mucho más profundo, va por un tema táctil, de saber dónde tiene la resonancia la palabra, la letra, entonces la adquisición del lenguaje es difícil aparte ellos hablan de una forma distinta, su voz es más nasal.

### **3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Valesca Águila: ya, mira se puede ver desde distintas maneras, por un lado, alguien que se destaque significativamente haciendo cierto tipo de cosas, alguna actividad en específico, pero yo creo que, desde mi visión como educadora diferencial, talento humano va a las habilidades que cada persona desarrolla, por lo tanto, desde mi mirada todas las personas tenemos un talento humano, el tema es que se nos reconozca en los lugares que nos encontramos.

Natalia Cerda: claro, el talento humano, yo también lo asocio un poco a las distintas capacidades que todos podemos tener en distintas áreas, música, deporte, relaciones interpersonales, matemáticas, lenguaje, o sea hay muchas habilidades en que las personas se pueden desenvolver, y no necesariamente tiene relación en el lugar en el que estén, sino que por lo que ellos son, pero como dice la Valesca, te lo pueden reconocer o no en el lugar donde vayas.

Paulina Carrasco: yo creo que ligándolo al tema empresarial y como las empresas se encargan de seleccionar las personas adecuadas para que trabajen en los puestos de trabajo, entonces ellos cuando hablan de talento humano, me imagino yo que elaboran perfiles que piensan el mejor sujeto para estos puestos podrían ser, capturar las personas idóneas para los puestos dependiendo de las necesidades que ese puesto represente y donde consigo esa persona.

### ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Valesca Águila: el foco está en la persona, en el bienestar que se le puede generar y otorgar a la sociedad, de hecho Más Accesible nace con ese enfoque

también, porque esto nace de una investigación inclusiva que se estaba desarrollando en la católica, entonces estaban investigando a personas con discapacidad intelectual con mismo nivel de jerarquía, entonces ellos estaban trabajando lo que es accesibilidad cognitiva, comprender los espacios para que estos fueran accesibles, entonces Vanesa Herber que era una de las investigadoras principales, dice esto no puede quedar tan solo en la universidad, no puede quedar solamente entre paper y paper, no solo que la comunidad educativa se va beneficiada de esto, sino que también tenemos que darlo a la sociedad, entonces esta empresa nace como un regalo a la sociedad para poder visibilizar lo que es la accesibilidad a todos, inclusive para las personas inmigrantes, imagínate alguien que nunca ha trabajado en panaderías, llega a trabajar aquí un inmigrante, que maneja el lenguaje más o menos, no sabe cómo hacer pan jamás en su vida se lo ha propuesto pero necesita trabajar en panadería, entonces cómo le enseñas qué es lo que tiene que hacer, cómo acortas esas preguntas frecuentes o esos enredos que hay en capacitar a un trabajador, entonces todo ese tipo de cosas se plantean y se decide formar esto.

Como podemos valorar a la sociedad, trabajando por la sociedad y para la sociedad.

Paulina Carrasco: yo creo que la economía social, está relacionado con lo que dijo la Valesca, que tiene una mirada social, pero poco este puesto en las grandes brechas que hay en una comunidad cualquiera, las grandes diferencias, entonces tenemos la economía que hablamos todos de las inversiones, de la bolsa, un lenguaje que nadie entiende tal vez, a una economía más cercana, más centrada en las personas, en la comunidad.

Valesca Águila: es que también se preocupa de los problemas de la sociedad, porque se ocupa principalmente de los problemas de la sociedad, no de crecer económicamente, sino que está pasando aquí y ahora, yo lo encuentro muy chistoso porque nosotras siempre hemos hablado de nuestra profesión diciendo que la intervención tiene que ser centrada en la persona, y en economía las problemáticas que se abordan tienen que estar centradas en el usuario, entonces son cosas que uno teóricamente ve como distintas, pero convergen, necesariamente convergen, o sea uno tiene que hacer planes adaptados para cada uno, que todas las empresas son distintas, todas tienen necesidades diferentes, y vemos por acá, te fijas es lo mismo, se van repitiendo conceptos cada uno desde su disciplina, es poder rescatar los problemas y darles solución para poder vivir mejor.

**2. ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?**

Natalia Cerda: yo siento que si bien hay empresas como la nuestra que piensa en la sociedad, pero yo creo que no todas han podido transparentar esto, yo siento que todavía están como ocultas, uno no va y dice oh esta empresa es la que hace algo social, a no ser que lo transparenten y digan que están ayudando a tal cosa, o lo utilicen como su propuesta de valor, entonces yo siento que juegan un rol súper importante porque cuando la gente se da cuenta que no están invirtiendo dinero y haciendo dinero porque sí, sino que también estas dándole un beneficio a la misma sociedad, la visión de empresa cambia, y también yo siento que a las personas les da miedo decir que son una empresa y se bajan el perfil diciendo que son emprendedores, pero no dejan de ser empresa, sólo que están recién

empezando, pero seguimos siendo empresa, seguimos siendo empresarios, aunque nuestra formación académica sea distinta, tenemos una empresa por lo tanto somos empresarios. Entonces falta un poco de la misma sociedad y de los mismos empresarios que están en este tipo de economía evidenciarse un poco, decir realmente lo que están haciendo y como lo están haciendo, y por qué somos un aporte a la sociedad a diferencia de otras empresas, y también hacer esa diferencia Si hiciste un esfuerzo, por qué no decirlo

**3. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Paulina Carrasco: el foco, porque posiblemente una empresa de la economía social dentro de sus objetivos está considerada impactar de alguna manera en el ámbito social ya sea en salud, educación, o en la naturaleza.

Valesca Águila: Claro genera políticas internas y planes de acción para poder cumplir esos objetivos, se lo proponen tienen una meta clara.

Natalia Cerda: yo creo que está pensando no en sus inicios, sino que cambian para cumplir con sus objetivos, o nacen o cambian todo para cumplir con sus objetivos, pero una empresa tradicional plantea objetivos sobre la marcha y no siempre son congruentes con las acciones que toman.

Paulina Carrasco: una empresa social también puede tener objetivos que no sean congruentes con las decisiones, al final en el fondo es la mirada, porque en una empresa tradicional la personas están para generar recursos para ellos mismos, o sea en el fondo esta es mi empresa y quiero generar plata para mí, a

diferencia del otro que dice que no vamos a hacer ricos con todo esto, pero podemos mejorar ciertas cosas, yo creo que esa es la diferencia.

Valesca Águila: hay un tema de conciencia social, por ejemplo, si estoy generando residuos, como soluciono mis residuos, hay empresas que miran un poco más allá y generan convenios con empresas de reciclaje y vamos a hacer lo más reciclables nuestros productos, te fijas hay un cambio de mentalidad, es mirar un paso más allá.

Paulina Carrasco: yo creo que la economía va en esa dirección, porque no veo empresas tradicionales, que en el futuro una empresa tradicional se pueda mantener se pueda sostener sin tener un valor agregado, tarde o temprano los usuarios se van a enterar y habrá muchos competidores que van a hacer lo mismo que el con el valor agregado, entonces la gente con toda esta vuelta, el usuario va a tener poder y va a poder cambiar un poco la mirada.

### ***Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas***

#### **1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Natalia Cerda: más o menos lo que te decía la Valesca anteriormente, el hecho de que esto nace como una investigación que no sólo quería quedar en el mundo académico, sino que también necesitaba salir a la sociedad, que hiciera un cambio importante, y que en otros países se ve, por ejemplo, en España se ve, en España se trabaja la accesibilidad cognitiva acá en Chile aún no, acá se habla de ruta accesible, nosotras hemos ido a charlas de ciudad accesible, la ley está orientada

principalmente a la parte física y sensorial, y no lo cognitivo, entonces cuando surgió la necesidad de sacar esto al mundo.

Valesca Águila: nosotras en un principio postulamos a dos corfo, entonces por un lado estaba lo de la accesibilidad cognitiva que nos respalda Vanessa, y bueno desde ese ámbito nosotros contratamos a personas con discapacidad intelectual para que trabajen con nosotros, además de adecuar puestos laborales a otras empresas, que ese es otro servicio, entonces el otro proyecto que teníamos de corfo se llamaba valórame que era una empresa enfocada a lo que era la inclusión laboral propiamente tal, entonces empezamos a ver distintas perspectivas, pasamos la primera etapa de 180 proyectos de la región, quedamos entre los 15 con los dos corfo pero ya después valórame desistió, y quedamos con más accesible, pero más accesible también lo hemos ido adaptando según las necesidades de la sociedad, entonces en un momento nos planteamos como expandir esta empresa para poder ser sustentable, replicables, entonces dijimos necesitamos armar una red de evaluadores, y poder realizar parte de lo que queríamos hacer desde valórame, desde los primeros inicios te fijás, esos son los inicios de más accesible también.

**2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Paulina Carrasco: Prácticas de inclusión son las asesorías, y la inclusión dentro de la empresa, la inclusión cognitiva, donde ellos son evaluadores y expertos por experiencia, ellos hacen las recomendaciones de las adecuaciones que se tienen que desarrollar en los lugares, porque si nosotros evaluamos muchas veces nosotros no podemos percibir las dificultades que están en el entorno, porque nos

hemos acostumbrado o solucionamos rápidamente los problemas que tenemos, pero cuando tenemos personas con discapacidad intelectual o tenemos adultos mayores o niños pequeños, o migrantes como te decía Valesca anteriormente, personas que requieren de otro tipo de apoyo, a esas personas se les dificulta muchas veces acciones que nosotros podemos realizar, un día normal puedes realizar muchas acciones, pero un día con mucha carga de estrés, yo te aseguro que no vas a ser capaz de realizar la misma cantidad de acciones, entonces los adultos lo que hacen es llegar a estos espacios e identifican inmediatamente las problemáticas, porque ellos tienen esa habilidad que nosotros no poseemos, de identificar esas dificultades específicas que hacen que un entorno sea menos agradable que otro entorno, entonces ellos transitan se pasean, preguntan etc. y dicen sabes que, esto hay que mejorarlo.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

Natalia Cerda: enfrentarnos a un vocabulario nuevo, porque desde el ámbito de trabajar con personas con discapacidad ninguna tiene problemas, tenemos nuestra formación a la base, entonces no encuentro que hayan dificultades para poder trabajar con personas con discapacidad, estuvimos años formándonos entonces tenemos nuestra experiencia de trabajar con personas con discapacidad, pero al enfrentarnos a crear una empresa, a este mundo económico distinto, la relación con ingenieros comerciales, entonces yo creo que igual fue difícil en ese ámbito, más que en el trabajo propiamente tal, bueno y también expresarles todo

lo que nosotros sabemos a los empresarios porque decirle a una persona en 3 minutos lo que debe hacer dejando de lado toda nuestra formación, nosotros ocuparíamos 3 horas en explicar lo que hacemos, y tener que dar indicaciones comerciales de por qué nuestra empresa es mejor que otra, eso nos ha costado como el tema de vendernos comercialmente, porque nosotros sabemos cómo venderlo pero desde un enfoque educacional, pero yo creo que es usar las palabras correctas en el ámbito comercial, para hablar con las personas que nos tienen que contratar para que esto surja.

**4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Paulina Carrasco: yo creo que la más importante la primera, es el miedo, miedo a no saber cómo tratar a una persona con discapacidad, nosotros lo hemos conversado muchas veces porque cuando nosotros planteamos nuestra empresa, si nosotros le decimos que esto le va a asegurar la población de adultos mayores, dice oh que interesante, porque uno espera llegar a ser adulto mayor, es como la proyección de vida, pero una discapacidad es diferente a menos que vivas con una persona o tengas a alguien, o conozcas a alguien cercano con discapacidad, hablando de cualquier tipo de discapacidad, si tu no lo has vivido es muy difícil que tú puedas empatizar con esa situación, entonces creo que esa es la mayor dificultad, entonces la gente no sabe cómo relacionarse con las personas con discapacidad, no sabe cómo tiene que tratarlos, como tiene que hablarles, piensan que es muy caro adecuar los espacios. También siento que las personas tienen miedo a exigirles cosas, a decir lo que esperan de ellos, eso es lo que te decía de

inclusión laboral, si a todos los empleados se les dice tu horario de entrada es este, con las personas con discapacidad es lo mismo, pero les da miedo porque los ven como niños o personas no capaces.

Hay otro tema también en Chile no existe la igualdad de oportunidades, los chiquillos están hasta los 26 años en el colegio y no salen preparados, o sea un adulto de 26 años por lo menos debería poder arreglárselas solo, estamos hablando de personas que están en un colegio, por lo tanto no son profundos ni severos, que requieren de muchos apoyos entonces debiesen por lo menos de hacerse el desayuno, trabajar, realizar funciones que son simples pero importantes en una empresa, es la suerte de que le haya tocado una buena educadora en aula.

Natalia Cerda: los miedos de los empresarios son contruidos socialmente, vienen del colegio, el liceo, la universidad que le dicen las mismas cosas, entonces es un cambio muy grande que nosotras como empresa queremos hacer, pero no es algo que va a funcionar en un 100%, porque no todos los empresarios van a cambiar su pensamiento.

Paulina Carrasco: son muchos factores, no es solo culpa del colegio, del empresario, sino que también de la familia que tiene personas con discapacidad.

**5. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Paulina Carrasco: Yo pienso que trabajar con personas con discapacidad es fantástico, cuando tu aprendes a conocerlos a conocer su sentido del humor, te hace hasta más humano, porque uno se tiene que tranquilizar, uno tiene que adecuarse, uno empieza a hacer las cosas de otra forma, tu empiezas a compartir

conocimiento, tu aprendes, yo creo que la inclusión laboral es fantástica, porque es la vida real, en la vida real tú te encuentras con todo tipo de personas, tu no seleccionas con la gente que vas a vivir o con la gente que vas a estar.

Valesca Águila: mira, lo que nosotros hacemos al adecuar puestos laborales, generamos manuales de procedimientos, entonces la persona sabe que tiene que hacer, como hacerlo, cuando hacerla, y a quienes dirigirse, entonces como puede beneficiar a la empresa todo este tipo de cosas, es que simplifica sus procesos de capacitación, porque no tiene que decir 20 veces está tan claro, que no es necesario, las personas se capacitan una semana, y están probando un mes el trabajo para saber cómo realmente funciona, pero ahí puede entrar cualquier persona.

### *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

#### **1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Paulina Carrasco: declara la igualdad de oportunidades como un principio, es como regular, esto surge por la convención de los derechos de las personas con discapacidad, y Chile como país que se suscribe a la convención tiene que dar respuesta a esta firma que hizo en su momento, Chile en el año 2008 dijo si yo soy un estado parte, tengo que hacerme cargo de esto y de ahí surge la ley de inclusión. Entonces la ley de inclusión lo que busca en este caso es asegurar las oportunidades laborales.

Valesca Águila: Chile debe generar acciones para la inclusión, porque lo firmó en el año 2008.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

Paulina Carrasco: yo creo que una cuota de un 1% es muy poco, y creo que está orientada a la discapacidad física y sensorial, nos seguimos olvidando de la población con discapacidad intelectual.

Valesca Águila: lo otro que pasa, que hemos visto mucho, es que empresas dicen que hacen inclusión laboral, tenemos la cuota de 1 o 2% pero tenemos solo personas con discapacidad motriz, pero no incluyen las demás discapacidades, entonces nosotros hemos visto muchas veces que está invisibilizado la discapacidad intelectual porque quedan en la casa se resguardan de la familia, entonces nosotras eso estamos sacando a la vista que ellos también se pueden insertar laboralmente,

**3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Natalia Cerda: yo creo que nosotras desde que empezamos a plantear la empresa, nos dimos cuenta que nadie se daba cuenta de lo que estábamos haciendo, que nadie nos entendía, nosotras en algún momento nos planteamos como le enseño a la sociedad esto lo que estamos haciendo, como re educamos a la gente con este conocimiento que siempre ha debido estar pero que nunca se ha planteado, o que está pero tampoco se valora, nosotras en un primer momento pensamos en videos explicativos, porque primero se tiene que educar a la sociedad y eso incluye a las empresas, porque educamos al público de las empresas, pero también tenemos que educar a la empresa, nosotras tenemos que hacer surgir la necesidad, yo creo que nuestro primer paso es implantar la

necesidad en una sociedad, nosotras necesitamos que se den cuenta que es necesario.

### **Entrevista 8**

**Apoquindo 5784 Las Condes, Santiago**

**Fecha: 08/01/2020**

**Hora: 10:30 am**

**Quienes participaron: German Briones y Alejandra Torrejón**

**German Briones, Director Ejecutivo de LabSocial, Ingeniero Comercial**

#### ***Preguntas Generales***

**1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Es permitir una oportunidad de trabajo a una persona en situación de discapacidad y que puede desenvolverse de manera natural lo más natural posible dentro de un ecosistema dentro de un equipo humano.

**2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

Aquella discapacidad que, de alguna manera, por situaciones puntuales la persona se relaciona con el ecosistema o con el entorno de una manera diferente de poder desenvolverse en temas puntuales, y eso le impide le va a establecer ciertas barreras en su comportamiento, que tal vez no va a ser recibido de una manera tan natural en unos entornos, ese es el desafío de la inclusión laboral poder naturalizar esa relación laboral.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Es poder identificar las características y virtudes de cada ser humano, de cada persona, y ponerlas al servicio de un equipo humano que tiene un desafío común.

*Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral*

**1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Buena economía social, es poder funcionar como empresa al servicio de la comunidad, a través de la entrega de un bien o de un producto o servicio, es decir, con un modelo de negocio normal hacerse cargo de algún problema de la sociedad.

**2. ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad?**

Bueno, desde mi punto de vista es tremendo, porque al final es que las empresas que son el motor de la sociedad, las empresas que están compuestas por personas, se hagan cargo de los problemas y traten de solucionarlos, que no sea el estado, el municipio o las instituciones tengan la responsabilidad, sino que las empresas.

**3. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

**(Responde cuáles son las diferencias, principalmente el foco social)**

LabSocial opera como fundación y trabajamos con empresas, y tenemos como desafío la solución de problemas sociales, o sea para nosotros es importante que todo nuestro modelo de negocio tenga un foco social, un foco sustentable.

## *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

- 1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Justamente la motivación fue hacerse cargo de los problemas que puede haber en el entorno, poder colaborar a la sociedad a través de la fundación de empresas, idear un equipo de personas al servicio de motivos sociales, como es la sustentabilidad, falta de trabajo en las comunidades rurales, la pérdida de las tradiciones y los oficios a través de la desvalorización de la artesanía, en caso de Rupestre y en el caso de LabSocial, fue darles oportunidades a las personas que no las tienen en el área de educación, en el área de emprendimiento y en el área de inclusión.

- 2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Bueno nosotros tenemos varias líneas de proyectos, y cada proyecto busca solucionar problemas del entorno, tenemos una línea de emprendedores que los apoyamos y sacamos adelante, entonces las prácticas ahí son colaborarles a ellos, generarles esfuerzos cada día para que salgan adelante, en el caso del área de inclusión es poder visibilizar a las personas en situación de discapacidad, y poder hacer que encuentren un espacio en donde desarrollarse, sea en el arte o en la inclusión laboral en el programa, en los eventos inclusivos donde pueden percibir una remuneración, esas líneas de trabajo permiten que las personas tengan una oportunidad en las distintas áreas.

**3. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Dentro de las principales barreras yo creo que hay tres, una son los espacios físicos, hay muchas empresas que no están adaptadas, por ejemplo, aquí colocamos la puerta al revés, colocamos una rampa, muchas veces la accesibilidad, aquí se trabaja mucho con caja los andes, que ha hecho un gran esfuerzo por esto, pero hace 30 años la inclusión no era tema y la accesibilidad tampoco entonces todos los edificios están llenos de escaleras, no fueron bien pensados, por eso se están haciendo refacciones, para que toda esa gente pueda acceder a sus lugares de trabajo o a los edificios públicos en donde necesitan recibir prestaciones, otra barrera son las personas, porque a veces el famosos bullying aún existe en las empresas, muchas veces hay que preparar al equipo humano, que tengan paciencia para trabajar con una persona en situación de discapacidad, que tengan la energía para ayudarlos en la capacitación, y todo eso conlleva un día a día, y el día a día es la complicación de las personas con discapacidad en ciertos equipos de trabajo, entonces el equipo de trabajo hay que fortalecerlo para que tengan un espacio de trabajo grato y cómodo para las personas en situación de discapacidad, la última barrera, es la misma persona en situación de discapacidad, porque hemos creado un ecosistema, lleno de asistencialismo donde normalmente la persona no tiene la autonomía o la fuerza de desenvolverse solo.

4. **¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**
5. **¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Es una tremenda oportunidad si, para humanizar su equipo de trabajo, de apoyar que las personas empaticen con el resto y también de reconocer los valores y las virtudes que tienen las personas en situación de discapacidad, hay un chico que trabajaba acá y era un chico sumamente alegre, entonces aportaba al equipo con alegría, y otra chica que era súper pausada y tranquila y aportaba al equipo con su calma, cada persona independiente de su capacidad o discapacidad tiene algo que entregar al equipo de trabajo.

#### ***Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile***

1. **¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Es importantísimo, un primer paso para motivar a las empresas a hacer inclusión laboral, lamentablemente sin la ley queda a la buena voluntad y por la buena voluntad mucha gente no se mueve, la ley que tiene un aspecto económico cierto detrás claramente las empresas salieron a buscar puestos de trabajo para cumplirla, así que la ley es un tremendo aporte, pero siento que es un paso inicial, siento que deberíamos crear muchos más desafíos para que más gente se pueda incluir, la tercera edad, las personas inmigrantes, las mismas personas con

discapacidad que aún no encuentran trabajo, hay mucho por hacer en temas de inclusión laboral.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

Bueno, la empresa tiene que adaptarse a esto, tienen que adaptar primero su infraestructura, sus lugares de trabajo, sus espacios, y segundo su gente, un desafío tremendo su gente, y el gran desafío de la ley de inclusión laboral una vez que se concreta, es la adaptación de la persona a cargo y al equipo, yo creo que muchas veces no resulta y eso al final termina siendo una mala fama, una mala publicidad para la ley, y que al final la gente se asusta y las empresas no lo quieren volver hacer.

**3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Yo creo que las empresas sociales poseen una vocación en estos temas, una vocación en aporte económico, social, inclusivo, las empresas sociales son una punta de lanza en la economía, hacia esta mutación que estamos viviendo con todo esto de la crisis social, porque todas las empresas tienen que poner al individuo adelante, antes que las utilidades, antes que los costos, antes que los modelos de negocios están las personas, que la empresa esté armónica con las personas yo creo que estamos al otro lado, y esto incluye la inclusión laboral, las buenas prácticas, transmitirles desde las empresas sociales, desde las empresas b lo que se hace a otras empresas tradicionales, y es muy bonito ver cómo van interactuando y trabajando juntos por un desafío en común.

## **Entrevista 9**

**Creta 2079 Las Condes, Santiago**

**Fecha: 08/01/2020**

**Hora: 11:30 am**

**Quienes participaron: Catalina Lagos y Alejandra Torrejón**

**Catalina Lagos Voluntaria, Ayudante de Profesora en LabSocial, Oficio: Artesana**

### ***Preguntas Generales***

**1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Que las empresas tienen que tener una cierta cantidad de gente con discapacidad, con cualquier tipo de discapacidad, porque también el discapacitado tiene el derecho de trabajar.

**2. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Algo que uno lleva adentro, uno nace con esa cualidad.

### ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

**1. ¿Me podría explicar acerca de la ONG LabSocial?**

La ONG tiene 3 áreas; social, educacional e inclusiva. Dentro se trabaja mucho con personas con discapacidad cognitiva, con el proyecto arte Down, que está constituida por niños con síndrome de Down principalmente, ya que ahora se abrió a todo tipo de discapacidad, también dentro de la ONG, está el proyecto de

ir al Hogar de Cristo, a ver a los niños de allá y hacerles actividades, que sería la inclusión social que realiza la ONG,

**2. ¿Qué rol juega la ONG en esta sociedad y cuáles son las diferencias con otro tipo de empresa?**

Mostrarle a la gente como ser más inclusivos, que todos pueden estar con todos, que no haya separación de la gente sin discapacidad respecto a la gente con discapacidad, no dejarlas de lado.

*Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

- 1. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**
- 2. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

La infraestructura de los lugares mucho, a mí me pasa harto, más que nada eso, la infraestructura de los lugares, principalmente por el desplazamiento, eso principalmente.

- 3. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, porque los discapacitados tenemos otra manera de hacer las cosas, trabajamos distinto, a veces mejor, a veces no tan bien, pero tenemos distinta

forma de ser, mejora el ambiente laboral, ya que la gente se pone más paciente, más comprensiva.

*Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

**1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Las empresas tienen que tener un cierto porcentaje en las empresas de gente con discapacidad, versus su gente sin discapacidad.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

Tienen que cambiar su infraestructura, hacer espacios más grandes en el caso de gente que ocupe sillas o bastón, tener baños especiales, muebles con una altura especial, o también que tengan un ancho especial, eso principalmente.

**3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Yo creo que esta ONG es un ejemplo desde ya, debido a que ya incluye a gente con discapacidad en sus proyectos, yo trabajo ahí y es una experiencia muy buena, también trabajo con niños con discapacidades, los llevamos a eventos de empresas que nos llaman ya que la ONG tiene un área de trabajo inclusivo, entonces nos llaman para servir un coctel, atender. Ha sido una experiencia bastante entretenida, he podido conocer diferentes realidades y también tiene el lado emprendedor Rupestre, donde yo también soy Artesana, entonces gracias a

ellos me he podido dar a conocer más y ha sido una experiencia bastante entretenida, muy buena.

### **Entrevista 10**

**8 norte con Libertad, Viña del Mar**

**Fecha: 20/01/2020**

**Hora: 14:00 pm**

**Quienes participaron: María Paz Bayo y Alejandra Torrejón**

**María Paz Bayo, Jefe de Recursos Humanos y Gestión de Proyectos de LabSocial,  
Ingeniero Comercial y Diseñadora**

#### ***Preguntas Generales***

##### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Inclusión laboral es incorporar a las personas que están de alguna manera apartadas de la sociedad en el área laboral, ya sea en una empresa, en una organización, en una ONG, y esto puede ser en todo tipo de ámbito, puede ser en un cargo fijo, en un cargo de planta, como también puede ser algo más temporal, como un evento, algo más esporádico como una feria, entonces en toda el área laboral que se incorporen personas que están de alguna manera discriminadas en la sociedad, y esto abarca hoy en día tanto a las personas en situación de discapacidad, como los inmigrantes, como los adultos mayores, e incluso a veces los estudiantes, porque muchas veces por no tener título o por simplemente ser estudiante, y a pesar que necesitan recursos no se les considera, entonces por ahí se les puede dar una oportunidad, siendo mayor de edad obviamente.

**2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

La discapacidad motriz es la discapacidad que afecta el nivel motriz, sé que son enfermedades que afectan el nivel motriz. Nosotros trabajamos con la discapacidad física y la discapacidad mental, como la bipolaridad, la depresión.

La discapacidad sensorial, la discapacidad que afecta a los sentidos.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

El talento humano, básicamente yo podría decir que son las habilidades o aptitudes que uno tiene para cierto tipo de acciones, puede ser relacionado con el área artística, el área laboral, el área deportiva, y bueno gracias a dios, somos todos poseedores de un talento, y ojalá dedicarse a ello para luego trabajar.

***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

**1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Lo que entiendo, es que es una economía básicamente, pero con un impacto social, por ejemplo, en el mundo de las empresas como se mueve la economía a nivel interno, en los negocios a nivel interno con un impacto social.

**2. ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad?**

Hoy en día es fundamental, porque ya está más que estudiado que no puede ser que las empresas u organizaciones estén ajenas a lo que está sucediendo en el mundo, en la sociedad, en las comunidades, entonces si tenemos una economía social vamos a generar un impacto positivo en estas comunidades, en esta sociedad, y en el medio ambiente que es lo que más urge hoy en día, creo que es una responsabilidad hoy en día fijarlo, que no quede ajeno de esto, que sea siempre con un impacto social, un impacto positivo para el entorno.

**3. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

Bueno, porque promovemos la inclusión tanto social como laboral en la sociedad, y eso es un impacto social positivo, y lo promovemos a través de distintos proyectos, a través del programa de inclusión laboral, que es tanto para cargos fijos como para cargos temporales, promovemos la inclusión social a través del proyecto arte Down, y voy a mencionar sólo los más emblemáticos, y promovemos también el impacto positivo a través de los emprendimientos, con el emprendimiento emprende por Chile, que básicamente es un concurso anual en donde participan todo tipo de personas, estudiantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, todas las categorías, y participan con un proyecto que genera un impacto social positivo, de eso se trata emprende por Chile, entonces a través de todos estos proyectos nosotros generamos un impacto en la sociedad, ese es el objetivo.

**4. ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?**

Porque necesitamos cambios, tanto en la sociedad como en el medio ambiente, básicamente, entonces si las empresas están con ese mismo objetivo, o sea dirigen su misión hacia ese mismo objetivo, el tener un impacto social positivo, se pueden generar los cambios a corto plazo, si tan sólo lo hacen los particulares, las personas si lo hacemos a nivel individual no vamos a avanzar nunca, y bueno la economía la mueven las empresas al finalmente y hay empresas poderosas en el país, entonces ideal que tengan este objetivo de manera de que se invierta el dinero y no solamente sea un lucro, sino que sea un medio finalmente el dinero para obtener un impacto social positivo.

**5. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

La gran diferencia es el impacto social que generan las empresas acordes con la economía social, creo que también puede ser que, por tener este objetivo de generar un impacto social, puede ser que a niveles internos la empresa que está basada en la economía social sea más humana también, tenga más principios valóricos dentro de la empresa, cuide más a su personal, cuide más la comuna donde trabaja, donde se localiza, hagan proyectos en beneficencia, creo que es algo más exponencial, es más allá del impacto social que tienen como misión en la empresa, sino que es por el simple hecho de existir.

*Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

**1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Bueno, mi motivación fue justamente el sentido que tiene, el ayudar a la gente, el tener un impacto positivo en las personas, en las comunidades, un sentido en el trabajo finalmente, no trabajar por trabajar, sino que trabajar por un bien ajena y un bien común finalmente. Siempre tuve este objetivo desde el principio, ya que soy una persona cristiana entonces buscaba un trabajo que fuera acorde a eso, hacer el bien común también a través del trabajo.

**2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Básicamente tenemos proyectos, pero en cada proyecto se diversifica, por ejemplo Arte Down, es un movimiento artístico internacional, donde se diversifica en un concurso anual de pintura, unos talleres artísticos, un voluntariado corporativo, donde hemos trabajado con caja los andes, galerías de arte, galerías importantes de Santiago, en las cuales se venden cuadros, y se incentiva el generar ingresos para la ONG y así se mantiene en el tiempo, hace poquito participó la escuela militar, en una exposición que se hizo, donde unos chicos síndrome de Down pintaron unos cuadros y se expusieron en la escuela militar, fue súper importante, genero un impacto positivo ahí de inclusión, y así es bien diverso, cada proyecto tiene sus diversas actividades.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

Dificultades hay, siempre hay en todos los proyectos, pero sabes que finalmente todas son dificultades que se han logrado solucionar, nada muy importante, generalmente relacionados con la familia, para darles permiso a los chicos en situación de discapacidad, bueno a las grandes empresas también es difícil venderles este nuevo proyecto, porque es un proyecto nuevo, por ahí también hemos tenido barreras de entrada, y nosotros también somos nuevos vendiendo este programa en cargos fijos, no en temporales, en temporales nos va bien y vamos a eventos con los chicos, pero en cargo fijo es un periodo más largo,

dura por lo menos 6 meses el programa de inclusión laboral, apoyado por terapeutas y todo, entonces ahí cuesta más insertarlo en las empresas, cuesta más venderlo, de hecho recién se instauró la nueva ley de inclusión laboral, entonces habían algunas empresas que no estaban informadas al respecto, entonces nosotros llegábamos a venderles el programa y no estaban informados, entonces además de vendérselos teníamos que informarlos, y al informarles recién, ellos no habían conocido a la competencia por así decirlo, otras organizaciones que se dedicaran a esto, entonces finalmente al ser algo nuevo las organizaciones están más reacias a comprar este tipo de cosas, o a contratar a personas en situación de discapacidad, estaban todas si abiertos a hacerlo porque osino les iba a llegar una multa gigante, tenían que hacerlo, pero por lo mismo porque era una gran inversión, que finalmente la inversión no va en la persona que tu contratas, sino que en el proceso de adaptación que requiere esa persona, que está apoyado como te decía por terapeutas, por profesionales, y por nosotros detrás, entonces es un gasto considerable, entonces para concientizar a las empresas, de que este gasto vale la pena y de que finalmente va a ser un enriquecimiento para su organización, que está comprobado el SENADIS hizo un estudio de cuáles son los efectos positivos de trabajar con personas en situación de discapacidad, generan mayor compromiso, que humanizan más a las personas, todo eso es invaluable, entonces concientizar a las empresas sobre eso, es un largo proceso, yo creo que esa ha sido la gran dificultad.

**4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Sí, tienen varias barreras, porque finalmente en general las personas en situación de discapacidad, requieren mucha rutina, no son personas flexibles, son personas que tienen rutinas y hábitos muy determinados, y al ingresar a un nuevo trabajo se les cambia todo el esquema, entonces la persona que está cargo tiene que ser una persona con harta empatía, con harta paciencia, y hacerles un seguimiento, ojalá una previa capacitación que es indispensable, para que justamente el proceso de adaptación sea más llevadero para ellas, y para sus familias, muchas veces no se adaptan y no trabajan no más, y les da lo mismo, no es como uno que pucha hay que ponerle empeño, uno se las ingenia, yo tenía a un chico síndrome de Down, que no le gustaba el trabajo y no trabajaba no más y se iba, y uno no tiene nada que hacer, también está su voluntad y es un proceso especial. Requiere mucho de un apoyo bien cercano para que el proceso sea exitoso.

**5. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial? (Que me indique soluciones para las barreras que ellos detectaron en la pregunta 4)**

Apoyo bien de cerca e informado de la discapacidad que tiene, porque todas las discapacidades son distintas, todos requieren de apoyos diferentes, pero lo que aprendí de mi experiencia, es que finalmente lo principal es el apoyo emocional, el apoyo psicolaboral también, que ellos se sientan en casa cuando

entran al trabajo, ese es el tema, que se sientan en confianza, ahí es donde se desenvuelven mejor.

**6. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, es una oportunidad para la empresa, para crecer a nivel humano, si la empresa crece a nivel humano los frutos son mucho mejores, son mucho mejores a nivel interno y a nivel externo, y se traducen finalmente en números, yo soy una persona convencida de eso, si los empleados están contentos, los empleados tienen enriquecimiento humano, trabajan mejor, si trabajan mejor, trabajan mejor en equipo, si el equipo trabaja bien, se genera la sinergia, y se genera la productividad, al final es como una cadena.

**7. ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, claro que si, por lo mismo que decía anteriormente va conectado. Viéndolo desde el punto de vista frío, hasta mejora la reputación, porque dicen ah esta empresa trabaja con personas en situación de discapacidad, entonces se preocupa de la inclusión social, es una empresa que aporta a la sociedad, que impacta positivamente, entonces incluso al mejorar la reputación, pueden aumentar las ventas, por ejemplo, o aumentar sus clientes, etc.

## *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

### **1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Es un rol importante, que era necesario, que algunas empresas ya estaban practicando, pero faltaba que las restantes se les exigiera, finalmente si lo bueno no se cumple, es bueno que las leyes nos ayuden a entender que es lo verdaderamente bueno, entonces es bueno que ahora sea una ley, porque estamos obligados a hacerlo, quizá en el camino quienes no están de acuerdo, se van a dar cuenta lo positivo que es, así que es una buena ley, tengo entendido que se ha ido cumpliendo, que han aumentado considerablemente las contrataciones, que el proceso ha sido difícil eso sí, que al principio el sitio web del ministerio del trabajo no estaba actualizado, como que al principio no funcionó muy bien, no estaban muy coordinados los actores, pero que ya a la fecha está bien encaminado, así que dios quiera se mantenga ahí, que sigan fiscalizándolos, porque si lo dejan volando van a dejar de cumplir, las empresas necesitan una fiscalización bien de cerca y mantenerla presente,

### **2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

El principal desafío finalmente es adaptarse a este nuevo colaborador, y el no considerarlo como una obligación el que esté ahí, sino como una responsabilidad como sociedad, ese es el tema, no considerarlo porque la ley está él está, sino porque la empresa es responsable, finalmente ese colaborador en situación de

discapacidad es un beneficio para la empresa, y hay que concientizar a las empresas de que es una oportunidad el dejar entrar ese beneficio a su equipo.

**3. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral?**

**¿Por qué?**

Ambas, en el camino fuimos aprendiendo por diversos actores más del tema, nos hemos apoyado por psicólogos, terapeutas ocupacionales, incluso tuvimos un proceso de inclusión laboral dentro de la misma organización, contratamos un chico con síndrome de Down entonces por ahí también vivimos el otro lado de la moneda, como nosotros los clientes, digámoslo así, y la experiencia, yo creo que la experiencia es lo que más ayuda, y obvio si es apoyado por profesionales con los términos técnicos lo hace más completo.

**4. ¿Qué valor generó en la empresa el proceso de Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial?**

Nos ayudó a crecer como equipo, nos ayudó a aumentar la colaboración entre todos, porque muchas veces nos teníamos que poner de acuerdo para apoyar a este nuevo colaborador, y nos ayudó a crecer cada uno de manera individual, a desarrollar la paciencia, a desarrollar la tolerancia, a bajar el ritmo también, porque muchas veces uno en el trabajo anda a 200 por hora, no ha 100 ni 120 como dice la ley, y este chico nos ayudaba justamente a bajar el ritmo y a dedicarle tiempo a él porque él no funcionaba a ese ritmo, y era una cosa intrínseca de él, nos ayudó a darle un nuevo significado al tiempo, a valorar el tiempo, y eso es súper enriquecedor.

**5. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Bueno, rescatando un poco de todo lo que he hablado ahora, lo que transmitiría principalmente que este tema de la inclusión es una responsabilidad para nosotros como sociedad, que debe haber un equilibrio en la sociedad, que no tan solo ciertas personas deben obtener beneficios y un trabajo digno como lo tienen las personas sin situación de discapacidad, sino que también se lo merecen las personas en situación de discapacidad, que ahí tenemos que rescatar lo mejor que somos como seres humanos, los valores que tenemos de manera de darles la mano a estas personas, apoyarlas y así cada uno va a crecer junto al equipo de trabajo que pertenecemos, y como decía anteriormente, si queremos ver los números, un buen trabajo en equipo genera utilidades, genera productividad, y se mueve la economía, tan sólo hay que hacer este pequeño esfuerzo que nos va a ser más grandes como personas, así que ojalá todos lo practicasen.

## **Entrevista 11**

**Almirante Señoret 70 Oficina 42 edificio Capitanía, Valparaíso**

**Fecha: 28/01/2020**

**Hora: 17:00 pm**

**Quienes participaron: Francisco Arancibia y Alejandra Torrejón**

**Francisco Arancibia, Director y Coordinador del Programa de Inclusión IRV,  
Kinesiólogo**

### ***Preguntas Generales***

#### **1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Lo que yo entiendo por inclusión laboral, son todos los procesos en los cuales las empresas incluyen a trabajadores en situación de discapacidad o de cualquier grupo minoritario se podría decir, no solamente las personas en situación de discapacidad la palabra inclusión es bien transversal, son todos los subprocesos que existen para eso.

#### **2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

La discapacidad motriz tiene que ver con todas las condiciones médicas o patológicas ya sea de índole adquirida o congénita que genera una alteración en el aparato locomotor, pueden ser al sistema muscular, óseo o nervioso, eso son las motrices, y las sensoriales son todas las condiciones que generen una alteración en la participación o generen una condición discapacitante de origen sensorial visual o de origen sensorial auditivo en todos sus niveles, una persona

con discapacidad visual puede ser porque no tiene un globo ocular, o porque ve poco o porque no ve.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Lo que yo entiendo de la captura del talento humano, son todos los procesos que se realizan para poder detectar las principales fortalezas de un individuo.

*Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral*

**1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

Yo creo que Economía Social es un concepto que tiene que ver netamente como instituciones como las nuestras particularmente, que son empresas sociales en el fondo que se dedican a brindar servicios a grupos humanos, en este caso a las personas en situación de discapacidad, como nosotros podemos a través de un modelo poder subsistir dentro del mercado, nosotros tenemos un modelo bien claro que tiene que ver con el trabajo de fondos públicos, trabajo con donaciones, y trabajo con servicios que uno le presta a otras empresas que requieren de incorporar a personas con discapacidad, y además, la venta de ayudas técnicas, yo creo que eso es particularmente economía social.

**2. ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad?**

**3. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

Nosotros como instituciones sin fines de lucro, nos dedicamos principalmente a fortalecer, somos una institución para la sociedad civil primero que todo, para integrantes de la sociedad civil que si bien son una minoría, no son una “minoría menor” se podría decir, son personas en situación de discapacidad, son personas que han sido muy excluidas socialmente, entonces nuestra misión y nuestro

aporte es hacer una sociedad que es más inclusiva y poder difundir un poco el concepto de inclusión al mundo del trabajo y al mundo empresarial principalmente, y también a la sociedad civil que es lo más importante.

**4. ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?**

Nosotros básicamente lo que hacemos es abrir las puertas del mercado laboral a personas que por sí solas les cuesta insertarse en el mercado laboral, o sea en el fondo si tú lo ves del punto productivo nosotros engrosamos un poco la mano de obra productiva en el país, si tú lo ves desde el punto de vista social, nosotros le damos la oportunidad a una persona que esta eminentemente excluida de los parámetros sociales a poder generar herramientas para poder desarrollar su vida y al mismo tiempo mejorar su calidad de vida en parámetros económicos.

**5. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Yo creo que en fondo nosotros también funcionamos como una empresa tradicional, en el fondo lo que pasa es que a las personas a las cuales nosotros les brindamos un servicio, que son las personas en situación de discapacidad, nosotros estamos orientados a brindarles el servicio de inclusión laboral o inclusión social se podría decir, al igual que otra empresa le brinda servicios a otras personas, nosotros les brindamos asesorías, les brindamos evaluación, acompañamiento en todo su proceso de adaptación al mundo del trabajo, entonces yo creo que nosotros funcionamos como cualquier empresa en el fondo, nosotros también tenemos rentabilidades, también hacemos capacitaciones, para

el fortalecimiento de habilidades laborales necesitamos un número mínimo para que esa capacitación sea sustentable, no somos una empresa tradicional porque este es un mundo más nuevo, el de las empresas sociales, pero si tú ves en el extranjero hay ONGs muy grandes, el caso de la Fundación 11 en España, es un caso muy común, de hecho ellos tienen empresas para personas con discapacidad, son como filiales de la Fundación 11, lo que pasa es que aquí es muy nuevo.

### *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

**1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Bueno, esta empresa, es una empresa familiar, primero que todo partiendo desde esa base, segundo obviamente esto me pareció bien desde el punto de vista que creía en el proyecto que nosotros estábamos armando, en la misión y en la visión, yo creo que eso es lo más importante dentro de los parámetros institucionales de una empresa, creer en lo que la empresa hace, por eso yo llegué acá, por eso yo entré por un tema de creencia, obviamente lo que yo sabía cuándo yo entré y lo que se ahora es totalmente diferente, porque yo soy un profesional clínico.

**2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Nosotros hacemos; hay sensibilización a empresas, seguimiento de colocaciones laborales, capacitación de habilidades laboral para personas con discapacidad, y paquetizamos todo en un servicio que es el Programa de Inclusión Laboral, dentro de este programa a las empresas nosotros les vendemos

el servicio de sensibilización, de reclutamiento de personas con discapacidad, entrevistas y acompañamiento de entrevistas y seguimiento, nosotros le hacemos todo ese servicio a ellos, y si ellos también necesitan donar franquicia tributaria o a financiar ese concepto, nosotros también les ayudamos a financiar capacitaciones, entonces a los usuarios que tienen dificultades para incorporarse al mundo del trabajo, nosotros los capacitamos para ir trabajando eso.

- 3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**
- 4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Siempre las hay, por lo menos los más clásicos son la deserción, la gente con discapacidad en general es poco constante, entonces eso genera que en el fondo existan como barreras para poder llevar a cabo ciertas iniciativas, lo importante para nosotros siempre es la fidelización de los usuarios, dentro del mismo parámetro otras de las barreras que nosotros también vemos es la poca adaptabilidad que pueden tener las empresas al tema de la inclusión, de repente a ellos les cuesta entender que tienen que hacer ciertas adaptaciones, que tienen que sensibilizar al personal, ellos piensan que es llegar y colocar a una persona en un puesto de trabajo, y no es tan así, lleva todo un proceso de por medio, yo te diría que esas son las principales barreras, como síntesis, por el lado del usuario, es la participación en el proceso, y como consecuencia generar una

deserción, y por el lado de las empresas la poca creencia o el poco compromiso que tienen con la inclusión.

**5. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial? (Que me indique soluciones para las barreras que ellos detectaron en la pregunta 4)**

Yo creo que se puede derribar a través de la sensibilización, hay que capacitar a los grupos humanos, partir por Recursos Humanos, enseñarles el tema de la inclusión, enseñarles que la discapacidad es algo transversal y que no es ajeno a cada uno de los individuos, a que en el fondo las personas en situación de discapacidad conforman casi el 20% de nuestra población, entonces no es para nadie ajeno.

**6. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, completamente, primero que todo hay estudios que hablan de la mejora en el ambiente laboral, el trabajador sin discapacidad se siente identificado en torno a lo que es la inclusión propiamente tal, y también siente que su empresa en el fondo es flexible, es acogedora, genera todo este proceso, como de lavado de imagen muchas veces, los trabajadores piensan que su empresa es muy dura, ven que están incluyendo a personas con discapacidad, entonces algo está cambiando, y también derriba mitos, porque siempre se dice que la gente con discapacidad es más improductiva que tira más licencias, que en el fondo siento que es el principal plus que hay, se flexibiliza el mercado laboral también bastante, nosotros vivimos en un mercado laboral que es bien estructurado, y bien rígido,

a la gente le cuesta ver y entender como son las situaciones de cada uno de sus trabajadores.

**7. ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, porque en el fondo primero que todo hay una tendencia a subestimar las capacidades que tienen los seres humanos, especialmente en el caso de la discapacidad, tú te sorprenderías que existe, en la misma universidad que tu estudias, hay gente con discapacidad, hay gente que son profesores que tienen algún grado de discapacidad, hay gente que tiene magísteres, doctorados que tienen algún grado de discapacidad, entonces yo creo que la inclusión, nos hace entender que el talento humano no es convencional, sino que también puede ser diverso.

***Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile***

- 1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**
- 2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

La ley de inclusión, es una ley de accesos, eso es lo que hace, abre las puertas, abre el acceso al mercado laboral para las personas en situación de discapacidad, eso es lo que busca, una de sus fortalezas es esa, les permite a las personas ingresar, una de sus debilidades, que dentro de su cuerpo legal, no habla sobre las modificaciones, o no fomenta en las empresas, generar instancias para poder recibir mejor a la persona

que se incluye, entonces eso hace muchas veces que las personas en situación de discapacidad tengan rotaciones muy altas, no duran mucho en el puesto.

**3. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral?**

**¿Por qué?**

No, nosotros somos todos profesionales de la rehabilitación, entonces manejamos igual los conceptos, igual hicimos un curso de empleo con apoyo, pero todos manejamos en concepto básico de lo que es la inclusión laboral, tenemos nuestros propios procesos, generamos un manual de calidad para poder incorporar las distintas variables.

**4. ¿Qué valor generó en la empresa el proceso de Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial?**

Dentro del programa de inclusión no tenemos personas con discapacidad propiamente tal, pero si las trabajadoras del área de servicios tienen discapacidad intelectual. Primero que todo valor hacia a ellas que les ayudamos a generar herramientas para ser más independientes, y a nosotros entender que ellas pueden ser realmente funcionales, en la medida que uno tenga la paciencia para explicar correctamente todo lo que uno necesita de ellas, y dejarles claro lo que uno necesita de ellas, y hacer las adecuaciones, una de las chicas tiene problemas de lectoescritura.

**5. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Yo creo que el mensaje de la inclusión, primero bueno hay varias formas, primero está la forma de la difusión, nosotros tenemos un área en la empresa que se encarga de difundir nuestro trabajo a través de una captación de empresas que

puedan necesitar, pero a través de la difusión en redes sociales, a través de la difusión del área empresa que tenemos, y también a través de un buen trabajo de inclusión en las empresas, es muy importante eso, porque cuando un proceso de inclusión falla, es muy difícil recuperar la confianza en el tema de la discapacidad, se genera un prejuicio automático, y hay un estigma que es muy grosero para las personas con discapacidad.

### **Entrevista 12**

**Rosas 2853, Santiago**

**Fecha: 29/01/2020**

**Hora: 11:00 am**

**Quienes participaron: Juan Pablo Rodríguez y Alejandra Torrejón**

**Juan Pablo Rodríguez, Gerente General de Kirón, Kinesiólogo e Ingeniero Comercial**

#### ***Preguntas Generales***

**1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Generar las condiciones necesarias para que cualquier persona pueda trabajar en un ambiente laboral.

**2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

Yo considero que es una condición simplemente, ya sea una condición física o una condición sensorial.

Es una forma de clasificar a las personas de manera diferente, no voy al hecho de que es una persona con discapacidad porque tiene algún tipo de trastorno, o

alguna patología, síndrome o condición, pero para mí es una forma de clasificar a la gente.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

El talento humano es una característica que hace diferente a una persona del resto.

*Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral*

**1. ¿Qué entiende usted por Economía Social? (Empresa B)**

Las empresas b, son empresas que tienen dos objetivos generar un impacto que puede ser tanto social como ambiental, pero también tiene que generar un impacto económico, los cuales no pueden estar separados, tienen un objetivo común, entonces en el caso de nosotros, por ejemplo, nosotros generamos productos que generan un impacto social muy alto, y lo vendemos a precios un poco más accesibles, entonces está el impacto social y tenemos el impacto económico sobre la empresa.

**2. ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad? (Empresa B)**

**3. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

Nosotros queremos cambiarles la vida a las personas con discapacidad (me estoy contradiciendo de una forma), pero si, queremos cambiarle la vida a las personas que tienen discapacidad física, hacerlas más felices.

**4. ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?**

Es que no es que jueguen un papel, es que juegan todos los papeles, ya no debiesen existir empresas que no tengan impacto socio ambiental, ellas son las

que están jugando un papel negativo, hoy en día todos debemos estar preocupados del planeta o de las personas, ese es el concepto, y las empresas sobre todo tienen que estar en esa situación, entonces más que cumplan un papel hoy, ellas cumplen el papel que tienen que cumplir las empresas.

**5. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Principalmente, son los objetivos, las motivaciones, las misiones que tienen cada una de las empresas, las empresas tradicionales son 100% rentabilidad, de ahí vienen los casos extraños de colusión, porque lo único que están buscando es maximizar los beneficios económicos, en cambio nosotros queremos compensar los beneficios económicos, que existan beneficios económicos, pero que también existan beneficios socio ambientales, entonces muchas veces si nos pudiesen dar un valor, seríamos más rentables incluso que las empresas que solamente buscan un beneficio económico.

***Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas***

**1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Nosotros, cuando estábamos estudiando kinesiología, fuimos voluntarios de teletón, dos de los tres socios, y ahí vivimos la discapacidad de una forma diferente, como amigos, ahora tengo un montón de amigos que están en situación de discapacidad, y ahí vimos lo difícil que era enfrentarse a la calle, hacer tus

actividades diarias, entonces por eso nos propusimos a crear la empresa Kirón para poder generar soluciones diferentes para los problemas del día a día.

**2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

El primer producto es la silla Get Up, que es una silla de ruedas que hace que las personas se vuelvan a poner de pie, eso le cambia la vida a la gente, estamos desarrollando un dispositivo que vuelve eléctrico el desplazamiento de una silla de ruedas manual, de forma accesible, es decir la persona que tenga una silla de ruedas manual, le instala este aparato y la puede volver eléctrica, estamos desarrollando un robot de rehabilitación para las personas que no pueden caminar, que es 80% más económico, y el doble de eficiente de lo que existe hoy en día, pero está en stand by por falta de financiamiento, y estamos desarrollando un medicamento contra el dolor crónico, junto con dos centros de investigaciones, también la idea es mejorar la calidad de las personas.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

De todo nos hemos tenido que enfrentar, primero desde prejuicios, ah el producto no es alemán, no es europeo no es estadounidense, entonces tenemos que probarlo, eso es prejuicio completamente, lo hicieron acá en Chile no es tan bueno, son desarrolladores, entonces todo el mundo piensa que puede cambiarte el producto, a todo el mundo le encanta opinar, entonces igual nosotros escuchamos un poco, pero hasta cierto punto, sobre todo en el mundo del

emprendimiento, te opinan desde el producto, hasta el modelo de negocio, entonces enfrentarse a eso ha sido difícil, a nivel económico, todo el mundo nos ha prestado dinero, estamos endeudados, ha sido un riesgo altísimo, nos hemos equivocado en muchos aspectos, pero hemos aprendido desde equivocarnos en el modelo de negocio, nosotros estuvimos enfocados en un B2B y no vendimos nada, entonces decidimos cambiar a B2C y hemos mejorado todo el año.

**4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

La sociedad es la principal barrera, siempre se dice que el sordo ve de una manera diferente, el que no ve escucha de una forma diferente, van exacerbando otras características y se van potenciando, entonces terminan teniendo déficit en algunas cosas pero en otras cosas terminan siendo mucho más pro, pero aquí el gran problema es que la sociedad te limita, la sociedad es la que no le permite a la gente avanzar más, y potenciar aún más sus capacidades, entonces yo creo que ese es el gran problema.

**5. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial? (Que me indique soluciones para las barreras que ellos detectaron en la pregunta 4)**

Lo he intentado desde siempre, de hecho, imagínate que nosotros con la silla get up, una vez nos enseñaron una capacitación en el voluntariado teletón, nosotros nos teníamos que agachar, y conversar con una persona en silla de ruedas agachados, porque ellos no se podían poner de pie, simple y me parece lógico

porque nosotros nos ponemos a nivel, y empezamos a avanzar en este proceso, y tratamos de enseñarle a mucha gente, y finalmente, nadie lo hacía por miedo, por prejuicio, por el que dirán, y eso es complicado para una persona con discapacidad, complicado en el sentido del que no tiene discapacidad, porque si lo miro se va a sentir observado y si no lo miro se va a sentir indiferente, lo miro o no lo miro?, qué hago?, está bien que lo mire o está mal que lo mire?, lo miro poco, entonces cachai es súper complicado, entonces pasaba más o menos lo mismo, entonces nosotros les enseñamos a la gente que se agachara y no lo hacían, entonces en vez de modificar tanto la sociedad, que sería ideal este cambio, teníamos que modificar a las personas para que ellos se pudiesen incluir en la sociedad, entonces es difícil hacer ese cambio, pero bueno estamos tratando de hacer que la gente sea más consciente, que sería la única forma.

**6. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí obvio, lo que pasa es que yo creo que las oportunidades no es que las empresas sean más eficientes, no es que vayan a mejorar su performance económica, estar con una persona con discapacidad cambia muchas cosas, primero los trabajadores faltan poco, son súper responsables, valoran mucho el trabajo, se la juegan más que otras personas, piensa que una persona con discapacidad que logre llegar a un trabajo es una persona totalmente resiliente, porque ha podido soportar muchas cosas alrededor de su vida, la discriminación etc. y que esté enfrentando la vida es súper bueno, entonces ya es una persona diferente, generan cambios radicales en el ambiente laboral, generan empatía, además se van conociendo realidades distintas, cuando estas con una persona en silla de ruedas y

ves a otra en silla de ruedas te da lo mismo porque sabes que es una persona más, y ahí con esto de la inclusión laboral, si se está logrando el objetivo de generar cambios sociales, porque el cambio no es solamente en la vida de la persona que tiene discapacidad, sino que también hay un cambio en todo el entorno de esta persona, que aprendan a ver la discapacidad como algo que es normal, es como ser rubio, ser moreno, caminar, andar en silla, y al mismo tiempo genera una empatía gigante, porque no hay que mirarlos como que pueden hacer menos cosas, porque pueden hacer muchas cosas de forma más difícil, no le vas a pedir a una persona en silla de ruedas que suba una escalera, pero si son capaces de darse una vuelta entera para llegar a donde tienen que llegar, y son súper resilientes, responsables y tienen otras características, que son súper valiosas para las empresas.

**7. ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Se generan ventajas competitivas, mira no sé, tampoco quiero sobre valorar esto que la inclusión laboral va a cambiar a la empresa, si va a mejorar muchas cosas, pero no se mejorará como te dije la performance de la empresa, yo creo que es una consecuencia indirecta el que pueda mejorar la performance de la empresa, porque si tienes gente más contenta, la personas van a valorar más su propio trabajo, aquí existe una cosa que es “mal de muchos consuelo de tontos”, yo me voy a quedar con la idea de que esto es malo entonces me consuela, oh pobrecito el mira en la situación que está yo tengo una vida tan buena, me entiendes, pero eso pasa, entonces las personas que están entorno a personas con

discapacidad se quejan menos, si a él le ha pasado todo esto, a mí no me ha pasado tanto, me entiendes, entonces genera cambios dentro del ambiente laboral.

### *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

**1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

El único rol que juega es obligar a las empresas a algo que debiesen hacer porque les nace, bueno salió esta ley y ahora hay muchas empresas de inclusión laboral, lo volvieron un negocio, y está bien si al final, porque las empresas cuando partieron con todo esto tenían mucho miedo, entonces no sabían cómo abordarlo, pero vi tantos casos de mala utilización de esta ley, entonces ¿eso es inclusión? ¿Esa es una ley de inclusión laboral? Es una ley que te obliga a contratar personas diferentes, eso no es inclusión, entonces no hay un fomento de cómo tienen que cumplir esto, sino que sólo tienen que contratar a alguien que tenga alguna situación de discapacidad, entonces son pocas las empresas que han tomado conciencia de que pueden contratar talentos, de que realmente la oportunidad es tanto para la empresa como para la persona, entonces es ahí donde está el problema, por eso lo único que hace esta ley es obligar a las empresas a contratar a alguien.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

El mayor desafío de esta ley, es ser una ley de inclusión, no es ser una obligación para las empresas, ese yo creo que es el principal desafío, pero la ley no lo dice, entonces más allá del desafío de la ley, es cambiar la ley, mejorar la

ley, la iniciativa ya está bien, en que no lo hagan y que lo hagan, preferirle que lo hagan, pero yo no diría que es una ley de inclusión, es una obligación de contratar personas con discapacidad, así debería llamarse la ley, ese es el cambio, que realmente se transforme en una ley de inclusión, donde tu después le puedas preguntar al trabajador, tú te sientes incluido en la empresa, y responde si me siento incluido, perfecto la ley se cumple,

**3. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral?  
¿Por qué?**

Sí, requerimos mucha asesoría, en todo sentido desde ingenieros, diseñadores, nosotros en ese momento éramos tres kinesiólogos, la parte clínica la teníamos cubierta, pero también nos asesoraron muchas personas que usaban silla de ruedas, teníamos principalmente que satisfacer tres cosas, por un lado el desarrollo, y el desarrollo tenía que satisfacer tres cosas, al usuario, a la familia del usuario, y a los clínicos que rodeaban al usuario, entonces al final el producto se modificó 8 o 9 veces, para poder satisfacerlos a todos, que la silla era muy pesada, muy grande, muy chica etc., y todo eso con la asesoría se lo teníamos que pasar a diseño desarrollo ingenieros, y a nivel de modelo de negocio también recibimos, mentorías, todo el proceso corfo nosotros lo vivimos completo, corfo nos apoyó mucho.

**4. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

La única forma que siento es tomar conciencia, pero no hay voluntad de tomar conciencia y no hay voluntad de hacerse cargo, por eso tuvo que salir la ley,

porque los obliga, entonces la verdad no creo que las empresas de hoy estén preparadas para eso, yo creo que las empresas que están naciendo están preparadas para eso, entonces yo creo que el cambio no es a las grandes empresas, es a las empresas que están creándose en este momento, entonces sí quiero impactar de alguna forma, ¿Cómo haría el cambio? Con las nuevas empresas que vengan de esta forma.

### **Entrevista 13**

**Rosas 2853, Santiago**

**Fecha: 04/02/2020**

**Hora: 09:00 am**

**Quienes participaron: Francisco Espinoza y Alejandra Torrejón**

**Francisco Espinoza, Gerente de Proyectos y Operaciones Internacionales de Kirón,  
Kinesiólogo**

#### ***Preguntas Generales***

**1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Las políticas y adaptaciones en el área de trabajo para las personas con discapacidad mental y/o física para que puedan ejercer un rol de trabajo remunerado.

**2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

La discapacidad sensorial es la alteración de los parámetros normales, de qué manera se percibe el entorno, y en el caso de la motora, es la deficiencia en la

ejecución del movimiento bajo parámetros normales que tiene una persona en el desenvolvimiento diario.

**3. ¿Qué entiende usted por captura del talento humano?**

Entiendo por talento humano como las habilidades propias e innatas que posee una persona.

*Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral*

**1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

**2. ¿Por qué esta empresa tiene el sello de estar acorde con la Economía Social?**

Una Economía Social, lo que entiendo, es que es una economía basada en el bienestar de las personas donde las personas son participes de ella, sin discriminación alguna y tratando de impulsar esta economía mediante la responsabilidad de las empresas.

Una empresa B, es una empresa que, dentro de su estructura, su filosofía, busca el impacto positivo tanto social, medioambiental, o de políticas de trabajo que sean beneficiosas para las personas y el entorno, no solamente para las empresas.

**3. ¿Qué rol tiene la Economía Social en la Sociedad?**

La Economía Social gana adeptos en el día a día, debido a este quiebre histórico de cómo se constituye la sociedad, donde se toma conciencia respecto al impacto medioambiental que generamos como seres humanos, al trato que se produce entre los estamentos privados y públicos, y entre la jerarquía propia de la organización como son las empresas, y también

respecto a cómo nosotros a través de nuestro quehacer, nuestros productos, podamos provocar cambios y mejorar el desenvolvimiento de las personas.

**4. ¿Qué papel cree usted que juegan las empresas que están acorde con la Economía Social en la Inclusión Laboral?**

Mira, en este momento es muy relevante, en especial las empresas que tengan políticas de trabajo y de impacto social, debido a que se formula como la posibilidad de abrir puertas para las personas con discapacidad, donde todo el tema de la inclusión, ya sea de discapacidad o también de identidad de género, y otros que van saliendo a la luz, se va haciendo más conocida, a pesar que ya lleva muchos años en el entorno.

**5. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Normalmente tiene que ver con lo que se conoce como la búsqueda de las utilidades, en el caso de las empresas tradicionales mide la utilidad en cada periodo, ya sea en monto pecuniario o no pecuniario que marcan en un momento determinado y lo comparan con otro momento determinado, ya sea comparable en territorio, número de trabajadores, ya sea cantidad de dinero acumulado, principalmente en base a este conocimiento económico, en cambio en las empresas B, lo que se busca principalmente es cuanto impacto yo genero, y como yo puedo generar más impacto al pasar el tiempo.

## *Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

- 1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Debido a que vimos en el entorno y en el mercado de ayudas técnicas para las personas con discapacidad, vimos que ayudas técnicas que tengan sobre lo básico, era inalcanzable para las personas con discapacidad, debido a su situación económica, social, familiar, pero es posterior a la fundación de Kirón nosotros 4 años después nos convertimos en una empresa social, sin embargo, siempre fuimos empresa B por naturaleza al momento de ser fundado

- 2. ¿Me puede nombrar algunas prácticas que realiza esta empresa para llevar a cabo la Inclusión Laboral?**

Nosotros vendemos la silla get up, una silla de ruedas que pone de pie a las personas, también vendemos la silla actívale, que esa silla es activa para uso diario, para hacer las cosas de manera independiente, tenemos lets go que sale ahora al mercado, es una motorización adaptable a cualquier silla de ruedas, para que las personas puedan transformar sus sillas de ruedas en eléctricas, y estamos por la parte clínica, con akiles, que es una ortesis rehabilitadora de la marcha, para que las personas puedan reproducir su cinética de movimiento, su ejecución de caminar, con esta máquina se busca la rehabilitación.

**3. ¿Usted ha presenciado alguna dificultad en la aplicación de la Inclusión Laboral dentro de su institución? (refiriéndose a la implementación extra de tecnología, rampas, etc., esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan desenvolverse de manera correcta en el medio)**

Las principales dificultades, han sido varias, la primera es el desconocimiento respecto a los procesos en los cuales debe pasar una empresa para poder consolidarse como tal, los tres fundadores de Kirón somos kinesiólogos, y en nuestra formación no hay cabida a lo que es emprender, conocimientos de como son los fondos Corfo, como se postula, cuales son las formas de financiamiento del proyecto, la innovación en cuanto a la ejecución propia, y luego ya después de estar incubados por 3ie, tuvimos el problema financiero, como logramos obtener el dinero de base para poder solventar los proyectos y como desarrollarlos, porque en Chile la banca y todos los agentes que son financistas de riesgo, son muy aprensivos respecto al dinero, luego ya son razones operativas, fabricar es muy caro en Chile, salvo que tengas tu propio taller, que es lo que tenemos ahora, luego de años Kirón tuvo su taller propio para poder desarrollar sus productos.

**4. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Uno, es el prejuicio, y es debido a que todavía malamente tenemos la imagen de que una persona con discapacidad es una persona desvalida, poco ayuda las campañas Teletón, un tipo de campaña gubernamental respecto a la discapacidad, y la segunda, es la formativa, las personas con discapacidad tienen un concepto a

instituciones educacionales tanto de enseñanza media o superior que llegan con poca formación al trabajo, entonces, por lo general se quedan en áreas que no tengan repercusión en las empresas, tanto en pequeñas, como la nuestra, y la tercera barrera de la inclusión laboral, son las adaptaciones que tienen que hacer las empresas para habilitar los espacios, es una barrera cuando el empleador no quiere hacer las adaptaciones, esto no solo en empresas, también bancos, en situaciones del estado, por ejemplo en la estación ecuador, donde está la teletón haya un ascensor, hay que ver qué pasa con las políticas de estado en ese caso.

**5. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial? (Que me indique soluciones para las barreras que ellos detectaron en la pregunta 4)**

Lo que tienen que hacer las empresas es impulsar, demostrar que se puede hacer inclusión, y exigir mediante estas empresas que provocan la inclusión laboral no forzada, con la ley de inclusión laboral del 1%, que las políticas de estado si respondan a lo que significa el bienestar de las personas con discapacidad, eso es lo que se puede hacer como empresa.

Ahora como persona natural, tenemos que establecer las políticas de gobierno, que se presente una reforma de la ley para que la inclusión laboral no sea una carga para las personas, sino que sea una posibilidad.

**6. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Así es, si genera oportunidades, principalmente la integración humana, las personas que están exentas de discapacidades graves física y/o mental, generan

lazos humanos que son más importantes, porque ven de otra forma, otro punto de vista, otra forma de pensamiento, y también entrar en cuenta o entrar en razón que las personas con discapacidad si pueden trabajar, que tienen habilidades propias, no es tanto al rendimiento que puede tener la persona con discapacidad, ni que tal vez vaya con otros conocimientos, sino que es la relación humana que se da dentro de las empresas que tienen personas con discapacidad.

**7. ¿Cree usted que aplicando la Inclusión Laboral se generan ventajas competitivas en las empresas basadas en el talento humano? ¿Por qué? Me puede dar un ejemplo**

Sí, mientras más diverso sea el equipo de trabajo, mayores posibilidades tiene de que las áreas estén cubiertas y de que tengan la posibilidad de amoldarse a las distintas situaciones que se dan en las empresas, ya sea desde el punto de vista del desarrollo, respuesta de clientes, generar recursos de contenido, etc., antes la persona con discapacidad estaba oculta, y las personas no tenían mayores conocimientos respecto a las personas con discapacidad salvo las campañas teletón, todas esas personas igual que las personas con discapacidad grave, tienen historia, tienen conocimiento, tienen experiencias que alimentan a los equipos de trabajo, por ende tener personas con discapacidad si te habilita para poder desarrollar de mejor manera tu trabajo, desenvolverse y hacer proyectos, propuestas de desarrollo que sean acorde a todas las personas, hay que abrirse a que hay todo tipo de personas que requieren de tu producto o tu servicio.

## *Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

### **1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Tiene un rol de apertura, ya que obliga a las empresas a contratar personas con discapacidad, y esto no significa que la persona cuando entre al trabajo va a romper la barrera pre existente, prejuicio, respecto al que hacer, el comportamiento de una persona con discapacidad, luego de aquello, las empresas se van a abrir a contratar más allá de este 1%, esta ley fue polémica y muy debatida en el parlamento porque habían empresas de más de 1000 trabajadores que se negaban a hacer esta contratación, pero lamentablemente estamos en una cultura donde los cambios no se producen por voluntad propia, sino que por leyes, jerarquías, estructuras gubernamentales presentes, pero al pasar el tiempo el 1% va a crecer, y las empresas van a entrar en una conducta propia respecto a los lugares de trabajo, de forma pro activa, no reactiva ante una ley.

### **2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

El principal desafío es evitar la trampa, evitar que las empresas se salten la ley, y obviamente que paguen la multa, evitar que en vez de contratar personas con discapacidad las empresas donen dinero a fundaciones, la ley lo que tiene que hacer es tener una adaptación en el tiempo, y evitar la trampa.

**3. ¿Esta empresa requirió una asesoría para llevar a cabo la Inclusión laboral?**

**¿Por qué?**

Sí, necesitamos asesorías en nuestros procesos, tanto así, que fuimos incubados durante tres proyectos corfo, asesoría administrativa y financiera que tuvimos con 3ie, porque no solamente llevamos juntas de proyecto, sino que asesorías propias de la empresa.

**4. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

La mejor manera de transmitir el conocimiento es a través del buen trabajo, es decir, de que nosotros hagamos bien las cosas, que nuestros productos sean de calidad, de que nuestra atención al público sea buena, de que no le fallemos al proveedor, y de que se sigamos en el mismo rumbo de generar un impacto y no generar utilidades.

Lo que digo, es que para que las empresas ingresen al mundo de las empresas B y se certifiquen y cambien sus políticas de trabajo, lo único que hay que hacer es seguir trabajando de la mejor manera como empresa B, buscando el impacto no tanto en la utilidad, porque sino este movimiento se pierde.

## **Entrevista 14**

**Viña del Mar, Región de Valparaíso**

**Fecha: 20/02/2020**

**Hora: 17:00 pm**

**Quienes participaron: Sujei Vidal y Alejandra Torrejón**

**Sujei Vidal, Líder de Negocios de Natura**

### ***Preguntas Generales***

**1. ¿Qué entiende usted por Inclusión Laboral?**

Que la empresa permite trabajar a las personas que tienen algún tipo de discapacidad, ya sea intelectual o física.

**2. ¿Me puede explicar qué es la discapacidad motriz y/o sensorial?**

Motriz, que tiene alguna limitación del movimiento, ya sea movilizándose caminando, el uso de las extremidades.

### ***Preguntas respecto a la Economía Social y la Inclusión laboral***

**1. ¿Qué entiende usted por Economía Social?**

El crecimiento de las personas cuando se dedican a trabajar.

**2. ¿Qué rol tiene Natura en la Sociedad?**

El rol de Natura principalmente es el cuidado del medio ambiente, también tenemos el tema de la inclusión, ya que Natura trabaja con comunidades indígenas en la selva amazónica, y ahí se trabaja directamente con ellos, tienen un buen sueldo, entonces para Natura esto es muy importante, que estas

comunidades crezcan y se fortalezcan. Además, Natura tiene todos sus productos con código braille, entonces ahí tenemos otro punto de inclusión, es algo que a mí en particular me llamó la atención y que no encuentras en otras empresas.

**3. ¿Cuáles son las diferencias que considera usted que existen entre las Empresas acordes con la Economía Social y las tradicionales respecto a la Inclusión Laboral? ¿Por qué?**

Principalmente esa, porque las otras empresas más que nada por lo que yo puedo ver así a grandes rasgos se preocupan de producir y ganar dinero, en cambio acá va mucho el tema del relacionamiento, el conocer a la gente, tener más llegada, y eso hace también que el negocio de la consultora vaya creciendo, lo que no pasa en otras empresas, si bien aquí también hay que producir ese plus hace la diferencia.

*Preguntas respecto a la Inclusión Laboral en las empresas*

**1. ¿Me puede describir cómo inició el proceso de Inclusión Laboral en esta empresa? Y ¿Cuál fue su motivación para llevarla a cabo?**

Bueno, para empezar el tiempo en que yo puedo dedicarle a mi trabajo, ya que yo tengo hijos, entonces yo dejé de trabajar afuera para poder dedicarme más a ellos, y después para trabajar como Líder de Negocios porque primero fui consultora, el hecho de tener más contacto con la gente, que eso no se da en los otros trabajos, como trabajar en una tienda, en cambio en Natura siempre estás hablando con los clientes, te interiorizas más en la persona.

**2. ¿Cuáles son las principales barreras que considera usted que existen en la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial dentro de las empresas?**

Yo creo que hay algunas empresas que piensan que no tienen la capacidad, en el caso de una discapacidad mental, para poder discernir en la toma de decisiones, si lo va a hacer bien o mal. Cuando hay una discapacidad física el hecho de que no pueda movilizarse tan fácilmente, sin embargo yo hace unos días atrás estuve en un supermercado y había un chico que si tú lo mirabas no tenía posibilidad para ser un reponedor y lo hacía mejor que cualquier reponedor que no tenía ningún tipo de discapacidad, entonces yo creo que esas son las limitaciones que les ponen, pero las personas pueden hacer más de lo que a veces piensan, es un prejuicio, yo creo que hay que darles la oportunidad antes de opinar al respecto.

**3. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas, en general, para contribuir a derribar las barreras que limitan la Inclusión Laboral de personas con alguna discapacidad motriz y/o sensorial?**

Darles un espacio, alomejor no algo tan sofisticado, probar a las personas y darles la posibilidad, hay otro supermercado que tiene personas Down trabajando, entonces si están, es porque lo hacen bien, yo creo que es simplemente darles el espacio y ver si son capaces.

**4. ¿Considera usted que la Inclusión Laboral genera oportunidades para las empresas? ¿Por qué?**

Sí, totalmente mejora el ambiente laboral, y como te decía anteriormente ellos son capaces de hacer cosas que nosotros no hacemos, pensando que son cosas

complicadas, pero es bueno relacionarse con ellos, uno aprende mucho de estos trabajadores, uno se lleva hartas sorpresas.

*Preguntas respecto a la Ley de Inclusión Laboral aplicada en Chile*

**1. ¿Qué rol cree usted que juega la Ley de Inclusión Laboral 21.015 en la construcción de un mercado laboral inclusivo?**

Se ha notado un cambio, porque uno ve ahora mucha gente con discapacidad trabajando, antiguamente ni siquiera se veían en el colegio, era súper difícil y ahora a dónde vas encuentras personas con algún tipo de discapacidad, entonces con la ley se nota una gran diferencia.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los principales desafíos para las empresas, en general, sobre la implementación de la Ley 21.015?**

Yo creo que tiene desafíos por cumplir, principalmente es aumentar el número, si ahora es 1 de 100, eso debe ir creciendo, porque es mucha la gente que tiene algún tipo de discapacidad y necesita trabajar, entonces yo creo que eso tiene que crecer.

**3. ¿Cómo se puede transmitir el conocimiento de este tipo de empresas respecto de la Inclusión Laboral hacia otras que son más tradicionales?**

Principalmente, yo encuentro que el boca a boca, no hay otra mejor forma, porque el transmitirlo de una persona a otra y que se encante con el sistema, va a tratar de implementarlo en su área, incluso creo que es mejor que la televisión y es como trabaja Natura.

## **Entrevista 15**

**Edificio R: Relaciones Estudiantiles Universidad Técnica Federico Santa María**

**Fecha: 11/11/2019**

**Quienes participaron: Marcela Liberona y Alejandra Torrejón**

**Marcela Liberona, Dirección de Relaciones Estudiantiles, Programa Inclusión USM**

### **1. ¿Qué es para usted la Inclusión Laboral?**

La inclusión laboral para mi es la transición lógica que hay entre la educación superior la educación formal y la incorporación de esta persona a una fuente de ingreso propio, una empresa o un lugar específico. Y en esa transición pienso que las universidades tienen un gran trabajo para preparar tanto al estudiante para enfrentarse a la vida laboral y a las empresas también analizando el puesto laboral y el perfil de la persona que va a ser ingresado en esa empresa.

### **2. ¿Cuál es la situación actual en Chile de la Inclusión Laboral en las empresas? (Refiriéndonos a empresas tradicionales y empresas que están acorde con la economía social)**

### **3. ¿Usted conoce los lineamientos sobre lo que se ha realizado en la actualidad respecto al proceso de la Inclusión Laboral de personas con algún tipo de discapacidad motriz y/o sensorial en Chile, por parte de las empresas? ¿Cuáles?**

Bueno en estos momentos la ley de inclusión laboral está vigente, por tanto, hay muchas empresas que están buscando personas para poder cumplir con lo que la ley les exige, cierta cantidad de personas trabajando versus las personas que ingresan,

1% de cada 100 trabajadores, debe tener algún tipo de discapacidad acreditada por su RND (Registro Nacional de Discapacidad), la gran cantidad de empresas que requieren cumplir con esta ley se ven obstaculizadas porque no hay muchos estudiantes egresados y titulados que tienen algún tipo de discapacidad, esto tiene que ver porque obviamente la ley de inclusión en general para personas con discapacidad tiene muy poco tiempo, la vigencia del año 2010 y la ley de inclusión laboral del año 2018, por lo tanto llevamos poco tiempo con la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, pero no mediante aquello, yo creo que las empresas todavía están en la lógica de cumplir, sin conciencia de que necesitamos personas con diversidad dentro de las empresas.

Con respecto a la universidad creo que los estudiantes nuestros futuros ingenieros, arquitectos, constructores, diseñadores tampoco tienen las herramientas para gestionar para la discapacidad o diversidad, porque van a contratar personas con diversidad van a diseñar acciones dentro de las empresas para la diversidad, yo creo que todavía es una herramienta que no han adquirido completamente, todavía creo que diseñan, realizan o planifican acciones para personas sin discapacidad o sin ningún tipo de condición, yo creo que hay que cambiar esa cultura, tener una mirada más diversa, yo creo que estamos en camino.

**4. ¿Me puede nombrar empresas que la estén aplicando? ¿Ha trabajado en alguna? Si es así ¿Me puede contar su experiencia?**

Si, bueno conozco a chilquinta energía, de hecho, hay un alumno de acá que está contratado por la ley de inclusión laboral en esa empresa postulo, y ellos tienen bien protocolizado todo lo que tiene que ver con los perfiles de las personas cuando

postulan y entran por la ley de inclusión laboral, un psicólogo encargado de la implementación y también de la evaluación del puesto de trabajo, hay todo un proceso y protocolo que cumplir, también ellos están vinculados con nosotros para hacer el nexo, tenemos personas egresadas tituladas y personas que quieren hacer tesis con ellos, en alguna área de la empresa, con esta empresa tengo una buena experiencia

Hay otras empresas, como por ejemplo las de los portuarios, se llama TPS, ellos se han comunicado con nosotros, y también tiene un programa de inclusión propio dentro de la empresa, no solo ven personas con discapacidad, sino que también las que tienen algún tipo de condición, o personas que han desarrollado discapacidad a través del tiempo por accidente laboral o por edad, conozco estas dos empresas que están en buen camino.

- 5. En términos generales, ¿Cuál sería una amenaza o una barrera a la hora de incorporar la Inclusión Laboral en las empresas?**
- 6. ¿Me puede describir las brechas y oportunidades existentes en el proceso de Inclusión Laboral en las empresas?**

Yo creo que una amenaza o barrera es el desconocimiento de las capacidades que tienen las personas con discapacidad, y eso tiene que ver con el prejuicio, en general cuando las personas piensan en las personas con discapacidad inmediatamente se les viene a la mente personas con discapacidad cognitiva, y no todas tienen discapacidad cognitiva, algunas si y otras no, no están relacionadas, entonces una persona con discapacidad sensorial puede que no tenga discapacidad cognitiva, y al revés, por tanto el análisis del puesto laboral es muy importante, el que la empresa tenga sus propios procesos para que la persona pueda postular a la oferta,

y no sea la discapacidad que lo limite sino que las barreras de la propia empresa, a veces las empresas miran la discapacidad como un gasto, chuta voy a tener que adaptar esta oficina, voy a tener que poner rampas, y la rampla es un buen ejemplo de un diseño universal lo puede ocupar cualquier persona no solo las personas con discapacidad, entonces quizá el vincular la ley de inclusión laboral con la ley con el decreto 50 del diseño universal responde a dos cosas que responden a personas que necesitan pero también para la comunidad en total, una rampla sirve para personas con discapacidad, para la tercera edad, para personas con guaga, entonces creo que las empresas deberían repensar la mirada de la diversidad como una oportunidad y no como un gasto.

## **7. ¿Cómo la Inclusión Laboral puede mejorar en un futuro cercano?**

Yo creo que la inclusión laboral de todas maneras mejora la percepción de las personas frente a la diversidad. El tener un compañero con discapacidad dentro de tu círculo laboral implica una sensibilización de la temática, y por ende minimiza las barreras de prejuicio de mirar la discapacidad como un déficit en vez de una oportunidad, hay informes de la sofosa y otros que han medido el clima laboral con personas con discapacidad, y en general mejora muchísimo. Mejoraría la percepción de la discapacidad.

Entonces la inclusión de personas con discapacidad sería un proceso desde la niñez a la adultez...

Claro y de hecho en los colegios, de pre kinder a 4to medio, existe la ley de inclusión escolar, donde las escuelas ya no integran, sino que incluyen a estudiantes

con algún tipo de condición, y los estudiantes se acostumbran, se re educan en la discapacidad, y ya para ellos es normal tener compañeros diferentes, en el sentido que alomejor necesita una rampla en vez de una escalera, pero lo ven parte de su rutina, no lo ven como algo diferente, entonces yo creo desde la pre básica los alumnos se incluyen, yo creo que la educación superior está atrasada en esta materia, y el mundo laboral peor todavía, me atrevería a decir que la re educación es la gran signo de la inclusión.

- 8. ¿Quería saber si usted conoce los ODS, los objetivos de desarrollo sostenible?  
¿Usted considera que estos objetivos tienen relación con la Inclusión Laboral?  
Y si ¿Pueden aportar a mejorar ésta en el futuro? (Desigualdad, Crecimiento Económico y Trabajo Decente)**

Si, si los conozco, de hecho, tengo la imagen, yo creo que hay varias que inciden específicamente, como por ejemplo todo lo que tienen que ver con los derechos humanos por ejemplo, el derecho al trabajo es un derecho fundamental, el derecho a ser incluido, el derecho a ser participe la participación ciudadana, hay un montón de objetivos sostenibles que deben considerados dentro de la inclusión laboral como un derecho fundamental así que obviamente están interrelacionados, y totalmente atingente a la necesidades hoy de las empresas que miren estos objetivos no como algo lejano no ha nivel de país, sino que además bajarlo a nivel institucional de cada una de las empresas, el cuidado del medio ambiente, la educación de calidad y un montón de otros objetivos que están descritos, si uno pudiera bajarlo a nivel empresarial, son los que cada empresa deberían tener, deberían declararlos, operacionalizarlo y cumplir.

**9. ¿Cree usted que las empresas acordes con la Economía Social aportan para el mejoramiento de la Inclusión Laboral en empresas tradicionales? ¿En qué sentido? Y ¿Por qué?**

Yo creo que sí, yo creo que las empresas con una responsabilidad social en este momento no se visibilizan tanto, creo que no hay información clara y precisa de cómo abordan el tema de la inclusión, se visibilizan solo las buenas practicas, como que el resultado es éste, pero el proceso de cómo lo hicieron o cómo lo incorporaron no está visibilizado y eso quizá le demostraría a otras empresas cómo hacerlo, porque hay empresas que de verdad no saben cómo comenzar, sino que generalmente solo se muestra el resultado final, resultado de cómo mejorar el clima laboral, a través de los objetivos sociales pero cómo lo hiciste, cómo fue el proceso, cómo comenzaste, creo que ese intercambio no se ha producido entre las empresas, se juntan conversan pero solo muestran el producto.

*“Bueno, le explico un poco como va a ser mi metodología, quiero hacer 25 entrevistas 5 entrevistas a cada empresa, ya sea al gerente general, al jefe de recursos humanos, a un jefe de área y a una persona con algún tipo de discapacidad y otro que no la tenga. Entonces quería saber ¿qué opina sobre eso si lo encuentra correcto o no? Y ¿cómo puedo enfrentarme a las personas con algún tipo de discapacidad?”*

Para elegir esta empresa, ¿estas se declaran inclusivas?

*“Claro, deberían declararse inclusivas y acorde con la economía social”*

Si ya se declararon inclusivas, deberían estar re educados, todos deberían conocer respecto a la inclusión laboral, buen hallazgo seria ver si realmente lo saben dentro de su jerarquía

Lo que hay que tener mucho cuidado es cada vez que uno entrevista a una persona con el tema de la discapacidad, yo creo que hay que partir explicando el contexto de la discapacidad, esto de que la discapacidad no es un obstáculo, sino que son las barreras que ponen en el entorno para que las personas se sientan en situación de discapacidad, me refiero que muchas veces cuando tomamos el tema de la discapacidad, lo tomamos considerando que las persona tiene un déficit, entonces quizá aclarando que la discapacidad existe pero que este o no en situación de discapacidad depende del entorno, depende de todos nosotros. Por ejemplo, si una persona va a trabajar todos los días y se accidenta y llega un día en silla de ruedas, tiene una discapacidad transitoria, esa persona no puede salir de su casa porque su auto no está adaptado para la silla de ruedas, pero si llega la oficina ésta no está adaptada para la silla de ruedas, su escritorio no está adaptado, su computador no está adaptado, finalmente la persona quiere trabajar y quiere cumplir, pero es el entorno quien no se lo permite , entonces quizá siempre hacer la diferencia que una persona puede tener una discapacidad transitoria o permanente pero el que participe activamente de su trabajo activamente todos los días es que el entorno esté adaptado para su condición.

Y además creo que es importante considerar que las personas con discapacidad a veces no se consideran con discapacidad, quizá yo partiría utilizando

el termino de diversidad, porque dentro de la diversidad hay personas con diversidad funcional.

Y alomejor partiendo usted considera que su diversidad le impide esto o aquello y quizá responda:

Si soy una persona con una discapacidad física, tengo problemas de movilidad, pero soy totalmente capaz de desarrollar mi trabajo.

Yo creo que más bien trabajar la discapacidad desde la diversidad, funcional o de movimiento, y alomejor ahí la persona diga tengo una discapacidad física pero una alta funcionalidad.

Puede que sea un informático que no necesite moverse tanto. Recurrir al documento de senadis el estudio de discapacidad que habla de la medición de la funcionalidad, yo creo que eso a las personas les interesa mucho que se les considere dentro del mundo laboral.

Yo tengo baja estatura, si mi trabajo es sacar cosas del estante, voy a tener baja funcionalidad, ya que necesito una escalera, que va a ser una ayuda técnica.

Y lo otro el vocabulario, tener mucho cuidado con el vocabulario que se ocupa, existen instrumentos en la página del senadis y otro tipo de páginas, para ocupar bien las palabras, para referirse bien a las personas, y tener cuidado no solo con las personas con discapacidad, sino que, con todas las personas, referirnos a ellas de manera adecuada.

## **Entrevista 16**

**Universidad Santo Tomás, 1 Norte**

**Fecha: 19/11/2019**

**Quienes participaron: María Teresa Hidalgo y Alejandra Torrejón**

**María Teresa Hidalgo, Presidenta RESI (Red de Educación Superior Inclusiva)**

**1. Bueno, en primera instancia, ¿Me puede contar su experiencia en la Inclusión Laboral?**

Mira, yo estoy trabajando desde que estoy en el sistema educativo en temas de inclusión, principalmente con personas sordas, por la dificultad y la resistencia que existe a visualizarlos como personas capaces, eso me ha llevado a estar 35 años ya en el ámbito de la educación y específicamente con sordos entonces es fácil pasar de un ámbito a otro cuando empezaron a instalarse opciones para mejorar las condiciones de ellos en educación superior, empecé a apoyarlos desde adentro de esta universidad, bueno y así es como me he ido vinculando con otras áreas como el área empresarial y también con áreas sociales, que son hoy en día articuladores de lo que es la ubicación laboral de personas con discapacidad. Actualmente yo coordino a nivel nacional la Red de Educación Superior Inclusiva y a través de esta red hemos ido estableciendo convenios de colaboración con empresas que vienen ubicando laboralmente a personas en situación de discapacidad desde antes de la aparición de la ley, entonces inevitablemente con la educación la meta que uno tiene ideal es la autonomía e independencia de la persona en situación de discapacidad, si se hace a través de estudios de educación superior mejor aún porque tienen mejores sabemos

pero también existe una gran población que egresa de educación básica y media con dificultades y acceden a oficios, así que estoy vinculada por mi quehacer profesional en esta área, personalmente creo que si es posible que una persona que cuenta con las herramientas y las condiciones necesarias para un puesto de trabajo puede desarrollarlo perfectamente, creo que estamos fallando en la orientación vocacional con la que los estudiantes en situación de discapacidad egresan de la enseñanza media entonces están optando a carreras que no son las que ellos necesitan, y por otra parte sabemos que la sociedad ha tenido y está teniendo una gran resistencia a ofrecer espacios para que ellos se desarrollen, la ley no nos ha ayudado mucho porque es un porcentaje mínimo que permite que las empresas ocupen en contrataciones para ellos, pero sabemos que la realidad es otra, que no siempre los contratan pensando en sus capacidades por lo tanto muchas veces sólo lo están haciendo por cumplir una normativa, quisiéramos que con el tiempo esto cambie, pero que también se mejora la formación profesional que se está dando, porque sabes que una persona que ingresa a una carrera profesional y cumple con cierto perfil profesional, debería tener las mismas opciones que cualquier otro, yo creo en eso.

## **2. ¿Qué es para usted la Inclusión Laboral?**

Es la forma como se concreta la realización personal o profesional de una persona que se ha preparado para el desempeño de un puesto de trabajo determinado, es la forma de culminar un proceso formativo, pero además que ese proceso debe culminar para que sea inclusivo con todas las medidas de accesibilidad que le corresponde a esa persona por derecho, ni más ni menos, sino que se inclusivo el puesto de trabajo.

- 3. Bueno, usted me hablo de la situación actual de Chile con la ley 21.015 entonces ¿Usted sabe de otros lineamientos que ya se han ido implementando en las empresas o universidades?**

Bueno, nosotros hemos estado intencionando un movimiento bien potente desde la educación superior para la contratación de estudiantes, yo he sentido que estos últimos años se han abierto opciones de prácticas profesionales para instituciones de educación superior, y son una muy buena oportunidad para que las empresas en esta instancia de práctica conozcan a personas en situación de discapacidad y las proyecten en puestos de trabajo, así que creo que ese es otro canal que no se había visto visibilizado y se está ofreciendo hoy en día.

- 4. Y ¿Cuáles considera que son las brechas más importantes que existen hoy en día?**

La actitudinal, absolutamente, implementar medidas de accesibilidad física es fácil, pero es muy difícil cambiar los prejuicios que existen y las actitudes que no contribuyen mucho a la inclusión en nuestro país, las actitudes negativas que existen hacia las personas en situación de discapacidad.

- 5. Y ¿Cuáles serían las ventajas que tendrían las empresas al contratar personas en situación de discapacidad?**

Generalmente, uno dice que las personas que están en situación de discapacidad siempre tienen que andar demostrando que se ganó ese puesto a diferencia muchas veces de una persona que lo ocupa y no hace ningún esfuerzo por mantenerlo, entonces ellos generalmente cuidan mucho las oportunidades que se les

ofrece, entonces la ventaja comparativa que tienen es que hay habilidades que son específicas y están asociadas a una habilidad de compensación de una situación de discapacidad que puede ser muy ventajosa en un puesto de trabajo, por ejemplo hay lugares que se requiere de mucha capacidad de observación, de memoria o de desempeño motriz muy delicado que algunas personas lo tienen porque lo han desarrollado como parte de su estrategia de vida, de abrirse espacios en contextos que no son muy favorables.

**6. Y ¿Usted cree que, con la ley que se está implementando, va mejorar la inclusión laboral en un futuro?**

Yo creo que vamos a ir mejorando porque la actitud que favorece la inclusión es personal y se ha ido desarrollando desde niveles cada vez más tempranos, entonces hoy en día los jóvenes son mucho más inclusivos que las personas mayores, y eso significa que en un breve plazo las generaciones que vienen con una formación distinta e incluso con una mirada diferente en términos generales no solamente hacia la discapacidad sino hacia la interculturalidad o hacia la equidad de género van a estar más presentes, entonces la tendencia es que cada vez seamos más inclusivos y entonces las empresas van a abrir mayores espacios de participación, piensa que el que se educa en educación superior o universitaria o técnicos profesionales con personas con discapacidad tienen la opción de conocer como par a esas personas entonces el día de mañana cuando una persona con características similares o que están en una situación parecida ingrese al mismo lugar de trabajo que él va a ser muy natural el contacto que tengan, entonces el habilitar espacios o contextos educativos e inclusivos diversos va a favorecer una inclusión socio laboral.

**7. Bueno, ¿Quería saber si usted conoce los ODS, que son los objetivos de desarrollo sostenible? ¿Usted considera que estos objetivos tienen relación con la inclusión laboral? Y si ¿Son un aporte?**

Sí, absolutamente, de partida el objetivo 4 para el cual nosotros estamos trabajando te habla de una educación inclusiva, y era por lo que yo te dije si nosotros intencionamos a niveles más pequeños una mayor inclusión o reconocimiento y valoración de la diversidad a futuro, de aquí al 2030, deberíamos tener generaciones que son más abiertas más flexibles que valoran realmente la diversidad y puedan compartir naturalmente con ella.

**8. Y ¿Usted cree que las empresas que son acorde con la economía social son ejemplo para las otras empresas?**

Primero, yo creo que las que están trabajando ahora lo hacen por convencimiento que no sólo por la ley lo tienen que hacer, sino que realmente son un beneficio para ellos porque se van a potenciar de gente que tiene muchas ganas de trabajar, de demostrar capacidades etc., pero por otra parte si seguimos en la lógica de la competencia siempre van a haber empresas que se preocupen del resultado y no se concentren en el proceso, entonces van a pensarlo a la hora de contratar a alguien que se demore un poco más, que necesite de más resguardo, o que necesite de mayores instrucciones entonces siempre va a haber un porcentaje que se resista creo, ahora desde el punto de vista social, cada vez estamos poniendo más en valor esta responsabilidad social empresarial que existe entonces podemos intencionar que cada vez sean más las empresas que quieran mostrar esta faceta como imagen eso nos conviene.

*“Bueno, le explico la metodología que yo voy a hacer voy a entrevistar a 5 empresas, y a cada una de ellas quiero entrevistar al gerente, a algún trabajador que se encuentre en situación de discapacidad a otro que no tenga esa condición, a un jefe de área y a un jefe de recursos humanos, para ver desde diferentes perspectivas como se realiza la inclusión en la empresa entonces quería saber...”*

**9. ¿Qué consejo me daría al momento de entrevistarlos? ¿A quién entrevisto primero? Y ¿Cómo me dirijo a la persona que está en situación de discapacidad?**

Yo creo que no importa el orden, porque igual vas a tener que tener la opinión de todos y es posible que descubras que hay miradas asistencialistas todavía en los jefes, sobre todo en los jefes, pero es interesante que eso ocurra, porque así también vamos a ir viendo de qué manera esa mirada abrió una oportunidad para alguien pero esa otra persona no está visualizándose como una persona digna de lástima sino que como una persona con capacidades a la cual se le dan oportunidades, yo creo que deberías hacerles las mismas preguntas a la persona que está en situación de discapacidad como al trabajador que no lo está, no hacer ninguna diferencia y creo que unas de las preguntas importantes que deberías hacer es ¿Qué significa para esa persona ese puesto de trabajo? Yo creo que ahí se establecen las diferencias porque para algunos debe ser algo para sostenerse en la vida y para otros una oportunidad de crecimiento personal y profesional creo que ahí se empiezan a notar las diferencias y en cómo se valoran los puestos de trabajo distintos.

**10. Volviendo a las otras preguntas ¿Usted ha trabajado en otro puesto de trabajo antes? (refiriéndome a empresas que realicen inclusión)**

Sí, he trabajado en empresas y he asesorado a empresas que preparan a personas, como incubadoras para desempeño en pymes, como por ejemplo en la católica participé en una incubadora, en una incubadora social que permitió que muchas personas en situación de discapacidad crearan micro empresas, y también he trabajado en empresas de biotecnología y para empresas educativas.

**11. Y ¿Qué tal fue el proceso? ¿Tuvieron un resultado positivo? (Refiriéndome a las pymes)**

Sí, muchos de ellos todavía las mantienen, fue hace un par de años atrás y supieron capitalizar, yo no dudo que una persona que requiere de un impulso, y si alguien le da ese impulso esa persona puede aprovecharlo, también eso se da en cualquier otra persona que no tenga alguna discapacidad, conozco muchos de gente que ha optado al capital semilla por ejemplo, y que lo desperdicia, entonces yo no veo muchas diferencias en las opciones o como aprovechar las oportunidades, yo veo las diferencias en el tipo de opción que se le da, hay lugares donde una persona nunca se va a poder desempeñar aun cuando tenga las capacidades, en cambio para las personas en situación de discapacidad este campo está mucho más restringido.

**12. Y ¿Cuál sería una principal amenaza para las personas en situación de discapacidad?**

Insisto que es la actitud, pero sabes que he visto personas que tienen mucho compromiso motor incluso hasta compromiso cognitivo que si tú los ubicas en lugar

de trabajo determinado y les enseñan a desarrollar ese puesto de trabajo lo pueden hacer muy bien, es que hay que hacer un match entre conocer muy bien las capacidades para determinar el perfil de una persona en situación de discapacidad y el puesto de trabajo, y esas intermediaciones laborales las están haciendo empresas externas pero hay muchas empresas que han hecho suyos estos procesos y han desarrollado departamentos que hacen estas intermediaciones, yo creo que es una labor muy importante que cada empresa debería implementar. Y sabes qué, que yo no lo haría sólo con personas en situación de discapacidad lo haría con todos, porque hay mucha gente que está desperdiciando sus talentos en puestos de trabajo donde no son aprovechados, lo que puede ser molesto para uno puede ser una gran ventaja para otro, y eso es lo que tenemos que mostrarles a las empresas, por eso hay que mostrarles esa faceta lo que puede ser un trabajo muy tedioso para uno puede ser una gran ventaja para otro que quiere tener esa oportunidad, es como un ganar ganar, hay que mostrarles esa faceta.

## **Entrevista 17**

**Edificio Monseñor Gimpert, Avda. Brasil 2830, Valparaíso**

**Fecha: 18/11/2019**

**Quienes participaron: Viviana Castrillón y Alejandra Torrejón**

**Viviana Castrillón, Encargada de Programa PUCV Inclusiva, Unidad de Inclusión y Género DAE**

Bueno nosotros como universidad, como pontífice universidad católica de Valparaíso estamos trabajando en la inclusión primero a nivel educativo desde el año 2008 con los niños en situación de discapacidad, en esa época si bien había muchos años atrás en donde nosotros estábamos apoyando estudiantes en situación de discapacidad motora, porque es más visible con niños en sillas de ruedas con recursos de la universidad, recién en el año 2008 empezamos a trabajar con fonadis hoy senadis después se transformó en un servicio, desde esa fecha nosotros partimos con 4 estudiantes en situación de discapacidad hoy en día tenemos matriculados 91 que lo declaran, ya que hay algunos que no lo declaran ya que es totalmente voluntario, nosotros hacíamos un catastro anualmente cuando los alumnos entraban al primer año, pero como te digo es totalmente voluntario, y así se hace catastro 4 alumnos en un año en el otro 5 en el otro 6, hasta que hace 3 años el ministerio de educación a través del demre está consultando el alumno si tiene algún tipo de discapacidad para que puedan hacer su psu adaptada, entonces ahí el alumno está un poco obligado a decir si tiene por ejemplo discapacidad visual prefiero decir mi discapacidad para tener psu con macrotipo o letra más grande, porque el demre está incorporando estas adaptaciones y ahí es como

estamos hoy en día con 91 alumnos con los que trabajamos permanentemente y reciben la ayuda que conseguimos a través de senadis.

Y recién en el año 2018 se crea unidad de inclusión, ya que antes este programa estaba en la unidad de beneficios de la dae, y hoy en día forma parte de la unidad de inclusión y género, ya que estoy aquí en este espacio donde después lo vamos a conocer, donde los estudiantes tienen un espacio para estudiar, a trabajar con sus computadores. Y nosotros permanentemente en una alianza que tenemos estratégica con senadis postulamos a proyectos individuales para que los alumnos pueden adquirir las herramientas que ellos necesitan en su inserción en la vida académica, software audífonos, y ha sido bastante, ya que los alumnos tienen una tasa de avance súper buena, y empezaron a egresar y empezó el proceso que encuentren trabajo, más o menos hace 4 o 5 años estamos trabajando en este proceso, antes de la ley de inclusión, 21.015 pero igual nosotros hacíamos actividades y gestiones para que los estudiantes tengan trabajos remunerados en igualdad de condición que los demás, el primer estudiante que fue símbolo de la teletón que después hizo el magister, está trabajando en chilquinta como ingeniero informático, para nosotros es un tremendo logro, es nuestro estudiante que nos acompañó y nos enseñó este mundo de la discapacidad, estábamos muy distantes como universidad.

### **1. ¿Usted considera que se generaba una brecha? Al no tener los implementos**

Sí, de todas maneras, nos vimos en la necesidad, ya que desde nuestra mirada no vemos la necesidad del otro, él lo tiene que transmitir, lo que había que hacer era capacitar a los profesores prepararlos, y no solo para atender alumnos con discapacidad motora, ya que esta la discapacidad auditiva, el trastorno del espectro autista, que requieren de la participación activa del docente, para que ese docente

pueda hacer una clase inclusiva, titulados tenemos alrededor de 23 estudiantes, y nuestra preocupación hace 2 o 3 años atrás empezó, ya que uno va con mayor fuerza a hacer esta gestión a nivel empresa, hacer convenios con diferentes instituciones que se han ido formando para favorecer la inclusión laboral de los estudiantes.

Tenemos alianza estratégica con Avanza, es una institución que ya la ha escuchado, ellos tienen un trabajo fundamental con personas que tienen discapacidad intelectual, no solo es conseguir un trabajo sino que esa empresa pueda ser capacitado en el espacio, en la inserción a la unidad, en el caso del espectro autista tenemos 22 alumnos, que han declarado su condición hasta que alguno ha tenido problemas en el aula, es súper importante esta alianza, ya que asegura que este trabajo tenga el apoyo de los funcionarios, ya que nosotros solo requerimos la presentación, ellos no... hay que explicar que discapacidad tiene y que apoyo requiere, ya que todas las discapacidades tienen diferentes exigencias, sus necesidades distintas, por ejemplo la experiencia que hemos tenido los que requieren mayor apoyo es la discapacidad auditiva y el trastorno espectro autista, ya que requieren de un compañero de mayor confianza que le diga sus requerimientos, en la discapacidad auditiva hay que explicar su discapacidad y sus necesidades, y ellos están de acuerdo, ya que les facilita el trabajo. Aquí tenemos alumnos que usan audífonos, o implantes cloqueales se requiere que la persona al dirigirse a ese profesional module muy bien y hable a la cara, para que no haya errores de transmisión de la comunicación, es un proceso lento, ya que no están acostumbrados, las personas no modulan, uno tiende a hablar más fuerte, pero no es así, entonces hay una serie de cosas que hay que asimilar, la primera chica que egreso con una discapacidad auditiva era geógrafa hizo su práctica en la

municipalidad de villa alemana, en un mundo de oyentes, entonces uno siempre tiene que pensar que hay que darle la información a la gente, preparamos un protocolo, que se lo enviamos al coordinador de práctica, para que los transmitieran con todas las personas que se iba a relacionar Lorena, y ella estaba de acuerdo, y resulto fantástico, muchos colegas agradecían que ya tenían una deferencia de pensar en ellos, ya que ellos no sabían las características, fue súper bien evaluada, si yo no hubiera llevado eso hubiera tenido que explicar a cada persona funcionario, eso lo aprendimos en la marcha, y hay que hacerlo con todos los chicos que tenemos en el programa de inclusión, discapacidad visual ocupan un tipo de letra específico con el macrotipo, requiere de una serie de adaptaciones para la inclusión laboral, no solo nosotros como universidad, todos deben pensar, no solo conseguir un trabajo sino que permanezca y jubile, y que no signifique la causal de que esta persona no siga, entonces es súper importante que apliquen la inclusión laboral, que los funcionarios se eduquen, muchas empresas solo quieren cumplir con la cuota pero debemos mantener a las personas insertadas, ya que ya se sentaron las bases para que esta persona no tenga ningún impedimento por su discapacidad, si es así es la responsabilidad de la empresa, las adecuaciones que tiene que hacer la empresa, la mejor manera es consultándole a la personas que tiene la discapacidad, entonces en la entrevista para yo poder contratar a estas personas yo debo conocer sus necesidades, decirle a él que es lo que tú necesitas, ya que nosotros somos autovalentes no necesitamos un apoyo, ellos requieren un apoyo. Te cuento un caso Pablo es un niño cristal, niño símbolo de la teletón, él es muy pequeño, entonces cuando llego a chilquinta tenía pausas laborales en la cafetería y todos los mesones y sillas eran altos, entonces son cosas simples que tienen que adecuar, tuvieron que bajar el nivel para que no hubiera una diferencia, ya

que eso se debe hacer no marcar las diferencias que existen, las empresas deben adecuar sus instalaciones.

## **2. ¿Y eso lo ve como una oportunidad?**

Pero, por supuesto, son personas muy inteligentes, la discapacidad no te limita, las mismas personas de la empresa, señalaban la riqueza de tener una persona distinta a uno, desde el punto de vista de la comunidad y hay que valorar la capacidad intelectual que él tiene, genera un ambiente en la empresa de mucha solidaridad, empatía, mejora el clima laboral hay un antes y después.

## **3. ¿Conoce otras empresas que estén aplicando la Inclusión Laboral?**

Déjame recordar, para mi Chilquinta es emblemática, por eso la tengo muy presente.

Sofofa, esta institución abarca otras instituciones que aplican la inclusión laboral.

Empresas: Emporio la rosa, telefónica, ministerio de educación, salud, trabajo y previsión social, mutual de seguridad, asociación chilena de seguridad, senadis, fundación descúbreme, hospital dipreca, oit, teletón, universidad mayor, ica, un instituto.

Integra todas estas empresas, para fomentar la inclusión laboral, la idea es que vaya aumentando, y como está la ley no debiera no cumplir con esta. Ellos están permanentemente haciendo charlas a las empresas, y ellos saben el beneficio que les genera al clima laboral, entre otros aspectos.

#### 4. ¿Qué es para usted la Inclusión Laboral?

Es la culminación del proceso de inclusión a la vida útil, a la vida laboral de las personas en situación de discapacidad, una persona nace, vive con esta situación de discapacidad con mucha discriminación y ellos ven o veían tal vez muy poca esperanza, el que ellos aunque tuvieran el título profesional pudieran ser marginados y esto pasaba antes de la promulgación de la ley, por lo tanto esto es como el broche de oro, aceptar y reconocer las capacidades de ese profesional independiente de su condición, por lo tanto creo que es el culmine del proceso largo que estas personas con discapacidad dieron, la lucha diaria, verdad permanente y que gracias a senadis que ven el tema laboral, educativo, y en el tema laboral todas las áreas, jurídicas, educación, pública, salud, etc., al exigir a través de la ley 21.015, que en cada empresa haya a lo menos un 1% para luego tener ya un 2%, que es poco, el ideal es que las personas no lo hagan por cumplir una ley, sino que efectivamente yo confío y veo ese curriculum y yo veo la experiencia, yo confío en esta persona y el tema de la discapacidad pasa a un segundo plano, entonces yo creo que a nosotros nos da mucha esperanza que nuestros estudiantes están estudiando en este momento matriculados que sepan que no solo se van a quedar con su título sino que lo van a poder ejercer en la profesión que ellos han estudiado, ahora porque en la universidad, el que tenga una discapacidad no significa que se le exija menos, al contrario ellos se exigen más, ellos dicen que no quieren que les regalen el título, yo me lo gané y ellos lo demuestran siendo buenos alumnos, hay una muy buena adherencia a la carrera, muy baja deserción, y excelentes notas, entonces yo confío en ellos, yo sé que van a poder, y yo siento que es una esperanza para ellos, también es importante la autogestión, hay

muchos estudiantes que crean sus propias empresas, con todos los aportes que hace el estado para las iniciativas laborales, yo creo que se les abre un horizonte que antes estaba un poco cerrado, y ahora es mucho más amplio y ellos pueden tener expectativas para su desarrollo laboral.

**5. ¿Usted conoce las empresas que son acorde con la Economía Social?**

No sé cuáles son exactamente, pero sé que tienen otro enfoque, lo que importa es como se sienten los trabajadores, si se sienten reconocidos, si las metas son compartidas, estar preocupado por el bienestar emocional, es importante centrarse en la persona, que trabajen las horas que corresponden, ya que la estabilidad emocional es súper importante, porque tenemos otras funciones también, y estas empresas deben pensar en ello.

Bueno lo último, es con el tema de mi metodología, voy a realizar entrevistas a varias empresas, ¿Qué consejo me daría al momento de realizarles estas entrevistas?

¿Tú vas a ir a empresas diversas?

Que ya tienen inclusión, para ver como realizan sus procesos, entonces voy a entrevistar personas que tienen algún tipo de discapacidad, a los gerentes y a otros trabajadores, para ver diferentes perspectivas.

Eso es lo primero que te iba a decir, son como los tres estamentos, los directivos, los trabajadores, y sus pares, eso es importante, porque es el organigrama, y por tanto se van a inter relacionar.

¿Qué preguntas le harías? ¿Por quién partirías tú por ejemplo?

*“Tengo un set de preguntas, y de estas entrevistas quería sacar esos consejos, si partir por el gerente o si partir por el mismo trabajador, y si es con el trabajador que tiene algún tipo de discapacidad cómo dirigirme a él”.*

Yo te sugiero que partas con la persona en situación de discapacidad, primero ya no es un trabajador discapacitado, es una persona que tiene algún tipo de discapacidad entonces nosotros siempre decimos **en situación de**, él no es el discapacitado sino que la situación que él está viviendo porque hay una escalera donde él no puede subir porque utiliza silla de ruedas por tanto él está en situación de discapacidad, y creo que es estratégicamente importante que partas por ellos, porque el director te va a decir todo color de rosa, que todo está perfecto, entonces cuando llegas al trabajador te das cuenta que no es así, entonces el trabajador te va a decir la verdad cómo se siente él, porque puede ser que los compañeros de trabajo no lo incorporen al equipo, o si no lo incluyen en las reuniones de trabajo, no lo consideran, porque pueden pensar que también tienen discapacidad intelectual, por eso es importante que tu partas por ellos y la primera pregunta que haría es:

¿Si él está conforme con el trabajo que realiza?

Él te va a decir sí o no, si es sí perfecto, si es no te va a dar sus razones, y probablemente cuando es no es porque ellos no están haciendo lo que les corresponde en base a su profesión, por ejemplo, un prevencionista de riesgo que, en vez de salir a las empresas a revisar a hacer los chequeos, lo tienen transcribiendo informes que se los trae otra persona que no se encuentra en situación de discapacidad, ahí ya hay una discriminación, ellos te van a decir la información.

Pero si tú vas primero a conversar con el gerente ellos te van a decir que está todo perfecto, pero tú ya averiguaste ya el cómo se siente.

Alomejor tu puedes después decirle al gerente lo que ocurre, pero planteándolo, las personas deben realizar el trabajo para que fue contratado, porque muchas veces no saben el trabajo que realizan los mandos medios, por tanto, es importante dejarlo planteado.

Porque las personas se tienen que sentir respetados, valorados por el título, por lo que estudiaron, no que me discriminen porque tengo una discapacidad, no que me subestimen mi capacidad porque tengo una discapacidad.

También, puede haber otros que estén súper bien, felices porque la discapacidad pasó a segundo plano, es un detalle, al final es importante lo que ese profesional es capaz de hacer. Es importante que la persona quede trabajando en donde efectivamente este poniendo al servicio de ellos sus conocimientos.

Otra pregunta podría ser ¿Si él tiene la oportunidad de seguirse perfeccionando?, ya que a veces se llega a una empresa, en donde el trabajo que realizan es muy específico, y en la universidad no te dan esas herramientas, por eso es importante si le dan la oportunidad de perfeccionarse, de asistir a cursos, para que cuál es la mirada que tiene la empresa respecto a este trabajo.

Tú vas a tener un diagnóstico muy importante, quizás muchos te van a decir que sólo están cumpliendo la cuota y hay otras que van a tener un mayor compromiso, por eso es importante que tu partas por ellos para que detectes las necesidades de sus trabajadores, y después no cierto te vas a los compañeros de trabajo, ahí tú tienes que

preguntarles cómo es su relación, si fueron educados, hay discapacidades que requieren del compromiso de los colegas, que sepan cómo dirigirse, entonces es importante que venga personal con formación en esta temática, porque pueden leer, pero no es lo mismo, que sea una capacitación por empresas, o funcionarios, que tengan personas dedicadas a la temática, por ejemplo también hay discapacidades transitorias, y sus credenciales van venciendo, y hay que actualizar la credencial para que todo esté en regla, y eso lo debe tener claro el gerente.

También, el traslado en caso de discapacidad motora, la dirección de recursos humanos debiera contemplar el traslado de esta persona al trabajo. Por ejemplo, a Juan Pablo, lo trasladan a su trabajo desde Achupallas hasta Valparaíso, con un vehículo adaptado, buses en la zona adaptados aún no tenemos, pero sabes yo siento que con todo lo que está pasando, tú por ejemplo que estés preocupada de este tema, esto después ya no va a ser necesario que se hagan todas estas cosas porque va a estar tan incorporado en la sociedad, en las leyes, en el gobierno, entonces no va a ser un tema, una preocupación.

Nosotros en la universidad hemos realizado capacitaciones a docentes y a funcionarios para que empecemos a pensar de manera inclusiva, a interiorizarlo, muy atingente a tu profesión, como yo desde mi profesión puede aportar a esta inclusión.

Volviendo a los trabajadores, es importante el trato, porque puede que no traten bien a los trabajadores que tienen algún tipo de discapacidad, porque existe discriminación entre los pares, personas que les cuesta entender que personas que padecen algún tipo de discapacidad pueden estar trabajando igual que ellos, ahí el clima laboral es muy importante, para qué es lo que falta a la empresa. Entonces es

importante la relación entre los pares, si yo incluyo a esa persona, si me doy el tiempo, ya que esa persona se va a demorar más tiempo en salir de la oficina para ir al casino, por ejemplo, y eso me ha pasado durante estos años, que me dicen que por primera vez me he preocupado del otro, o sea he tenido tiempo de pensar en mi compañero, pero no lo había hecho hasta que llegó esta persona con discapacidad, porque alomejor mi compañero que no tiene ninguna discapacidad física visible está súper mal, eso refleja que a nivel laboral hay un individualismo tremendo, yo voy a cumplir 32 años en esta institución y cuando yo llegué el año 84 yo he visto el cambio, todos corren a todos les falta tiempo nosotros compartíamos oficinas 2 asistentes sociales y luego no, se produjo la distancia, y las personas con discapacidad lo perciben mucho más, y eso tu podrás observar preguntar si ellos se han puesto en el lugar de la otra persona, si a ellos les ha surgido la necesidad de ofrecerles apoyo, por eso es importante romper los mitos son personas igual que nosotros por tanto hay que perder el miedo y si los trabajadores se equivocan pedir disculpas, porque estamos en un proceso de aprendizaje todavía.

Hace un par de años en Madrid, fui y este país está muy avanzado en el tema, tú no tienes que pedirle permiso a nadie, tienen educación le dan prioridad a la persona que padece algún tipo de discapacidad, que se suban primero a los buses, los cuales son adaptados, la universidad autónoma de Madrid, tiene todo adaptado, todo accesible, tanto así que yo recuerdo haber conocido en ese tiempo a un estudiante que estudiaba preparador físico, y bueno él estaba en silla de ruedas sin sus extremidades inferiores, él sólo necesitaba saber el cómo se hacen los ejercicios, ellos están más avanzados que nosotros, por eso nosotros empezamos a dar las señales que se

necesitaba algo así, yo estaba en otra oficina donde los estudiantes no tenían accesibilidad, ya que tenía escaleras, y ahora estoy aquí y los estudiantes pueden entrar sin problemas, estamos de alguna manera contribuyendo a la inclusión en la educación superior.

También preguntarle al Gerente o a otros jefes

¿Por qué en esta empresa hay personas en situación de discapacidad? ¿Qué fue lo que los movilizó? ¿Desde cuándo lo aplican? Porque si lo hicieron antes de la ley es porque hay un compromiso porque lo hicieron por iniciativa propia hay una sensibilización con el tema, y porque además el tener a una persona en situación de discapacidad contribuye a mejorar el ambiente laboral, porque el trabajador que no tiene ninguna discapacidad ve que el otro trabajador llega puntual cumple con su trabajo va a pensar si lo hace él, porque no lo hago yo, entonces eso ha pasado y han dicho esas empresas que la productividad ha mejorado. Es un mundo no conocido por todos los trabajadores.

Preguntarle al gerente si ha consultado a los trabajadores si han notado un antes y un después, si hay un cambio, lo más probable es que sea una respuesta positiva. Para que se vaya eliminando el cumplir sólo con la cuota.

Sería bueno entrevistar a empresas que hagan herramientas que ayuden a la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad.